

CODUL ETIC

AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE

CAPITOLUL I

DISPOZITII GENERALE

Art.1. Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale atât la sediul Serviciului Public de Asistență Socială cât și la centrele de zi din subordinea serviciului și la domiciliul persoanelor vârstnice.

Art.3. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.5. Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

a. Principiul solidarității sociale

Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale.

b. Principiul universalității

Fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reședința pe raza comunei.

c. Principiul subsidiarității

Statul prin autoritățile publice locale intervine când resursele personale și comunitare nu au satisfăcut sau au satisfăcut insuficient nevoile sociale ale persoanelor cu domiciliul sau reședința pe raza comunei.

d. Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra vieții cetățenilor.

e. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității sociale în schimbare ale fiecărei persoane, oricare potențial beneficiar putând accede în mod facil la aceste servicii.

f. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților, a situațiilor de risc și criză pentru individ, familie și copil urmată de intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

g. Eficacitate și eficiență

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătățirea continuă

Serviciul Public de Asistență Socială are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității fiind preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

Serviciul Public de Asistență Socială oferă servicii sociale în parteneriat cu alți furnizori acreditați pe baza convențiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

j. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

Valori

a. Egalitatea de șanse

Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

b. Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale. În situația în care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova

interesele acestor persoane și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

c. Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situație de vulnerabilitate acestea au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-și independența și individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni. Acest principiu urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

d. Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistență socială precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunității trebuie încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate.

e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiar să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

f. Demnitatea umană

Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

a. de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;

b. de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.

d. de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

Art.7. Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la asistentul social cât și cel involuntar ca și când asistentul social a fost trimis la client și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune clientul;

- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere clientului;
- să știe să-l suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizează în baza unui contract între serviciul public și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;
- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte,

să acorde atenție reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale și neglijente;

- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

4. In furnizarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanei vârstnice, a serviciilor acordate de către asistentul personal la domiciliul persoanelor cu handicap grav precum și a serviciilor de zi din cadrul centrelor de zi:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare, după caz: în baza contractului încheiat între părți, a planului de servicii stabilit prin acordul părților sau a planului individualizat de protecție;

- profesionistul implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;

- profesionistul se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;

- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;

- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistență la domiciliul persoanei vârstnice și al persoanei cu handicap trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-l respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;

- profesionistul trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client oferind servicii cu respectarea condițiilor legale, oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;

- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie

pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunțând chiar la prioritățile vieții private.

Art.8. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.9. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

2. În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

5. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

Sanctiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Art.10. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, Statutul asistenților sociali, Regulamentul intern al instituției.

Art.11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea

procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al directorului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de audiențe;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor telefonice;
- c. înregistrarea la ghișeul de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;
- d. înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL IV

DISPOZITII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.15. Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al comunei CEICA.

PREȘEDINTE

MIHUȚ FLORIN DOREL

SECRETAR

DOREL OCTAVIAN GOLDEA

Codul Etic

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 Prezentul cod etic se aplică personalului care acordă servicii de informare și consiliere în cadrul Fundației “Cartea Călătoare”.

Art.2 Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională aplicabile în relația cu beneficiarii și partenerii fundației.

Art. 3 Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între: personalul angajat, personal și beneficiari, precum și personal și reprezentanții altor instituții și ai societății civile.

Art. 4 Scopul codului etic este:

- a) De a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii fundației;
- b) De a stabili normele generale de conduită în desfășurarea activității fundației;
- c) De a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității fundației;
- d) De a fi folosit ca un instrument în rezolvarea conflictelor de natură etică.

CAPITOLUL II VALORI ȘI PRINCIPII ETICE APLICATE ÎN CADRUL FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 5 Valorile și principiile etice care stau la baza prezentului cod etic

A. Valori:

(1) Egalitatea de șanse

Toate persoanele beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale oferite de fundație și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

(2) Libertatea de alegere

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde

nevoii sale sociale.

(3) **Transparență și participarea în acordarea serviciilor sociale**

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și legale de asistență socială, precum și posibilitatea de alegere a serviciilor sociale care corespund nevoilor sale personale. Potențialii beneficiari sunt încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrată în planificarea și furnizarea serviciilor oferite de fundație.

(4) **Confidențialitatea**

Fundația ia măsurile necesare și rezonabile, astfel încât informațiile care privesc beneficiarul să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

(5) **Demnitatea umană**

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți beneficiarii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

B. Principii:

(1) **Universalitate**

Fiecare persoană are dreptul să acceseze serviciile sociale oferite de Fundația “Cartea Călătoare”

(2) **Obiectivitate și imparțialitate.**

În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

(3) **Eficiență și eficacitate**

În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește solicitantul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitative, cantitativ adecvate și pe o perioadă de timp adecvată.

(4) **Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale**

Acordarea de servicii sociale se va baza pe o evaluare completă și complexă (unde este cazul) a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

(5) **Proximitate în furnizarea de servicii sociale**

Serviciile sociale acordate vor fi adaptate nevoilor membrilor comunității și la îndemâna acestora.

(6) **Cooperare și parteneriat**

Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va recomanda transferul beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).

(7) **Orientarea pe rezultate**

Fundația “Cartea Călătoare” are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) **Îmbunătățirea continuă a calității**

Fundația “Cartea Călătoare” se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

CAPITOLUL III

RELAȚII CARACTERISTICE ACORDĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 6 Relațiile abordate prin prezentul cod sunt cele privind:

(1) Relația beneficiar – personal angajat/voluntar are următoarele caracteristici :

- a) corectă
- b) completă
- c) adaptată
- d) operativă
- e) competentă
- f) contractuală
- g) bazată pe nevoile și dorințele clientului
- h) neutră/imparțială
- i) participativă
- j) confidențială

(2) Relația coleg-coleg are următoarele caracteristici:

- a) cooperare
- b) susținere reciprocă
- c) respect reciproc
- d) folosirea unui limbaj adecvat și decent
- e) sinceritate și corectitudine
- f) deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate și flexibilitate
- g) comportament competitiv loial
- h) atitudine conciliantă

(3) Relația între angajați/voluntari și reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile are următoarele caracteristici:

- a) loialitate față de fundație
- b) confidențialitate
- c) evitarea folosirii imaginii fundației în interes personal
- d) evitarea denigrării fundației sau colegilor
- e) promovarea imaginii fundației în sens pozitiv și corect
- f) corectitudine
- g) respect și atitudine conciliantă

CAPITOLUL IV

NORME GENERALE DE CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art. 7 În relația beneficiar – personal angajat/ voluntar se vor aborda următoarele norme generale de conduită

(1) Informare corectă:

- a) Personalul trebuie să fie bine pregătit din punct de vedere profesional;
- b) angajații își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului

- b) angajații vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;
- (2) Informare completă:
- a) în vederea abordării comprehensive a problemei, personalul își va construi relații cu profesioniști din diverse domenii de activitate
 - b) personalul va prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile
- (3) Informare adaptată/specifică:
- a) informarea trebuie să fie adaptată în funcție de nevoile și problemele clientului
- (4) Informare operativă:
- a) informarea se realizează în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării
- 5) Informare competentă:
- a) informarea se va realiza de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile clienților
- (6) Relație contractuală:
- a) între părți se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului
- (7) Relație bazată pe nevoile și dorințele clientului:
- a) personalul fundației trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului
 - b) echipa multidisciplinară va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul
- (8) Relație neutră/imparțială:
- a) angajații nu vor face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri
 - b) angajații vor evita transpunerea în starea emoțională a clientului
 - c) angajații nu se vor implica în relații sentimentale cu clienții
 - d) angajații/ voluntarii nu vor folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal
 - e) angajații/ voluntarii nu vor influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură.
 - f) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către personalul asociației
 - g) angajații/ voluntarii nu vor impune o decizie luată de către ei clientului
 - h) angajații/ voluntarii vor pune interesul clientului mai presus de interesul lor
- (9) Participativă
- a) angajații/ voluntarii implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale furnizate
 - b) beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării de servicii.

Art. 8 În relația coleg-coleg se vor aborda următoarele norme generale de conduită

- (1) Între colegi trebuie să existe o relație de cooperare și susținere reciprocă:
- a) fundația are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie tot personalul angajat/ voluntar
 - b) mobilizarea și implicarea tuturor angajaților sau voluntarilor în vederea realizării obiectivelor fundației

c) în cadrul serviciilor furnizate se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare și un transfer de date între colegi

d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informații, implicarea în identificarea și soluționarea problemelor.

(2) Relația între colegi se va baza pe respect reciproc:

a) nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct și imediat.

b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia

c) în cazul unui conflict fiecare are dreptul să-și expună și să-și susțină punctul de vedere

d) conflictele personale nu vor afecta relațiile de colegialitate și profesionale

(3) În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:

a) se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața clienților.

(4) Sinceritate și corectitudine:

a) se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor

b) se va evita dezvăluirea unor aspecte din viața privată/personală a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora

c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea

(5) Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:

a) colegii vor ține cont de limitele profesionale ale fiecăruia și vor lua în considerare opiniile celorlalți profesioniști

b) deciziile se iau prin consens

c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu

d) în cazul unui conflict va exista o a treia persoană care va media conflictul, fie aleasă de cele două părți, fie superiorul ierarhic

e) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare, împărtășirea de experiență și respect

(6) Comportament competitiv loial:

a) în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți

Art. 9 În relația angajat/ voluntar –reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită

(1) Loialitatea față de fundație prin:

a) obligația angajaților/ voluntarilor de a apăra prestigiul fundației

b) abținerea de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor fundației

c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care fundația are calitatea de parte;

(2) Confidențialitate:

a) angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege

b) angajaților le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile fundației sau ale unor colegi, precum și ale persoanelor fizice sau juridice

- c) informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză
- (3) Evitarea folosirii imaginii fundației în interes personal:
- a) angajații sau voluntarii nu vor folosi imaginea fundației în scopul obținerii unor avantaje materiale sau de altă natură
 - b) în cazul participării la activități sau dezbateri publice, ca reprezentanți ai fundației, angajații vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele recomandărilor primite din partea fundației
- (4) Evitarea denigrării fundației sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a fundației:
- a) angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele și activitatea desfășurată la nivelul fundației
- (6) Corectitudine:
- a) în reprezentarea a fundației în fața altor persoane și instituții angajații/voluntarii vor fi de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor fundației
- (7) Respect și atitudine conciliantă:
- a) angajații vor respecta libertatea opiniilor și nu se vor lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate
 - b) angajații vor evita pe cât posibil declanșarea unor conflicte în relația cu reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile
 - c) în cazul apariției unor conflicte inevitabile se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere

CAPITOLUL V

RESPONSABILITĂȚI, MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art. 10 Prezentul cod etic are la bază Statutul Fundației, Statutul asistenților sociali și legislația în vigoare privind furnizarea serviciilor sociale

Art.11 Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară conform actelor normative mai sus menționate.

Art. 12 Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară în cazul în care angajații creează prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Art.13 Procedura și modul de sesizare și soluționare a reclamațiilor:

(1) Sesizarea, în scris sau verbală, a oricăror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate în cadrul fundației, se face conform unei proceduri anterior stabilite.

(2) Sesizarea se face pe următoarele căi:

a) verbal

b) în scris la sediul fundației

(3) Sesizarea se înregistrează, după caz, astfel:

a) înscrierea în condica de sugestii și reclamații

b) înscrierea în registrul sesizărilor telefonice

(4) Sesizarea se soluționează pe căile prevăzute de legile specifice în vigoare.

(5) Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care reclamantului i se va comunica răspunsul scris sau verbal în

legătură cu problema sesizată.

(6) În răspunsul dat, în urma sesizării, va fi menționată și modalitatea de contestare a acestuia.

CAPITOLUL VI DISPOZIȚII FINALE

Art.14 Pentru informarea beneficiarilor se va afișa prezentul cod etic într-un loc vizibil și va fi făcut cunoscut celor interesați prin diverse mijloace de informare.

Art. Prezentul cod de conduită intră în vigoare la data de 01.01.2019.

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
MIHUȚ FLORIN DOREL,**

**SECRETAR,
DOREL OCTAVIAN GOLDEA**