

# **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 în cadrul Compartimentului Asistența Socială al Primăriei comunei Blajani, 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 la sediul primăriei comunei Blajani.

**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**

#### **OBIECTIVELE CODULUI ETIC**

**Art. 5.** Obiectivele prezentului Cod de etică urmăresc să asigure:

- creșterea calității serviciilor sociale oferite;
- o bună administrare în scopul realizării interesului public;

Principalele mijloace de îndeplinire a acestor obiective se realizează prin:

a) reglementarea unor norme de conduită etică profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției și a personalului angajat;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesionala, la care este indreptatit sa se astepte din partea personalului angajat la Compartimentul Asistenta Sociala din cadrul Primarie Blajani;

c) crearea unui climat de incredere si respect reciproc intre cetateni si angajati, din comuna Blajani.

### CAPITOLUL III

#### PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:  
**Furnizarea de servicii în interesul beneficiarului**

În toate demersurile sale, angajata compartimentului de asistență socială acționează cu prioritate în interesul beneficiarului.

##### **Promovarea principiilor justiției sociale :**

Angajatul serviciului de asistență socială trebuie să asigure egalitate de șanse privind accesul beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor care îi privesc, fără discriminare de vârstă, religie, etnie, rasă, sex și orientare sexuală, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială, poziție socială.

##### **Respectarea demnității si unicității persoanei:**

Angajatul serviciului de asistență socială trebuie să respecte și să promoveze demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane, să implice beneficiarul în luarea deciziilor, să accepte opțiunea acestuia atât timp cât aceasta nu vine în contradicție cu morala și etica profesională;

Angajatul compartimentului de asistență socială nu trebuie să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la nici o formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

##### **PRINCIPII:**

###### 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 Blajani.

c.Obiectivitate si impartialitate – In acordarea serviciilor se va pastra o atitudine obiectiva, neutral fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura

d) Eficienta si eficacitatea – In acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situatiei de criza in care se gaseste solicitantul, pastrandu-se urmatoarele caracteristici: calitativ, cantitativ adecvat si pe o perioada de timp adecvata.

e) Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității si la indemana cetatenilor.

f) Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților si interventia asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

g. Îmbunătățirea continuă

Compartimentul Asistența Socială se centrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

h. Parteneriat

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

i. Orientarea spre rezultate

Compartimentul Asistența Socială are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

## **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.

c. Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Aceasta 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 și 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 IV**

### **RELATII CARACTERISTICE ACORDARII SERVICIILOR SOCIALE**

**Art.7.** Relatiile abordate prin prezentul Cod Etic sunt cele privind:

( 1) Relatia client – profesionist avand urmatoarele caracteristici:

A. In cazul serviciile de informare:

- corecta
- completa
- adaptata
- operative
- competenta;

B.In cazul serviciilor de consiliere:

- contractuala
- bazata pe nevoile si dorintele clientului;
- neutral/ impartiala;

( 2) Relatia coleg-coleg avand urmatoarele caracteristici:

- cooperare;
- sustinere reciproca
- respect reciproc
- folosirea unui limbaj adecvat si decent
- sinceritate si corectitudine
- deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate si flexibilitate;
- comportament competitive loial;
- atitudine concilianta;

( 3) Relatia intre angajati si reprezentanti ai altor institutii sau a societatii civile avand urmatoarele caracteristici:

- loialitate fata de institutia proprie

- transparenta cu privire la activitatea si deciziile administrative la nivelul institutiei
- confidentialitatea
- evitarea folosirii imaginii institutiei in interes personal;
- evitarea folosirii puterii publice in interes personal;
- evitarea denigrarii institutiei sau colegilor;
- promovarea unei imagini pozitive si corecte a institutiei;
- respect si atitudine cocilianta.

## **CAPITOLUL V**

### **REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE**

**Art.8.** 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. In cazul serviciilor de consiliere

#### (1) Relatia contractuala:

Intre parti se va incheia un contract in care sunt specificate drepturile si obligatiile acestora precum si sanctiunile in cazul nerespectarii contractului;

#### (2) Relatia bazata pe nevoile si dorintele clientului:

a) profesionistul trebuie sa faca o analiza corecta, obiectiva a nevoilor si problemelor clientului;

b) profesionistul va alege strategia si metodele adecvate in rezolvarea problemelor cu care se confrunta clientul.

#### (3) Relatia neutra/impartiala

a) profesionistul nu va face discriminari pe baza de :sex, religie, rasa, etnie, apartenenta profesionala, orientare politica sau sexuala si venituri;

b) profesionistul nu intra in relatii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuti sau rude;

c) profesionistul va evita transpunerea in starea emotionala a clientului;

d) profesionistul nu se va implica in relatii sentimentale cu clientul;

e) profesionistul nu va folosi informatiile obtinute in timpul consilierii in scop personal;

f) profesionistul nu va influenta clientul in orientarea politica, religioasa, sexuala sau de alta natura;

g) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalitatii de actiune dorite, in urma prezentarii optiunilor de catre profesionist;

h) profesionistul nu va impune o decizie luata de catre el clientului;

i) profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul sau.

### **Art.9** 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, 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, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Intre 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.10.** 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.

## CAPITOLUL VI

### DISPOZITII FINALE

**Art.11.** Prezentul Cod Etic se aplica personalului Primariei comunei Blajani care ofera servicii sociale.

**Art.12.** Nerespectarea dispozitiilor prezentului Cod de etica atrage sanctionarea disciplinara, materiala sau penala, dupa caz, a persoanelor vinovate.

**Art.13.** Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul primariei comunei Blajani cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

**Art.14.** In masura in care se va modifica legislatia in vigoare, Codul se va adapta sau modifica conform acesteia.

**Art.15.** Prezentul Cod Etic intra in vigoare incepand cu data aprobarii lui în ședința Consiliului Local al comunei Blajani.