

**CODUL ETIC**  
**AL PERSONALULUI DIN CADRUL COMPARTIMENTULUI DE**  
**ASISTENȚĂ SOCIALĂ / BIROULUI DE ASITENT ASOCIALA**  
**ȘI AUTORITATE TUTELARĂ 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 din cadrul compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară, care oferă servicii sociale precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării acestor servicii sociale.

**Art.2.** -Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului din compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul Primăriei comunei Tîrgșoru Vechi, județul Prahova.

**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 Tîrgșoru Vechi.

### **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 Tîrșoru Vechi.

### **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 acestora au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care încearcă să o acopere;

### **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.

### **h. Îmbunătățirea continuă**

Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară 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. Orientarea spre rezultate**

Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară 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 alegerea serviciului social ce răspunde nevoii sale. În situația în care unele persoane se expun riscului, se

vor promova interesele acestor persoane având în permanență 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;

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.

**Art.7.** -Reguli de comportament și conduită în relația: persoană aflată în dificultate – persoana cu atribuții de asistență socială;

**1.** Pentru identificarea persoanei aflată în dificultate, evidențierea, și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare, persoana cu atribuții de asistență socială:

- trebuie să manifeste disponibilitate față de persoana aflată în dificultate, să fie dispusă să asculte și să fie interesată de modul de rezolvare a problemelor cu care se confruntă aceasta;

- să stabilească împreună cu persoana aflată în dificultate care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabilă să se pună în situația acestuia;

- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre ea și persoana aflată în dificultate (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);

- trebuie să fie capabilă de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care persoana aflată în dificultate le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care o privesc îndeaproape;

**2.** În furnizarea serviciilor de informare, persoana cu atribuții de asistență socială :

- trebuie să realizeze o informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, și operativă;

- 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 persoanei aflate în dificultate, căreia i se vor prezenta datele, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea acestuia

**3.** În furnizarea serviciilor de consiliere, persoana cu atribuții de asistență socială :

- trebuie să consilieze persoanele aflate în dificultate cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;

- nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- evită transpunerea în starea emoțională a persoanei aflate în dificultate;

- să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni;
- trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărei persoane aflate în dificultate, să evite atitudinile superficiale și neglijente;
- nu se va implica în relații sentimentale cu persoana aflată în dificultate;
- pune interesul persoanei aflate în dificultate mai presus de interesul său;
- nu poate impune o decizie luată de el persoanei aflate în dificultate;
- trebuie să țină seama de opțiunea persoanei aflate în dificultate ;

**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 admițând 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 din cadrul compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul persoanei aflate în dificultate, 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 compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară..

3.Angajatul este obligat la apărarea prestigiului instituției, 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 compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

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

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

### **Sanțiuni, 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 prevederile Legii 188/1999 privind Statutul funcționarului public.

**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.

Înregistrarea sesizării se realizează prin înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

## **CAPITOLUL IV DISPOZIȚII 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 cunoștință cetățenilor prin afișare la sediul autorităților administrației publice locale cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

**Art.15.** -Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al comunei Tîrgșoru Vechi, județul Prahova din data de 15.12.2016