

CODUL ETIC al personalului Centrului de zi pentru copii „SPERANȚA” Vorona Mare

CAPITOLUL I

Dispozitii generale:

Art.1. Prezentul cod etic se aplică personalului Centrului de zi „SPERANTA”.

Art.2. Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională aplicabilă în relația cu beneficiarii și partenerii Centrului de zi „SPERANTA”.

Art.3. Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între angajați, persoane asistate și angajați, reprezentanți ai instituțiilor și ai societății civile și angajați.

Art.4. Scopul codului etic este:

- a) de a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii instituției;
- b) de a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității instituției;
- c) de a fi utilizat ca un instrument în soluționarea conflictelor de natură etică.

CAPITOLUL II

Valori și principii aplicate în cadrul furnizării serviciilor sociale

Art.5. Valorile și principiile 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 și la tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

2) 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 asistență socială pe baza principiului că toți cetățenii indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

3) Transparență și participare la 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.

4) Confidentialitatea:

În acordarea asistenței 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 aflate în cauză sau reprezentantului legal.

5) Demnitatea umană:

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, credință și valori personale.

B) PRINCIPII:

1) Universalitate:

Fiecare persoană are dreptul la asistență socială în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesibilității egale la asistența socială a persoanelor care domiciliază pe raza comunei Vorona.

2) Obiectivitate și imparțialitate:

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

3) Eficientă și eficacitate:

În acordarea asistenței sociale se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situațiilor de criză în care se găsește beneficiarul.

4) Abordarea ingrată în furnizarea de servicii sociale:

Acordarea serviciilor de asistență socială se va baza pe o evaluare completă și complexă a nevoilor beneficiarilor cât și intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

5) Cooperare și parteneriat:

Serviciile sociale oferite se acordă în cooperare și în parteneriat cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va asigura transferul și monitorizarea beneficiarului atunci când situația o impune către alte servicii sociale specializate.

6) Orientarea pe rezultate:

Centrul de zi „SPERANTA” are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în folosul beneficiarilor.

7) Îmbunătățirea continuă a calității:

Centrul de zi „SPERANTA” se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale primare și pe eficientizarea resurselor disponibile. Toate activitățile converg spre protecția copiilor aflați în dificultate, prevenirea marginalizării și excluziunii sociale în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL III

Norme generale de comportament și conduită în acordarea serviciilor sociale

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă serviciile sociale impune respectarea unor norme de conduită și comportament.

Art.6. În relațiile beneficiar – personalul centrului se vor aborda următoarele normegenerale de conduită:

1) Contractuală și legală:

a) între părți se poate încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora, precum și sancțiunile aplicate;

b) serviciile sociale vor fi în concordanță cu legislația în vigoare.

2) Participativă:

a) personalul centrului implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale;

b) se va lucra în echipă interdisciplinară pentru a putea oferi servicii competente și complete.

3)Competentă:

a) personalul centrului se va implica permanent pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite și pentru monitorizarea continuă a evoluției cazului;

b) se va lucra în echipă interdisciplinară pentru a putea oferi servicii competente și complete.

4)Continuă și operativă:

a) personalul centrului vine în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor prompt folosind într-un mod eficient resursele de care dispun, cu respectarea termenelor legale.

5)Demnitate, respect și intimitate:

a) atât personalul, cât și beneficiarii vor da dovadă în toate acțiunile pe care le întreprind de demnitate și respect reciproc prin libertatea opiniilor și atitudine de reconciliere (atunci când e cazul);

b) se va tine cont de dorintele si starea în care se află persoana astfel încât să îi fie respectată intimitatea.

6) Neutralitate, corectitudine si impartialitate:

a) personalul centrului va dovedi corectitudine, fiind neutri si impartiali în oferirea de servicii, nefăcând nici un fel de diferente între persoane analizând situațiile existente cu obiectivitate.

Art.7. În relatiile coleg – coleg se vor aborda următoarele norme de conduită:

1) Între colegi trebuie să existe o relatie de cooperare si sustinere reciprocă:

- a) institutia are scopuri si obiective comune la realizarea cărora contribuie toti angajatii;
- b) mobilizarea si implicarea tuturor angajatilor în vederea realizării obiectivelor institutiei;
- c) în cadrul serviciului se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare si un transfer de date între colegi;
- d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informatii, implicarea în identificarea si solutionarea problemelor.

2) Relatiile între colegi se vor baza pe respect reciproc:

- a) nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct si imediat;
- b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;
- c) în cazul unui conflict, fiecare are dreptul să-si exprime punctul de vedere;
- d) conflictele personale nu vor afecta relatiile profesionale si de colegialitate.

3) În relatiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat si decent:

a) se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendentioase si vulgare, precum si a gesturilor nepotrivite în relatiile de colegialitate sau în fata clientilo

4) Comunicarea între colegi trebuie să se bazeze pe sinceritate si corectitudine:

- a) se va evita denigrarea si calomnierea cu bună stiintă a colegilor;
- b) se va evita dezlântuirea unor aspecte din viata privată, personală a colegilor, care ar putea prejudicia imaginea acestora;
- c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

5. Deschiderea la sugestiile colegilor ,maleabilitatea ,flexibilitatea și atitudine conciliantă:

- a) colegii au posibilitatea să aprecieze limitele profesionale ale fiecăruia si le vor lua în considerare pe cele mai pretioase;
- b) deciziile se iau prin consens;
- c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relatiile de serviciu;
- d) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare si valorificarea experientei acumulate.

6) Comportament competitiv loial:

a) în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități si merite profesionale si nu pe evidentierea defectelor celorlalti.

Art.8. În relatiile angajat – reprezentanti ai altor institutii si ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită:

1) Loialitate față de institutia proprie prin:

- a) obligatia angajatilor de a apăra prestigiul institutiei;
- b) abținerea de la orice acte sau fapte care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale institutiei;
- c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care institutia are calitate de parte.

2) Transparența cu privire la actiunile si deciziile administrative la nivelul institutiei:

- a) în actiunile si deciziile luate la nivel administrativ se respectă legile specifice;
- b) realizarea programelor si strategiilor se realizează cu consultarea institutiei partenere si a beneficiarilor;
- c) institutia are o procedură clară de înregistrare si solutionare a reclamatiiilor.

3) Confidentialitate:

a) angajatilor le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă o dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile institutiei, colegilor sau beneficiarilor;

b) informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză sau reprezentantului legal.

4) Corectitudine:

a) în reprezentarea institutiei în fata altor institutii sau persoane, angajatii vor fi de bună credință contribuind la realizarea scopurilor si obiectivelor institutiei.

5) Evitarea denigrării institutiei sau colegilor si promovarea unei imagini pozitive si corecte a institutiei:

a) angajatii vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele promovate de institutie.

6) Respect si atitudine conciliantă:

a) relațiile fiecărui angajat cu reprezentantii altor institutii si ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarilor, manifestând respect si atitudine conciliantă în identificarea si solutionarea tuturor problemelor, evitând situatiile conflictuale, după caz, procedând la solutionarea pe cale amiabilă.

7) Evitarea folosirii imaginii institutiei în interes personal:

a) angajatul nu poate folosi imaginea institutiei în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL IV

Modul de înregistrare si solutionare a reclamatiilor

Art.9. Încălcarea normelor prezentului cod etic atrage răspunderea disciplinară a persoanelor vinovate.

Art.10. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare si în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.11. Reclamatiile si sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se inregistrează si se solutionează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul institutiei în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Sesizarea se poate face verbal, în cadrul programului zilnic de audiente al Primarului Comunei Vorona, stabilit prin regulamentul intern sau în scris si adresat Primăriei Comunei Vorona. Înregistrarea sesizării se realizează prin înscrierea în registrul de intrare – iesire al Primăriei Comunei Vorona.

CAPITOLUL V

Dispozitii finale:

Art.13. Codul etic se va aduce la cunostinta personalului si beneficiarilor prin afisare la sediul centrului.

Art.14. Codul etic se va adapta sau modifica anual în functie de evolutia legislatiei în domeniu si de practică asistentei sociale.

Președinte de ședință,
Consilier,
NECULAI NECHIFOR

Contrasemneaza,
Secretar general,
LAURENȚIU MARIAN ANICĂI