 SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ GOTTLOB

 JUDEȚUL TIMIȘ

Titlul proiectului: Crearea și implementarea serviciilor comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și a excluziunii sociale, POCU/375/4/22/122607

**Codul Etic**

APLICABIL PERSONALULUI DIN CADRUL SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ GOTTLOB

**CAPITOLUL I**

**DISPOZIȚII GENERALE**

Prezentul cod detaliaza principiile de etica si integritate care guverneaza activitatea Serviciului de Asistență Comunitară Gottlob

Etica profesională se află la baza activităţii din cadrul serviciului. Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională. Comportamentul profesioniştilor din cadrul serviciului trebuie să fie consecvent şi responsabil, astfel încât să nu afecteze imaginea serviciului. Codul etic se bazează pe valorile organizaţionale precum şi pe principiile etice fundamentale ale asistenţei sociale. Codul etic reglementează relaţiile profesionale ale angajaţilor serviciului şi se referă la standardele de conduită ale acestora în relaţiile cu beneficiarii, colegii precum şi cu personalul din instituţiile/ong-urile partenere. Codul este aplicabil personalului serviciului si functioneaza atat ca un contract moral intre personal si beneficiari cat si ca un sistem de standarde de conduita colegiala capabile sa contribuie la coeziunea celor implicati in activitatea serviciului prin formarea si mentinerea unui climat bazat pe cooperare si competitie dupa reguli corecte.

Scopul codului etic este:

- De a garanta valorile care stau la baza misiunii serviciului

- De a stabili un set de standarde de conduită profesională

- De a clarifica responsabilităţile şi acţiunile profesioniştilor, care stau la baza rezolvării conflictelor etice

Codul de etica are un rol important si in comunicare si atesta ca persoanele implicate isi respecta, pe de o parte, promisiunile asumate fata de valorile si principiile specifice serviciului, iar pe de alta parte, fata de personalul, finantatorii si beneficiarii acestuia.

Respectarea prevederilor prezentului Cod reprezinta o garantie a cresterii calitatii serviciilor oferite

beneficiarilor, dar si o garantie oferita finantatorilor si colaboratorilor, ca furnizorul asigura un

comportament etic al personalului, dar si al modului in care isi realizeaza activitatile.

Orice membru si angajat din cadrul serviciului, are datoria morala si profesionala de a cunoaste, de a respecta si de a aplica prevederile prezentului Cod. Prevederile prezentului cod etic sunt

asumate de către toţi angajaţii serviciului pe toată durata practicării activităţii în cadrul serviciului comunitar intergat.

# CAPITOLUL II

**Valori si principii etice aplicate în cadrul furnizarii serviciilor sociale**

1) Valori:

1. Egalitatea de sanse: personalul care ofera servicii sociale se asigura de egalitatea sanselor privind accesul clientilor la informatii, servicii, resurse si luarea deciziilor.Toate persoanele beneficiaza de oportunitati egale si tratament egal prin eliminarea oricaror forme de discriminare si excludere sociala;
2. Libertate de alegere: fiecare persoana are dreptul sa aleaga serviciul social care raspunde nevoilor sale.Personalul angajat asista cetatenii în eforturile lor de a-si identifica si clarifica scopurile în vederea alegerii celei mai bune optiuni dar poate limita drepturile clientilor atunci cand actiunile prezente sau viitoare prezinta un risc pentru ei sau pentru ceilalti;
3. Confidentialitatea: personalul angajat are obligatia de a pastra confidentialitatea asupra datelor persoanelor asistate social, astfel încât informatiile care privesc beneficiarul sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei în cauza;
4. Demnitatea umana: Toti beneficiarii sunt tolerati în mod egal indiferent de modul lor de viata si valorile personale, cultura, credinta, sex, orientare sexuala, etnie. Personalul angajat respecta si promoveaza demnitatea individului, unicitatea si valoarea fiecarei persoane.

## 2) Principii:-acest set de principii etice reprezinta totalitatea exigentelor de conduita morala corespunzatoare activitatii de asistenta sociala.Comportamentul personalului care ofera servicii sociale trebuie sa fie consecvent si responsabil.

* + 1. Universalitate
			- principiul etic: fiecare persoana are dreptul sa acceseze serviciile sociale oferite.

## Obiectivitate si impartialitate

* + - * principiul etic: personalul angajat pentru acordarea serviciilor sociale va pastra o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios, etnic sau de alta natura.

## Eficienta si eficacitate

* + - * principiul etic: personalul angajat va depune toate eforturile pentru rezolvarea situatiilor de criza în care se gaseste fiecare persoana pastrându-se caracteristicile calitative si cantitative adecvate pe o perioada de timp adecvata. Se va urmarii îmbunatatirea continua a serviciilor social precum si eficientizarea lor.

## Abordarea integrala în furnizarea de servicii sociale

* + - * principiul etic: personalul care acorda servicii sociale se va baza pe o evaluare completa si complexa a nevoilor sociale si se va interveni asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

## Relatiile interumane

* + - * principiul etic: personalul cu atributii în asistenta sociala recunoaste importanta fundamentala a relatiilor interumane si le promoveaza în practica profesionala; încurajaza si îmbunatateste relatiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, sustine si îmbunatati calitatea vietii persoanelor, familiilor, grupurilor, organizatiilor si comunitatilor.

# CAPITOLUL III

## Norme generale de conduita în acordarea serviciilor sociale

1.În relatia beneficiar – personal angajat / voluntar se vor aborda urmatoarele norme generale de conduita:

## informarea corecta:

* personalul trebuie sa fie bine pregatit din punct de vedere profesional;
* personalul angajat va adopta limbajul profesional la capacitatile de întelegere si caracteristicile clientului;
* personalul angajat va furniza informatii obiective, centrate pe problema clientului si va comunica ceea ce clientul nu stie,nu ceea ce ar dori sa afle.

## informarea completa:

* + - * în vederea abordarii comprehensive a problemei, personalul îsi va construi relatii cu profesionisti din diverse domenii de activitate;
			* personalul va prezenta clientului toate avantajele si dezavantajele optiunilor posibile.

## informarea operativa si competenta:

- informarea se realizeaza în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitarii;

- informarea se va realiza de catre mai multi profesionisti în functie de competentele acestora si nevoile persoanelor asistate.

## relatie bazata pe nevoile si dorintele asistatului:

* + - * personalul angajat trebuie sa faca o analiza concreta, obiectiva a nevoilor si problemelor asistatului;

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 positive si corecte a institutiei;

- respect si atitudine cocilianta.

**CAPITOLUL IV
Sanctiuni, modul de solutionare a reclamatiilor**

1. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etica atrage raspunderea persoanei vinovate.
2. Stabilirea vinovatiei se face cu respectarea procedurilor legale in vigoare si in conformitate cu normele Codului de Conduita al personalului contractual, Statutul asistentilor sociali, Regulamentul intern al institutiei.
3. Reclamatiile si sesizarile referitoare la acordarea serviciilor sociale se inregistreaza si solutioneaza cu respectarea procedurii stabilita la nivelul institutiei in conformitate cu normele legale in vigoare.
4. Reclamatiile si sesizarile se pot face verbal, adresate coordonatorului serviciului social din cadrul Primariei comunei Gottlob, stabilit prin Regulamentul de Organizare și Funcționare sau in scris, adresate Primarului comunei Gottlob.

Inregistrarea sesizarii se realizeaza prin:

a)    inscrierea in registrul de audiente;

b)    inscrierea in registrul sesizarilor și reclamațiilor din cadrul serviciului;

c)    inregistrarea la registratura generală a primăriei comunei Gottlob;

**CAPITOLUL V**

**Dispozitii finale**

Prezentul cod va fi imbunatatit periodic data fiind complexitatea experientei in domeniul asistentei sociale. Prezentul Cod Etic se aplica membrilor echipei comunitare integrate din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară Integrată, Gottlob

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

Codul etic se va aduce la cunoştinţa cetăţenilor prin afişare la sediul primariei comunei Gottlob, la sediul Serviciului de Asistență Comunitară, cât şi prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

In masura in care se va modifica legislatia in vigoare, Codul se va adapta sau modifica conform acesteia. Prezentul Cod Etic intra in vigoare incepand cu data aprobarii lui în şedinţa Consiliului Local al comunei Gottlob.