

PRIMARIA COMUNEI RACOVITA
JUD SIBIU

CODUL DE CONDUITA ETICA

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 Prezentul cod etic se aplică angajaților care acordă servicii de informare și consiliere, servicii de colectare impozite, asistența socială și orice alte servicii către populație la nivel de primărie Racovita.

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

Art. 3 Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între: angajați, angajați - persoane deservite și angajați - reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

Art. 4 Scopul codului etic este:

- De a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii instituției;
- b) De a stabili normele generale de conduită în desfășurarea activității instituției;
- c) De a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității instituției;
- 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

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 servicii și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

(2) Libertatea de alegere

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul ce răspunde nevoii sale.

(3) Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrată a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Aceasta urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații umane normale.

(4) *Transparență și participarea în acordarea serviciilor*

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

(5) *Confidențialitatea*

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

(6) *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, credințele și valorile personale.

B. Principii:

(1) *Universalitate*

Fiecare persoană are dreptul la servicii în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesibilității egale la serviciile pentru cetățenii din Comuna Racovita.

(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*

Acordarea de servicii 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*

Serviciile acordate vor fi adaptate nevoilor comunității și la îndemâna cetățenilor.

(6) Cooperare și parteneriat

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

(7) Orientarea pe rezultate

Serviciul public are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) Îmbunătățirea continuă a calității

Serviciul public de asistență socială se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor și pe eficientizarea resurselor disponibile.

CAPITOLUL III

RELAȚII CARACTERISTICE ACORDĂRII SERVICIILOR

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

(1) Relația client-profesionist având următoarele caracteristici :

A. În cazul serviciilor de informare:

- a) corectă
- b) completă
- c) adaptată
- d) operativă
- e) competentă

B. În cazul serviciilor de consiliere:

- a) bazată pe nevoile și dorințele clientului
- b) neutră/imparțială

C. În cazul serviciilor pentru persoane vârstnice

- (a) de informare
- (b) contractuală și legală
- (c) participativă
- (d) confidențială
- (e) competentă
- (f) continuă și operativă
- (g) demnitate, respect și intimitate
- (h) neutralitate, corectitudine și imparțialitate

(2) Relația coleg-coleg având 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 și reprezentanți ai altor instituții sau a societății civile având următoarele caracteristici:*

- a) loialitate față de instituția proprie
- b) transparență cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul instituției
- c) confidențialitate
- d) evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal
- e) evitarea folosirii puterii publice în interes personal
- f) evitarea denigrării instituției sau colegilor
- g) promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției
- h) corectitudine
- i) respect și atitudine conciliantă

CAPITOLUL IV

NORME GENERALE DE CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR

Art. 7 În relația client - profesionist se vor aborda următoarele norme generale de conduită

A. În cazul serviciilor de informare:

- (1) Informare corectă:
 - a) profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
 - b) profesioniștii își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
 - c) profesioniștii 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) profesioniștii îi vor 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

B. În cazul serviciilor pentru persoane vârstnice (îngrijire la domiciliu,)

(1) Contractuală și legală

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

b) Serviciile oferite vor fi în concordanță cu legislația în vigoare.

(2) Participativă

a) profesioniștii implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale

b) beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării de servicii.

(3) Competență

a) profesioniștii se vor 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) profesioniștii vin 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 este cazul)

b) se va ține cont de dorințele și de starea în care se află persoana astfel încât să-i fie respectată intimitatea.

(6) Neutralitate, corectitudine și imparțialitate

a) profesioniștii vor arăta corectitudine, fiind neutri și imparțiali în oferirea de servicii, nefăcând nici un fel de diferențe între persoane, analizând situațiile existente cu obiectivitate.

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) instituția are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie toți angajații

b) mobilizarea și implicarea tuturor angajaților în vederea realizării obiectivelor instituției

- c) în cadrul serviciului 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 –reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită

(1) Loialitatea față de instituția proprie prin:

- a) obligația angajaților de a apăra prestigiul instituției
- b) abținerea de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale instituției
- c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care instituția are calitatea de parte;

d) neacordarea de asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice sau de altă natură împotriva statului sau a instituției

(2) Transparență cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul instituției:

- a) în activitatea și deciziile luate la nivel administrativ se respectă legile specifice
- b) angajații și instituția depun eforturi pentru a face cunoscute legile sub incidența cărora își desfășoară activitatea
- c) realizarea programelor și strategiilor instituției se face cu consultarea instituțiilor partenere și a societății civile
- d) instituția are o procedură clară de înregistrare și soluționare a reclamațiilor pe care o face cunoscută solicitanților, instituțiilor partenere și societății civile

(3) 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 instituției 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

(4) Evitarea folosirii imaginii instituției și a puterii publice în interes personal:

- a) angajații nu vor folosi imaginea instituției în scopuri comerciale și electorale
- b) angajații nu vor folosi imaginea instituției și puterea publică în obținerea unor avantaje materiale sau de altă natură
- c) în cazul participării la activități sau dezbateri publice, ca reprezentanți ai instituției, angajații vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele mandatului încredințat de conducătorul instituției
- d) în cazul participării la activități sau dezbateri publice în nume propriu angajații vor face cunoscut faptul că nu reprezintă punctul de vedere oficial al instituției

(5) Evitarea denigrării instituției sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției:

- a) angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele de acte cu caracter normativ sau individual și activitatea desfășurată la nivelul instituției

(6) Corectitudine:

- a) în reprezentarea instituției în fața altor persoane și instituții angajații vor fi de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor instituției

(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 și Codul de Conduită al funcționarilor publici, Codul de Conduită al personalului contractual, Statutul psihologilor, Statutul asistenților sociali.

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 numai 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 acordate în cadrul instituției, se face conform unei proceduri anterior stabilite.
- (2) Sesizarea se face pe următoarele căi:
 - a) verbal prin audiențe la primarul ,viceprimarul sau secretarul al instituției sau telefonic
 - b) în scris la sediul Primăriei Racovita sau expediată prin poștă .
 - c) redirecționată de către alte instituții publice sau private, în scris.
- (3) Sesizarea se înregistrează, după caz, astfel:
 - a) înscrierea în condica de sugestii și reclamații
 - b) înscrierea în registrul de audiență
 - c) înscrierea în registrul sesizărilor telefonice
 - d) înregistrarea, la ghișeul de relații cu publicul-secretariatul Comunei Racovita, de către persoanele cu atribuții de acest fel
- (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 cetățenilor se va afișa prezentul cod de conduită într-un loc vizibil și va fi făcut cunoscut în comunitate prin diverse mijloace de informare.

Art. 15 În măsura în care se va modifica legislația în vigoare, codul se va adapta sau modifica conform acesteia.

Art. 16 Prezentul cod de conduită intră în vigoare la data de 01.03.2009

