



PRIMAR

Municipiul Târgu Secuiesc

AVIZAT
DIN PUNCT DE VEDERE
AL LEGALITĂȚII
Secretar general.



DISPOZIȚIA NR. 365/2025

privind aprobarea Codului etic al personalului Centrului de zi „Act for children”

Primarul municipiului Târgu Secuiesc, județul Covasna,

Având în vedere prevederile Ordinului nr. 27/2019, privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor,

Ținând cont de Legea nr. 197/2012, privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare,

În conformitate cu prevederile art. 155 alin. (1) lit. d și alin. (5) lit. c și art. 196 alin. (1) lit. b din OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

DISPUNE :

Art. 1. – Se aprobă Codul etic al personalului Centrului de zi „Act for children”, conform anexei care face parte integrantă din prezenta Dispoziție.

Art. 2. – Cu aducere la îndeplinire a prezentei dispoziții se însărcinează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei mun. Târgu Secuiesc.

Târgu Secuiesc, la 18 septembrie 2025

PRIMAR
Bokor Tiberiu



CONTRASEMNEAZĂ
SECRETAR GENERAL
Nagy Gabriella

Județul Covasna, Romania
525400 Târgu Secuiesc, Piața Gábor Áron, nr. 24.
telefon: +40 267 361 974, fax: +40 267 361 652
www.kezdi.ro

Întocmit Mátyus Kálmán
Direcția De Asistență Socială



Anexă la Disp. Nr. 365 /2025

CODUL ETIC

AL PERSONALULUI CENTRULUI DE ZI

Act for Children

CAPITOLUL I

DISPOZITII GENERALE

Art.1. Codul etic promovează respectarea demnității beneficiarului de servicii sociale, a familiei acestuia, a susținătorilor săi legali, prin care se protejează beneficiarii împotriva unor eventuale riscuri și se promovează ideea de justiție socială. Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale 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 din cadrul Centrului de zi Act for Children. Conform prevederilor legale, codul etic, care are la bază și normele de conduită prevăzute în legislația personalului contractual, cuprinsă în Regulamentul intern al Centrului de zi Act for Children, respectiv Normele interne de funcționare ale centrului.

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 preservarea 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:

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 municipiului.

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 județului.

d. Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile speciale ale beneficiarului, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoile speciale pe care serviciile centrului încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra calității vieții beneficiarului.

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 speciale a beneficiarului pentru restabilirea echilibrului psihosocial al acestuia.

h. Îmbunătățirea continuă

Centrul 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. Parteneriat

Centrul de zi Act for Children, oferă servicii sociale în parteneriat cu alți furnizori acreditați pe baza convențiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

j. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale se va monitoriza și evalua în permanență.

Serviciul social Centrul de zi Act for Children se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în

legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul Centrului de zi Act for Children sunt următoarele:

- a)** respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b)** protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c)** asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d)** deschiderea către comunitate;
- e)** asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f)** asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g)** ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu (cu respectarea prevederilor Legii nr. 272/2004, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002, republicată, etc.)
- h)** promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i)** asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j)** preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k)** încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l)** asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m)** asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n)** responsabilizarea membrilor familiei, reprezentărilor legale cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o)** primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p)** colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială;

Valori

- a. Egalitatea de șanse
- b. Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială
- c. Independența și individualitatea fiecărei persoane
- d. Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale
- e. Confidențialitatea
- f. Demnitatea umană

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITA ÎN 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.

Art.7. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar – profesionist:

a. În identificarea beneficiarului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiar, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune acesta;
- profesionistul stabilește împreună cu beneficiarul problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere beneficiarului;
- să știe să-i 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 beneficiar (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 beneficiarului pe care acesta le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape.
- să respecte drepturile fundamentale ale copilului precum și cele speciale legate de dizabilitate.
- să cunoască și să respecte Codul Drepturilor Beneficiarilor.

- să aibă în vedere în toate activitățile desfășurate, interesul superior al copilului.
- să aibă comunicare adecvată conform vârstei copilului, abilităților și aptitudinilor sale.

b. În furnizarea serviciilor de informare

Informarea trebuie să fie competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă, astfel:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent sprijin posibil, ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică;
 - limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a beneficiarului, căruia i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;
 - informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor beneficiarului;
- informarea trebuie să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului/clientului.

c. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se va realiza în baza unui contract încheiat cu beneficiarul de servicii sociale, cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;
- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale și neglijente;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

Art.8. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

a. 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.

b. 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.

c. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct și netendențios.

d. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în activitate.

e. 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.

f. În relația dintre colegi trebuie promovat permanent 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 se împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

g. În cazul în care specialistul sau educatorul de înlocuiește un coleg nu trebuie să afecteze interesele acestuia.

h. Să organizeze munca lui în așa fel încât să nu împiedice pe alții în munca lor.

i. Să nu abuzeze de încrederea colegilor din punct de vedere profesional.

Art.9. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

a. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, 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.

b. În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.

c. 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.

d. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul beneficiarului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției, evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

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

CAPITOLUL IV

SANCTIUNI, 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 normele prevăzute de Codul de conduită profesională pentru personalul contractual, de Normele interne de funcționare al Centrului de zi Act for Children, prin Comisia de disciplină organizată la nivelul Primăriei mun. Târgu Secuiesc.

Art.11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul serviciului în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal, sau în scris, adresate instituției.

CAPITOLUL V

DISPOZITII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi completat periodic, în funcție de noile reglementări legale apărute în domeniul de activitate și ori de câte ori este nevoie.

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoștința personalului prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Coordonator Centru de zi

.....

PRIMAR
Bokor Tiberiu



SECRETAR GENERAL
Nagy Gabriella