ROMÂNIA
JUDEȚUL SIBIU
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

HOTĂRÂREA

nr.**163** din **27.08.2026**

privind aprobarea Codului etic al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)"

Analizând temeiurile juridice, respectiv:

a) art. 3, art. 4, art. 6 și art. 7 din Legea nr. 199 din 17 noiembrie 1997 pentru ratificarea Cartei europene a autonomiei locale, adoptată la Strasbourg la 15 octombrie 1985;

b) art. 121 alin. (1) și alin.(2) din Constituția României, republicată;

c) art. 7 alin. (2) din Legea nr. 287/2009, Codul civil, republicat, cu modificările și completările ulterioare;

d) Legea nr. 292/2011 asistenţei sociale, cu modificările şi completările ulterioare;

e) Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;

f) art. 5 alin. (3) și art. 8 alin. (2) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

g) H.G. nr. 924/01.08.2024 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

h) Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;

i) H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;

j) art. 1 lit. h) din Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat şi cantinele sociale, cu modificările și completările ulterioare;

k) Ordinul nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

l) art. 129 alin. (2) lit. a), alin. (3) lit. c) și alin (7), lit. b) și art. 243 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările şi completările ulterioare;

Ținând cont de:

a) Proiectul de hotărâre privind aprobarea Codului etic al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)", inițiat de Primarul Orașului Cisnădie;

b) Referatul de aprobare nr. 27876/12.08.2026 privind aprobarea Codului etic al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)", întocmit de Primarul Orașului Cisnădie în calitate de inițiator;

c) Raportul de specialitate nr. 27878/12.08.2026 privind aprobarea Codului etic al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)", întocmit de Direcția de asistență socială;

d) Avizul comisiei economico-financiare, agricultură, programe de dezvoltare, mediu și turism nr. 471/26.08.2026;

e) Avizul comisiei tehnice, amenajarea teritoriului, administrarea domeniului public-privat, gospodărie orășenească și comerț nr. 481/26.08.2026;

f) Avizul comisiei juridice, ordine publică, sănătate, protecție socială, învățământ, cultură, culte, tineret și sport nr. 497/26.08.2026;

Luând act de:

a) Hotărârea Consiliului Local nr. 91/22.05.2026 privind aprobarea înființării serviciului social furnizat la domiciliu „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - COD 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";

În temeiul prevederilor art. 139 alin. (1) coroborat cu art. 196 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

întrunit în ședință ordinară, adoptă prezenta hotărâre.

Art. 1 Se aprobă **Codul etic al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)",** conform anexei, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2 Cu ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se încredinţează primarul oraşului Cisnădie, prin Direcția de Asistență Socială.

Art. 3 Prezenta hotărâre se comunică de Secretarul General al Orașului Cisnădie către:

- Instituția Prefectului, Județul Sibiu;
- Primarul Orașului Cisnădie;
- Dosar ședință;
- Evidență hotărâri;
- Direcția economică;
- Direcția administrație publică locală;
- Direcția de Asistență Socială;
- Afișaj.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

[redacted]

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

[redacted]

ROMÂNIA * JUDEȚUL SIBIU ORAȘUL CISNĂDIE CONSILIUL LOCAL *

PROCEDURI ADMINISTRATIVE OBLIGATORII,
anterioare atestării autenticității Hotărârii Consiliului Local nr. 163 / 27.08.2026

PROCEDURA DE VOT UTILIZATĂ		Vot prin ridicarea mâinii individual	
HOTĂRÂRE CU CARACTER INDIVIDUAL			
0	Hotărâre care se adoptă cu votul: **majorității simple a consilierilor locali prezenți**	Voturi necesare	10
1	Numărul consilierilor locali, potrivit legii		19
2	Numărul consilierilor locali în funcție		19
3	Numărul consilierilor locali prezenți la adoptarea hotărârii		19
4	Numărul voturilor **„PENTRU"**		19
5	Numărul voturilor **„ÎMPOTRIVĂ"**	Voturile „ABȚINERE" se numără la voturile „ÎMPOTRIVĂ".	0
6	Numărul voturilor **„ABȚINERE"**		0
7	Numărul consilierilor locali care absentează motivat		0
8	Numărul consilierilor locali care absentează nemotivat		0
9	Numărul consilierilor locali care nu iau parte la deliberare și la adoptarea hotărârii, neavând drept de vot		0

PROCEDURI ADMINISTRATIVE OBLIGATORII,
ulterioare adoptării Hotărârii Consiliului Local nr. 163 / 27.08.2026

Nr. crt.	OPERAȚIUNI EFECTUATE	Data	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0	1	2	3
1	Adoptarea hotărârii	27.08.2026	
2	Comunicarea către primar		
3	Data până la care hotărârea trebuie comunicată prefectului, potrivit legii	09.09.2026	
4	Comunicarea către prefectul județului		
5	Comunicarea către persoanele cărora li se adresează		
6	Devine obligatorie sau produce efecte juridice începând cu		

ANEXĂ la hotărârea nr. 163/27.08.2026

Primăria Orașului Cisnădie, județul Sibiu

CODUL ETIC

al „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)”

Ediția I

2026

CAPITOLUL I. DISPOZITII GENERALE

Art.1. Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale de îngrijire la domiciliu precum şi principiile şi valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice.

Art.3. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanţă cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenţei sociale.

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării şi depăşirii unor situaţii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenţă, pentru prezervarea autonomiei şi protecţiei persoanei, pentru prevenirea marginalizării şi excluziunii sociale şi în scopul creşterii calităţii vieţii.

CAPITOLUL II: PRINCIPIILE ŞI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.5. Principiile şi valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

Principii:

a. Principiul solidarităţii sociale

Comunitatea participă la îngrijirea şi sprijinirea persoanelor care nu îşi pot asigura nevoile sociale, pentru menţinerea şi întărirea coeziunii sociale.

b. Principiul universalităţii

Fiecare persoană are dreptul la asistenţă socială, în condiţiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaştem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele vârstnice care domiciliază sau au reşedinţa pe raza oraşului Cisnădie.

c. Principiul subsidiarităţii

Furnizorii de servicii sociale, în cazul de față Direcția de Asistență Socială Cisnădie prin Serviciul de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), intervine când resursele personale şi comunitare nu au satisfăcut sau au satisfăcut insuficient nevoile sociale ale persoanelor vârstnice.

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

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea şi furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective şi asupra vieţii cetăţenilor.

e. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor beneficiarilor, oricare potenţial beneficiar putând accede în mod facil la aceste servicii.

f. Eficacitate şi eficienţă

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace şi eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia. Se urmăreşte oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătăţirea continuă

Serviciului de îngrijire şi asistenţă pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I) are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale vârstnicilor fiind preocupat de îmbunătăţirea permanentă a calităţii serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

Direcția de Asistență Socială Cisnădie oferă servicii sociale, apeland la nevoie la parteneriate cu alţi furnizori sau finanțatori pe baza convenţiilor prin care se vor stabili de comun acord obiective comune şi modalităţi de cooperare.

j. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat şi evaluat în permanenţă.

Valori:

a. Egalitatea de şanse

Persoanele vârstnice beneficiază de oportunităţi egale cu privire la accesul la serviciile sociale şi 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 funcţie de nevoia socială

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale. În situaţia în care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova interesele acestor persoane şi vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

c. Independența şi individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunităţii, păstrându-şi în acelaşi timp independenţa şi individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situaţie de vulnerabilitate acestea au dreptul să-şi aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-şi independenţa şi individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistenţă socială ca fiind

diferiţi de ceilalţi cetăţeni. Acest principiu urmăreşte să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toţi cetăţenii, indiferent dacă necesită servicii de asistenţă socială sau nu, sunt fiinţe umane normale cu nevoi şi aspiraţii normale.

d. Transparenţa şi participarea în acordarea serviciului

Fiecare persoană are acces la informaţiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistenţă socială precum şi posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale.

e. Confidenţialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile şi rezonabile astfel încât informaţiile care privesc pe beneficiar să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

f. Demnitatea umană

Fiecare persoană este unică şi trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă şi deplină a personalităţii. Toţi oamenii sunt trataţi cu demnitate cu privire la modul lor de viaţă, cultură, credinţele şi valorile personale.

CAPITOLUL III: DREPTURILE BENEFICIARILOR

Art. 6. Persoanele beneficiare au următoarele drepturi:

a) să li se respecte drepturile şi libertăţile fundamentale, fără discriminare;

b) să fie informaţi asupra situaţiilor de risc, precum şi asupra drepturilor sociale;

c) să li se comunice, în limbaj simplu, informaţii accesibile privind drepturile fundamentale şi măsurile legale de protecţie, precum şi informaţii privind condiţiile care trebuie îndeplinite pentru a le obţine;

d) să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la furnizarea serviciilor sociale;

e) să li se asigure păstrarea confidenţialităţii asupra informaţiilor furnizate şi primite;

f) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se menţin condiţiile care au generat situaţia de dificultate;

g) să fie protejaţi de lege atât ei, cât şi bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiţi în familie sau într-o instituţie;

h) să li se respecte demnitatea şi intimitatea;

i) să participe la luarea deciziilor privind intervenţia socială, putând alege variante de intervenţii, dacă acestea există;

j) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

k) să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

CAPITOLUL IV: PRINCIPIILE ŞI REGULILE DE COMPORTAMENT ŞI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.7. Principiile care guvernează conduita profesională a personalului contractual din cadrul „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)"sunt:

a) supremaţia Constituţiei şi a legii, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii au îndatorirea de a respecta Constituţia şi legile ţării;

b) prioritatea interesului public, în exercitarea funcţiei deţinute;

c) asigurarea egalităţii de tratament a cetăţenilor în faţa autorităţilor şi instituţiilor publice, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii au îndatorirea de a aplica acelaşi regim juridic în situaţii identice sau similare;

d) profesionalismul, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii au obligaţia de a îndeplini atribuţiile de serviciu cu responsabilitate, competenţă, eficienţă, corectitudine şi conştiinciozitate;

e) imparţialitatea şi independenţa, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii sunt obligate să aibă o atitudine obiectivă, neutră faţă de orice interes altul decât interesul public, în exercitarea funcţiei deţinute;

f) integritatea morală, principiu conform căruia persoanelor care ocupă diferite categorii de funcţii le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alţii, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea funcţiei pe care o deţin sau să abuzeze în vreun fel de această funcţie;

g) libertatea gândirii şi a exprimării, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii pot să-şi exprime şi să-şi fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept şi a bunelor moravuri;

h) cinstea şi corectitudinea, principiu conform căruia în exercitarea diferitelor categorii de funcţii ocupanţii acestora trebuie să fie de bună-credinţă;

i) deschiderea şi transparenţa, principiu conform căruia activităţile desfăşurate în exercitarea diferitelor categorii de funcţii sunt publice şi pot fi supuse monitorizării cetăţenilor;

j) responsabilitatea şi răspunderea, principiu potrivit căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcţii răspund în conformitate cu prevederile legale atunci când atribuţiile de serviciu nu au fost îndeplinite corespunzător.

Art.8. Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)" sunt următoarele:

a) respectarea, cu prioritate, a dreptului persoanei vârstnice de a trăi în propriul mediu familial sau în domiciliul propriu;

b) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;

c) 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;

d) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;

e) deschiderea către comunitate;

f) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;

g) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în serviciu a unui personal mixt;

h) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținând cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și de capacitate de exercițiu;

i) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe cu familia, prietenii, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;

j) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;

k) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;

l) preocuparea permanentă pentru menținerea și creșterea, după caz, a autonomiei persoanei beneficiare;

m) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;

n) asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;

o) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

p) responsabilizarea membrilor familiei, a reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;

q) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate;

r) colaborarea serviciului cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, cu instituții publice locale și județene, organizații neguvernamentale, comunitatea locală.

Art.9. Complexitatea şi diversitatea sistemelor de relaţii în baza cărora se acordă serviciul social impune respectarea unor norme de comportament şi 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 problematică etică;

b. de a asigura beneficiarii, dar şi potenţialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenţei şi a neprofesionaliştilor;

c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum şi relaţiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanţii altor instituţii sau ai societăţii civile.

d. de a asigura supervizare şi consultanţă personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activităţii acestora.

Art.10. Reguli de comportament şi conduită în relaţia beneficiar – profesionist:

1. În identificarea beneficiarului, evidenţierea, diagnosticarea şi evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acţiuni şi măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate faţă de beneficiar de bunăvoie, care vine din proprie iniţiativă, să fie dispus să asculte şi să fie interesat de ceea ce îi spune beneficiarul;

- profesionistul stabileşte împreună cu beneficiarul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

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

- să inspire încredere beneficiarului;

- să ştie să-i suscite şi să-i menţină interesul pentru subiectul interviului;

- să manifeste empatie, respectiv să înţeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situaţia acestuia;

- să reducă, pe cât posibil, distanţa dintre el şi beneficiar (distanţa datorată diferenţelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);

- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării şi să-şi dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care beneficiarul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile şi problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare:

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniştii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică şi practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacităţii de înţelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele şi dezavantajele opţiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor şi problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului.

3. În furnizarea serviciilor de consiliere:

- consilierea se realizează în baza unui contract între furnizor şi beneficiar cu precizarea drepturilor şi obligaţiilor părţilor precum şi a sancţiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;
- profesionistul face o analiză corectă şi obiectivă a nevoilor şi problemelor subiectului alegând strategia şi metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- profesionistul nu face discriminări în funcţie de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- profesionistul nu intră în relaţii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuţi sau rude;
- profesionistul evită transpunerea în starea emoţională a clientului; profesionistul trebuie să îşi controleze propriile sentimente şi să îşi reprime propriile afecţiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenţie reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale şi neglijente;
- profesionistul nu se va implica în relaţii sentimentale cu beneficiarul;
- profesionistul pune interesul beneficiarului mai presus de interesul său;,
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el beneficiarului, profesionistul trebuie să ţină seama de opţiunea clientului;

4. <u>In furnizarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanei vârstnice</u>:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare, după caz: în baza contractului încheiat între părţi, a planului de servicii stabilit prin acordul părţilor sau a PIAI (plan individualizat de asistenta şi îngrijire);
- profesionistul implică beneficiarii şi partenerii în procesul de organizare şi dezvoltare a serviciilor sociale, beneficiarii fiind informaţi asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;
- profesionistul se preocupă permanent pentru creşterea calităţii serviciilor oferite monitorizând evoluţia cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine şi eficienţă cu respectarea termenelor legale;
- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate şi imparţialitate în acordarea de servicii;
- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistenţă la domiciliul persoanei vârstnice trebuie să dovedească respect faţă de persoana asistată, să ţină seama de opţiunile acesteia, să-i respecte demnitatea ţinând cont de dorinţele şi starea în care se află aceştia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situaţia o impune;
- profesionalistul trebuie să-şi asume o anume mentalitate emoţională faţă de beneficiar oferind servicii cu respectarea condiţiilor legale, oricui le solicită în calitate de beneficiar, consideraţiile particulare nefiind acceptate în relaţia profesională;
- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relaţia sa cu beneficiarul, trebuie să fie motivat mai puţin de interesul propriu şi mai mult de dorinţa de a-şi oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunţând chiar la priorităţile vieţii private.

Art.11 Reguli de comportament şi conduită <u>în relaţia coleg – coleg</u>:

1. Între colegi trebuie să existe cooperare şi susţinerea reciprocă motivat de faptul că toţi angajaţii sunt mobilizaţi pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare şi Funcţionare, comunicarea prin transferul de informaţii între colegi fiind esenţială în soluţionarea cu eficienţă a problemelor.

2. Colegii îşi datorează respect reciproc, consideraţie, dreptul la opinie, eventualele divergenţe, nemulţumirii, apărute între aceştia soluţionându-se fără să afecteze relaţia de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor şi gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate şi corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realităţii, eventualele nemulţumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendenţios.

4. Relaţia dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoaşterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanţă în practică şi contribuţie la teorie.

5. Între colegi în desfăşurarea activităţii trebuie să fie prezent spiritul competiţional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurenţiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienţilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităţilor şi a meritelor profesionale nicidecum pe evidenţierea defectelor celorlalţi.

6. În relaţia dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admiţând critica în mod constructiv şi responsabil dacă este cazul, să împărtăşească din cunoştinţele şi experienţa acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.12. În relaţia angajat – reprezentanţi ai altor instituţii:

1. Relaţiile fiecărui angajat cu reprezentanţii altor instituţii vor avea în vedere interesul beneficiarului manifestând respect şi atitudine conciliantă în identificarea şi soluţionarea tuturor problemelor evitând situaţiile conflictuale, după caz procedând la soluţionarea pe cale amiabilă.

2. În reprezentarea instituţiei în faţa oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credinţă, contribuind la realizarea scopurilor şi obiectivelor serviciului.

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfăşurarea activităţii profesionale şi în luarea deciziilor fiind reţinut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare şi aducerea lor la cunoştinţa celor interesaţi, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenţei activităţii instituţiei şi creşterea credibilităţii acesteia.

4. Angajatul colaborează cu alte instituţii în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor şi strategiilor instituţiei evitând dezvăluirea informaţiilor confidenţiale.

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

CAPITOLUL V: SANCŢIUNI ŞI MODUL DE SOLUŢIONARE A RECLAMAŢIILOR

Art.13. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovăţiei se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare şi în conformitate cu normele Codului de Conduită al Primăriei Orașului Cisnădie, Regulamentul intern al instituţiei.

Art.14. Reclamaţiile şi sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează şi soluţionează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituţiei în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.15. Reclamaţiile şi sesizările se pot face şi verbal în cadrul programului zilnic de audienţe al Primarului/Viceprimarului orașului Cisnădie, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris şi adresat instituţiei.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

a. înscrierea în registrul de audienţe;
b. înscrierea în registrul sesizărilor telefonice;
c. înregistrarea la ghişeul de relaţii cu publicul de către inspectorul de serviciu;
d. înscrierea în registrul de intrare-ieşire al instituţiei.

CAPITOLUL V: DISPOZIŢII FINALE

Art.16. Prezentul cod va fi îmbunătăţit periodic dată fiind complexitatea experienţei în domeniul îngrijirii la domiciliu și a altor domenii conexe asistenţei sociale.

Art.17. Codul etic se va aduce la cunoştinţa cetăţenilor prin afişare la sediul instituţiei cât şi prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ