

# Codul de Etică al personalului Cantinei de Ajutor Social Roman

## Capitolul I - Dispoziții generale

Codul etic al personalului, care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței sociale – servicii sociale sub forma asigurării de hrană prin Cantina de ajutor social, denumit în continuare personal salariat, stabilește obligații pentru personalul care își desfășoară activitatea în cadrul Cantinei de ajutor social Roman, formulează principii fundamentale și definește obiectivele care trebuie respectate de către personalul de deservire din cadrul structurilor de asistență pentru beneficiari, în vederea creșterii încrederii în serviciile și prestațiile cu caracter social oferite și a prestigiului acestora în rândul publicului.

Obligațiile personalului salariat înscrise în prezentul cod au în vedere aspecte legate de pregătirea profesională, aptitudinile în domeniul comunicării și normele etice care trebuie să guverneze activitatea de asistență socială a beneficiarilor.

Salariații din cadrul Cantinei de ajutor social acționează conform prevederilor Constituției României, republicată, regulamentului de organizare și funcționare al unității din care face parte și celorlalte dispoziții legale care reglementează activitatea de asistență socială.

## Capitolul II – Obiective

*Obiectivele generale* ale prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului de furnizare a hranei prin Cantina de ajutor social, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și o abordare orientată către beneficiar, prin:

a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției și al salariaților acesteia;

b) informarea beneficiarului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între beneficiari și personalul angajat, pe de o parte, și între beneficiari și autoritățile administrației publice locale, pe de altă parte.

*Obiectivele specifice* ale activității asistenței beneficiarilor sunt următoarele:

### **Respectarea dreptului la asistență socială al beneficiarului**

ART. 47 din Constituția României (Nivelul de trai) stipulează:

(1) Statul este obligat să ia măsuri de dezvoltare economică și de protecție socială, de natură să asigure cetățenilor un nivel de trai decent.

(2) „...Cetățenii au dreptul și la măsuri de asistență socială, potrivit legii.

ART. 2 și 3 din Legea nr. 705/2001 privind sistemul național de asistență socială dispun:

Asistența socială, componentă a sistemului de protecție socială, reprezintă ansamblul de instituții și măsuri prin care statul, autoritățile publice ale administrației locale și societatea civilă asigură prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare sau permanente ale unor situații care pot genera marginalizarea sau excluderea socială a unor persoane.

Asistența socială are ca obiectiv principal protejarea persoanelor care, datorită unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, nu au posibilitatea să își asigure nevoile sociale, să își dezvolte propriile capacități și competențe pentru integrare socială.

### **Angajarea instituției de asistență socială în slujba beneficiarului și orientarea către acesta.**

Orientarea activității de asistență socială către beneficiar contribuie la îndeplinirea obligațiilor cu caracter social și limitarea gradului de marginalizare și excludere socială a acestuia. În același timp această orientare îl ajută pe beneficiar în vederea reintegrării în societate.

### **Claritate, simplitate și corectitudine în relația cu contribuabilii**

Mesajul transmis de Cantina de ajutor social ca instituție de asistență socială trebuie să fie accesibile pentru toate categoriile de beneficiari, cetățeni români, indiferent de vârstă, sex, origine etnică, apartenență politică sau religioasă. Totodată, dacă o anumită problemă a fost cauzată beneficiarului din vina Cantinei de ajutor social, aceasta va trebui să-și recunoască eroarea și să ia măsuri corespunzătoare pentru îndreptarea acesteia.

### **Răspunsuri competente și la timp la cererile beneficiarilor**

Răspunsurile personalului salariat definesc de fapt calitatea activității de asistență socială și informare a beneficiarilor.

Totodată, de modul în care fiecare salariat înțelege să adopte un comportament adecvat poziției de persoană publică în care se găsește depinde, în ultimă instanță, imaginea Cantinei de ajutor social și a Primăriei municipiului Roman în general.

Asistența și informarea beneficiarilor trebuie să aibă ca obiectiv formularea unor răspunsuri complete, astfel încât să se diminueze nevoia unui contact suplimentar din partea beneficiarului pentru aceeași problemă.

Soluționarea problematicii ridicate de beneficiar în cadrul unui singur contact cu administrația locală prezintă următoarele avantaje:

- reduce stresul pentru beneficiar;
- contribuie la satisfacerea cerințelor beneficiarului;
- crește eficiența muncii la nivelul instituției.

### **Comunicare între toate nivelurile de asistență**

Atât între Cantina de ajutor social și Serviciul public de asistență socială, cât și între acestea și structurile de la nivelul unităților specializate cu atribuții de asistență socială trebuie să existe o comunicare permanentă, care să contribuie la înțelegerea

mesajelor primite de la beneficiari și să asigure transparența sistemului de asistență socială.

### **Folosirea celor mai diverse mijloace pentru informarea beneficiarilor**

Cantina de ajutor social va elabora programe de asistență și va urmări materializarea acestora, în concordanță cu nevoile exprimate de beneficiari și cu încadrarea în resursele financiare alocate.

Eforturile vor fi orientate spre determinarea nevoilor beneficiarilor și satisfacerea acestora într-un grad cât mai înalt.

Informațiile vor fi furnizate printr-o varietate de mijloace (corespondență scrisă, poștă electronică, telefon, mass-media, publicații, programe complexe de asistență și informare).

### **Programe orientate pe grupuri țintă**

Cantina de ajutor social va elabora programe specifice pentru acele categorii de beneficiari ale căror nevoi sociale sunt mai urgent de îndeplinit prin folosirea acestor programe.

Programele vor include acțiuni adaptate la condițiile economico-sociale și la cerințele beneficiarilor, care să contribuie la îndeplinirea obligațiilor de asistență socială și să răspundă la problemele de interes major ale acestora.

### **Asistența furnizată pentru corectarea eventualelor erori**

Eventualele erori și neconcordanțe, semnalate de beneficiari, vor fi aduse la cunoștință Serviciului public de asistență socială în vederea corectării.

Totodată Cantina de ajutor social va furniza toate informațiile solicitate de beneficiar în vederea clarificării situației acestuia.

## **Capitolul III - Principii fundamentale**

În activitatea de asistență socială a beneficiarilor vor fi respectate următoarele principii fundamentale:

### **Principiul egalității**

Potrivit art. 16 din Constituția României, republicată (Egalitatea în drepturi), cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără privilegii și fără discriminări. Nimeni nu este mai presus de lege.

Pornind de la prevederile constituționale menționate, Cantina de ajutor social trebuie să asigure un tratament egal tuturor beneficiarilor în ceea ce privește corectitudinea stabilirii dreptului de a primi masă, termenul de acordare a mesei, gratuitatea acesteia sau achitarea contravalorii precum și accesul la serviciile de asistență din cadrul Cantinei.

### **Principiul nediscriminării**

Acest principiu derivă din principiul egalității și impune ca nici un beneficiar al asistenței sociale, să nu fie pus într-o situație de inferioritate față de alți beneficiari în ceea ce privește condiția socială, etnia, sexul, convingerile politice, filozofice, religioase, situația de persoană cu handicap etc.

### **Principiul solidarității sociale**

Potrivit acestui principiu comunitatea prin Cantina de ajutor social participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale;

### **Principiul parteneriatului**

Potrivit acestui principiu Cantina de ajutor social și organizațiile societății civile cooperează în vederea organizării și dezvoltării serviciilor sociale de asigurare a mesei zilnice;

### **Principiul adaptării serviciilor sociale la cerințele beneficiarilor**

Cantina de ajutor social trebuie să găsească calea unei cooperări active pentru îmbunătățirea asistenței beneficiarilor, potrivit cerințelor acestora.

Personalul salariat care acordă asistență trebuie să înțeleagă problematica socială formulată de contribuabil, să țină cont de așteptările și nevoile acestuia. Totodată Cantina de ajutor social orientată către contribuabili trebuie să aibă capacitatea de a se adapta în permanență la nevoile acestora. Numai o bună înțelegere a beneficiarului și adaptarea răspunsului fiecărei situații particulare asigură o asistență eficientă și de calitate.

### **Principiul profesionalismului, al respectului și considerației față de beneficiar**

Potrivit acestui principiu, personalul salariat trebuie să adopte un comportament bazat pe respect și considerație față de beneficiari. Personalul salariat trebuie să manifeste solicitudine, limbaj politicos, respect și promptitudine în relațiile cu beneficiarii și să evite, pe cât posibil, situațiile conflictuale, tensionate. Astfel salariații au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.

### **Principiul imparțialității și independenței**

Personalul salariat al Cantinei de ajutor social este obligat să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

### **Principiul integrității morale**

Este principiu conform căruia salariatului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea funcției pe care o deține sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;

### **Principiul libertății gândirii și a exprimării**

Salariații pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

### **Principiul deschiderii și transparenței**

Principiu conform căruia activitățile desfășurate de salariați în exercitarea atribuțiilor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

### **Principiul confidențialității**

Toate informațiile oferite de beneficiari Cantinei de ajutor social trebuie să rămână confidențiale și nu pot fi transmise în nici o circumstanță către o terță parte, cu excepția cazului în care se obține permisiunea beneficiarului sau în situația în care legea prevede altfel.

#### **Capitolul IV - Norme generale de conduită profesională a personalului angajat**

##### **Asigurarea unui serviciu public de calitate**

Personalul salariat are obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, în scopul realizării competențelor autorităților și ale instituțiilor publice.

În exercitarea atribuțiilor de serviciu, salariații au obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea autorităților și instituțiilor publice.

##### **Obligațiile personalului angajat la Cantinei de ajutor social**

Personalul salariat care își desfășoară activitatea în cadrul Cantinei de ajutor social va depune toate eforturile în vederea realizării unei autoinstruirii continue în ceea ce privește conținutul reglementărilor în domeniul asistenței sociale.

Pe lângă o foarte bună pregătire de specialitate în domeniul, trebuie să dispună de aptitudini în domeniul comunicării, astfel încât să fie în măsură să prezinte beneficiarului, într-un limbaj accesibil acestuia, condițiile de acordare, suspendare sau încetare a furnizării serviciului.

Obligațiile salariaților din Cantina de ajutor social, care intră în contact direct cu beneficiarii, sunt:

##### **Perfecționarea permanentă a pregătirii profesionale**

Salariații Cantinei de ajutor social au obligația să-și perfecționeze permanent pregătirea profesională pentru a putea răspunde tuturor cerințelor beneficiarilor.

Prin creșterea nivelului de pregătire profesională salariații sunt în măsură să ofere beneficiarilor servicii de calitate care constau în prepararea în condiții de igienă corespunzătoare a hranei, prepararea acesteia cu respectarea tehnologiilor specifice și atingerea din punct de vedere cantitativ și calitativ a unor standarde mulțumitoare.

##### **Dezvoltarea aptitudinilor de comunicare**

Salariații Cantinei de ajutor social vor depune întregul efort pentru a aprecia cât mai corect nivelul de înțelegere și starea emoțională a beneficiarului și totodată pentru a înțelege cât mai corect nevoia socială în care acesta se află, astfel încât să-i poată satisface cererea într-un mod mulțumitor.

În urma analizării situației beneficiarilor, salariații vor aduce la cunoștință acestora pașii care trebuie urmăriți pentru a se conforma reglementărilor și procedurilor de acordare, suspendare sau încetare a furnizării serviciului de asigurare a hranei.

##### **Depășirea eventualelor obstacole care pot afecta comunicarea cu beneficiarii**

În activitatea de asistență socială salariații Cantinei de ajutor social vor depune întregul efort în vederea depășirii eventualelor dificultăți care pot afecta realizarea

## **Codul de Etica al personalului Cantinei de Ajutor Social Roman**

unei comunicări depline cu beneficiarii și care pot fi cauzate de ambele părți implicate:

- în ceea ce privește beneficiarii:
  - gradul de percepție, determinat de nivelul de pregătire al beneficiarului;
  - lipsa de interes din partea beneficiarului pentru mesajul transmis de instituția de asistență socială;
  - dificultăți de exprimare (ton, cuvinte folosite);
- în ceea ce privește salariații:
  - insuficientă încredere în sine, atunci când se urmărește transmiterea mesajului către beneficiar;
  - emoțiile necontrolate;
  - incompatibilitate pentru susținerea dialogului.

### **Respectarea normelor etice**

În activitatea desfășurată salariații va ține seama de calitatea sa , care impune respectarea următoarelor obligații etice:

- să facă cunoscute beneficiarilor datele proprii de identificare (numele, prenumele, funcția și locul de muncă), prin intermediul unui ecuson, purtat în mod vizibil asupra sa.
- să aibă o ținută decentă, corespunzătoare demnității și prestigiului funcției;
- să dea dovadă de disciplină atât în relațiile cu beneficiarul, cât și în cadrul instituției în care își desfășoară activitatea;
- să rămână calm, politicos și respectuos pe întreaga durată de acordare a asistenței;
- să manifeste o atitudine pozitivă și răbdare în relația cu beneficiarul;
- să folosească un limbaj corect din punct de vedere gramatical;
- să nu utilizeze un limbaj neadecvat situației (argou sau limbaj de strictă specialitate);
- să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor relevante obținute de la beneficiar;
- să depună întregul efort pentru a răspunde la solicitările beneficiarului;
- să acorde întreaga sa atenție contribuabilului pe parcursul desfășurării asistenței sociale ;
- să ofere răspunsuri complete și corecte beneficiarului;
- să se asigure că răspunsurile oferite sunt înțelese de către beneficiari;
- să îndrume beneficiarii către Serviciul public de asistență socială, în vederea obținerii de informații detaliate care depășesc competențele structurii de asistență;
- să mulțumească beneficiarului pentru faptul că a contactat Serviciul public de asistență socială și să-l asigure de întreaga disponibilitate profesională a autorităților publice locale;
- să păstreze neștirbită autoritatea instituției pe care o reprezintă față de beneficiari.

### **Întreruperea acordării asistenței**

Situațiile în care este permisă întreruperea acordării asistenței, după o avertizare prealabilă a beneficiarului, sunt următoarele:

- a) asistatul nu mai îndeplinește condițiile cerute de lege pentru a beneficia de serviciile prestate de Cantina de ajutor social;
- a) asistatul nu se prezintă, fără motive temeinice, mai mult de trei zile consecutiv, la sediul cantinei pentru servirea sau preluarea hranei;

- b) asistatul tulbură în mod repetat activitatea la sediul cantinei prin nerespectarea programului de servire a mesei, prezentarea în stare de ebrietate sau consumul de băuturi alcoolice în incinta unității, proferarea de insulte și injurii la adresa personalului, sau a altor asistați, distrugerea sau deteriorarea de bunuri din dotarea cantinei, precum și comiterea oricăror alte fapte care afectează în mod grav și repetat activitatea instituției.

Beneficiarul trebuie avertizat că, în cazul în care nu își revizuiește comportamentul, discuția cu acesta se va încheia.

În astfel de cazuri salariatul va întrerupe imediat discuția cu beneficiarul și va solicita, după caz, sprijinul organelor de ordine pentru propria protecție.

## **Capitolul V - Respectarea prevederilor prezentului cod**

Respectarea prevederilor prezentului cod este obligatorie pentru toți salariații Cantinei de ajutor social Roman.

În acest scop salariații vor lua măsuri în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale, a perfecționării aptitudinilor de comunicare și modelării corespunzătoare a comportamentului în raport cu cerințele prezentului cod.

Nerespectarea prevederilor prezentului cod atrage suportarea de măsuri disciplinare, cu efecte negative asupra carierei profesionale a celor implicați.

În cazurile în care există indicii că faptele săvârșite de un salariat întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, se vor sesiza de urgență organele abilitate ale statului.

Răspunderea materială a personalului se stabilește potrivit prevederilor legale în vigoare.

## **Capitolul VI - Dispoziții finale**

Prezentul cod va fi pus la dispoziție beneficiarilor, la solicitarea acestora.

Conducerea Cantinei de ajutor social va lua măsurile necesare pentru a se asigura că personalul din subordine cunoaște și respectă, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, prevederile prezentului cod.