

## **CODUL DE ETICĂ SI CONDUITĂ**

### **I. RESPECTAREA DREPTURILOR CLIENTILOR**

Personalul Centrului de zi de socializare si petrecere a timpului liber - Casa Seniorilor trebuie să cunoască și să respecte drepturile fundamentale ale clienților:

1. să nu practice, să nu tolereze, să nu faciliteze sau să nu colaboreze la nici o formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex si orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, situație materială.
2. să își recunoască prejudecățile personale in raport cu aceste diferențe si să încerce să le depășească astfel încât să își păstreze obiectivitatea în tot ce se referă la client și în tot ce întreprind pentru client.
3. să nu participe sau să nu inițieze acțiuni discriminatorii bazate pe diferențele menționate mai sus.
4. să respecte dreptul la confidențialitate cf. capitolului „Confidențialitate”
5. să furnizeze informații despre natura și necesitatea serviciilor și să informeze clientii cu privire la dreptul de a refuza serviciul oferit (indiferent dacă serviciul a fost solicitat sau nu de către client).
6. să respecte și să promoveze demnitatea individului, autonomia și dreptul la intimitate a fiecărei persoane.

### **II. CONFIDENTIALITATEA**

Toate informațiile care devin cunoscute angajaților ca urmare a relației de furnizare a serviciilor către beneficiari sunt supuse principiului confidențialității, personalul din cadrul primăriei este autorizat să prelucreze date cu caracter confidențial, în condițiile cerute de către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării *Datelor cu Caracter Personal* (ANSPDCP)

### **III. ACCESUL LA DOSARE**

Accesul la dosarele clienților și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale. Accesul la dosarele beneficiarilor acestora si persoanelor autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

La cerere, beneficiarii au acces la informații din propriile dosare, în măsura în care acestea servesc intereselor beneficiarilor și nu prejudiciază alte persoane.

La încheierea serviciilor, personalul are responsabilitatea de a arhiva dosarele beneficiarilor pentru a asigura accesul la informație în viitor și protecția informațiilor confidențiale.

Personalul trebuie sa completeze și păstreze fișele de înregistrare beneficiarilor și să facă toate demersurile necesare păstrării confidențialității informațiilor obținute.

### **IV. INFORMAREA BENEFICIARULUI**

Angajații Centrului de zi de socializare si petrecere a timpului liber-Casa Seniorilor vor furniza beneficiarului toate informațiile necesare despre serviciile oferite, despre condițiile pe care acestia trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia de servicii și despre datele cu caracter confidențial cerute pentru furnizarea serviciului. Informarea se realizează prin materiale

informative, facilitarea accesului în incinta centrului de zi a potențialilor beneficiari și membrilor săi de familie.

Angajații centrului oferă beneficiarilor posibilitatea de a pune întrebări și trebuie să verifice în ce măsură beneficiarii au înțeles informația.

Nici o intervenție nu va fi realizată fără acordul beneficiarilor sau al reprezentantului lor legal desemnat.

## **V. ÎNTRERUPEREA ȘI ÎNCHEIEREA RELAȚIEI CU BENEFICIARUL**

Personalul angajat încheie relația profesională cu beneficiarul și serviciile oferite acestuia atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor acestuia sau la îndeplinirea planului de intervenție.

Personalul angajat se asigură că încheierea relației profesionale cu beneficiarul și a serviciului social oferit este un proces planificat asupra căruia beneficiarul are toate informațiile necesare.

## **VI. SATISFACTIA BENEFICIARULUI**

Personalul centrului evaluează periodic eficiența serviciilor acordate beneficiarului. De asemenea, beneficiarul își poate face cunoscut/e părerile /opiniile despre serviciile furnizate direct la tel 0269/510465 email: office@primaria - agnita@yahoo.com

## **VII. LUCRUL ÎN ECHIPĂ**

Angajații lucrează în echipă și participă la luarea deciziilor care vizează bunăstarea beneficiarului, utilizând valorile profesiei și experiența profesională.

## **VIII. MĂSURI DISCIPLINARE/ CORECTIVE**

Întreg personal își va însuși clauzele cuprinse în Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF), Regulamentul de Ordine Internă (ROI) și Codul de etică și conduită.

Acțiunile considerate încălcări ale normelor prezentului Cod Etic implică sancțiuni plecând de la mustrare până la concediere, precum și informarea altor organizații profesionale cu privire la respectivele abateri.

Prezentului cod se completează cu prevederile Dispoziției nr.282/ 2014 privind aprobarea codului etic și de integritate al funcționarilor publici și al personalului contractual din cadrul Primăriei orașului Agnita și a Serviciilor publice

**PRIMAR**

**Ing. Dragoman Ioan**

**CONTRASEMNEAZA SECRETAR**

**Jrs. Vasiloglu Maria**