



CONSILIUL JUDEȚEAN ARAD
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
ȘI PROTECȚIA COPILULUI
Str. 1 Decembrie 1918, nr. 14, cod 310134
tel./ fax. – 0040 – (0)257 – 210055, 210035
mobilphone: 0040 – (0)745 – 534965; 0040 – (0)735 – 203423
e – mail: secretariat@dgaspc-arad.ro
web: www.dgaspc-arad.ro

Operator de prelucrare date cu caracter personal nr. 8089



Nr. 14657/04.05.2018

Aprobat
Director general,
Erika Stark

**CODUL ETIC ȘI REGULILE DE
CONDUITĂ A
PERSONALULUI
DIN CADRUL
DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ
SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
ARAD**

CUPRINS

Preambul.....	3
CAPITOLUL I. – Domeniul de aplicare și principii generale.....	4
CAPITOLUL II. – Norme generale de conduită profesională a personalului.....	7
CAPITOLUL III. – Valorile fundamentale.....	15
CAPITOLUL IV. – Regulile de comportament și conduită în acordarea serviciilor publice.....	16
CAPITOLUL V. – Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor.....	21
CAPITOLUL VI. – Dispoziții finale.....	22

PREAMBUL

■ Codul etic și Regulile de conduită a personalului din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului - D.G.A.S.P.C. Arad definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, beneficiarii, partenerii, colegii etc.

■ Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de cetățeni și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal al D.G.A.S.P.C. Arad, precum și a cetățenilor și a partenerilor instituției.

■ Aceste reguli nu se substituie în nici un caz legilor și reglementărilor specifice aplicabile.

■ Acest cod asigură coerența cu, Codul de conduită a funcționarilor publici aprobat prin Legea nr. 7/2004 și Codul de conduită a personalului contractual din autoritățile și instituțiile publice aprobat prin Legea nr. 477/2004, de asemenea definește și ghidează acțiunile și strategiile Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Arad.

■ Având în vedere Hotărârea nr. 797/2017 din 8 noiembrie 2017, pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, acest cod etic a fost aprobat prin Dispoziția Directorului General și va fi comunicat personal fiecăruia dintre salariații D.G.A.S.P.C. Arad. Acest text va fi înmânat fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Compartimentul Comunicare, Registratură, Relații cu Publicul și Evaluare Inițială.

■ Fiecare salariat al D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să respecte Codul etic .

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1. - (1) Codul etic reglementează normele de conduită profesională a funcționarilor publici și personalului contractual din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad.

(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii atât pentru salariații D.G.A.S.P.C. Arad numiți în baza Legii nr. 188/1999 privind statutul funcționarilor publici, republicată cât și pentru personalul D.G.A.S.P.C. Arad încadrat în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările ulterioare.

Obiective

Art. 2. - Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din serviciul public, prin:

a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului D.G.A.S.P.C. Arad și al personalului său;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și personalul D.G.A.S.P.C. Arad, pe de o parte, și între cetățeni și autoritățile administrației publice, pe de altă parte.

Principii generale

Art. 3. - Principiile care guvernează conduita profesională a personalului D.G.A.S.P.C. Arad sunt următoarele:

a) supremația Constituției și a legii, principiu conform căruia personalul D.G.A.S.P.C. Arad are îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării;

b) prioritatea interesului public - principiu conform căruia salariații D.G.S.P.S.C. Arad are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;

c) asigurarea egalității de tratament al cetățenilor în fața autorităților și instituțiilor publice - principiu conform căruia salariații D.G.A.S.P.C. Arad au îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

d) profesionalismul - principiu conform căruia personalul D.G.A.S.P.C. Arad are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

e) imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform căruia salariații D.G.A.S.P.C. Arad sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;

f) integritatea morală - principiu conform căruia funcționarului public îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;

g) libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform căruia personalul D.G.A.S.P.C. Arad poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

h) cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;

i) deschiderea și transparența - principiu conform căruia activitățile desfășurate de către salariații D.G.A.S.P.C. Arad în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

Termeni

Art. 4. - În înțelesul prezentei cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

a) funcționar public - persoana numită într-o funcție publică în condițiile Legii nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici;

b) funcție publică - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de autoritatea sau instituția publică, în temeiul legii, în scopul realizării competențelor sale;

c) personal contractual ori angajat contractual - persoana numită într-o funcție în autoritățile și instituțiile publice în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

d) funcție - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de autoritatea sau instituția publică, în temeiul legii, în fișa postului;

e) interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte;

f) interes personal - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către salariații D.G.A.S.P.C. Arad prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, ca urmare a exercitării funcției publice;

g) conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al salariatului D.G.A.S.P.C. Arad contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea

sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;

f) informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei;

g) informație cu privire la date personale - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI D.G.A.S.P.C. ARAD

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Art. 5. – (1) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor autorităților și ale instituțiilor publice.

(2) În exercitarea funcției, salariații D.G.A.S.P.C. Arad 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.

Respectarea Constituției și a legilor

Art. 6. (1) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

(2) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

Art. 7. - ((1) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația de a apăra în mod loial prestigiul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, respectiv D.G.A.S.P.C. Arad, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Personalului D.G.A.S.P.C. Arad le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea D.G.A.S.P.C. Arad, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;

b) să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care D.G.A.S.P.C. Arad are calitatea de parte;

c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor funcționari publici sau angajați contractuali, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului sau D.G.A.S.P.C. Arad.

(3) Prevederile alin. (2) lit. a)-d) se aplică și după încetarea raportului de serviciu, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

(4) Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților

unei alte autorități ori instituții publice, este permisă numai cu acordul conducătorului D.G.A.S.P.C. Arad în care salariatul își desfășoară activitatea.

(5) Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a funcționarilor publici și a angajaților contractuali de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

Libertatea opiniilor

Art. 8. - (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor D.G.A.S.P.C. Arad.

(2) În activitatea lor, salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

(3) În exprimarea opiniilor, salariații D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică

Art. 9. - (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către salariații D.G.A.S.P.C. Arad desemnați în acest sens de conducătorul D.G.A.S.P.C. Arad, în condițiile legii.

(2) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul D.G.A.S.P.C. Arad.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații D.G.A.S.P.C. Arad pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al D.G.A.S.P.C. Arad.

Activitatea politică

Art. 10. - În exercitarea funcției, angajaților D.G.A.S.P.C. Arad le este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să colaboreze, în afara relațiilor de serviciu, cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;
- d) să afișeze, în cadrul autorităților sau instituțiilor publice, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Folosirea imaginii proprii

Art. 11. – În considerarea funcției deținute, funcționarilor publici și angajaților contractuali le este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12. - (1) În relațiile cu personalul din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad, precum și cu persoanele fizice sau juridice, salariații D.G.A.S.P.C. Arad sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției publice, prin:

- a) întrebuintarea unor expresii jignitoare;
- b) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(3) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor. Salariații

D.G.A.S.P.C. Arad au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorităților publice, prin:

a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;

b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

(4) Pentru realizarea unor raporturi sociale și profesionale care să asigure demnitatea persoanelor, eficiența activității, precum și creșterea calității serviciului public, se recomandă respectarea normelor de conduită prevăzute la alin. (1)-(3) și de către celelalte subiecte ale acestor raporturi.

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art. 13. - (1) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad care reprezintă D.G.A.S.P.C. Arad în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și instituției publice pe care o reprezintă.

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, personalului D.G.A.S.P.C. Arad le este interzis să exprime opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

(3) În deplasările externe, salariații D.G.A.S.P.C. Arad sunt obligați să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14. – Salariații D.G.A.S.P.C. Arad nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de

afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art. 15. - (1) În procesul de luare a deciziilor, salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Personalului D.G.A.S.P.C. Arad le este interzis să promită luarea unei decizii de către autoritatea sau instituția publică, de către alți angajați, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 16. - (1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații D.G.A.S.P.C. Arad din subordine.

(2) Funcționarii publici și angajații contractuali de conducere din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Se interzice funcționarilor publici și angajaților contractuali de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcția pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Art. 17. – (1) Este interzisă folosirea de către salariații D.G.A.S.P.C. Arad, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de elaborare a proiectelor de acte normative, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, angajaților D.G.A.S.P.C. Arad le este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Angajaților D.G.A.S.P.C. Arad le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției, pentru a influența anchetele interne ori externe sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

(4) Angajaților le este interzis să impună altor angajați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Utilizarea resurselor publice

Art. 18. - (1) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ-teritoriale, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând D.G.A.S.P.C. Arad numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

(3) Salariații D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să propună și să asigure, potrivit atribuțiilor care le revin, folosirea utilă și eficientă a banilor publici, în conformitate cu prevederile legale.

(4) Angajaților D.G.A.S.P.C. Arad care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica D.G.A.S.P.C. Arad pentru realizarea acestora.

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

Art. 19. - (1) Orice angajaților poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când a luat cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează să fie vândute;

b) când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv;

c) când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun aflat în proprietatea publică ori privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

(3) Angajaților D.G.A.S.P.C. Arad le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului ori a unităților administrativ-teritoriale, supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

CAPITOLUL III.

VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.20. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii D.G.A.S.P.C. Arad zi de zi de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, conform planurilor de acțiune decise de comun acord pentru a asigura cetățenilor un serviciu de calitate.

Lucrul în echipă

Art.21. Conform căreia toți salariații, personal contractual sau funcționar public, face parte dintr-o echipă și trebuie sprijinit toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă

Art.22. Pe plan intern transparența înseamnă împărțirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă al acestora, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor D.G.A.S.P.C. Arad, beneficiarilor D.G.A.S.P.C. Arad.

Art.23. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, beneficiarii D.G.A.S.P.C. Arad, care trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Art.24. D.G.A.S.P.C. Arad trebuie să se comporte și să fie percepută ca o instituție responsabilă și etică.

Confidențialitatea

Art.25. În acordarea serviciilor publice se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

Art.26. Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Art.27. 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.

CAPITOLUL IV.**REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ
ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE**

Art.28. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament și 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 problemă etică;
- b.) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
- c.) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum și relațiile acestora cu cetățenii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.
- d.) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor publice în vederea evaluării activității acestora.

Art.29. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar-profesionist:

1. În identificarea beneficiarului, evidentierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiarul – cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice -, să fie dispus să asculte și să orienteze la compartimentele de specialitate

- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este 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 eului pe care beneficiarul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare

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

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor 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, beneficiarului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor

beneficiarului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului.

3. În furnizarea serviciilor publice

Furnizarea se realizează în baza unui contract între serviciul public și beneficiarului 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 nu se va implica în relații sentimentale cu beneficiarul;

- profesionistul pune interesul beneficiarului mai presus de interesul său;

- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el beneficiarului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea beneficiarului;

Art.30. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. 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 al D.G.A.S.P.C. Arad, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. 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

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

4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice 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.

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

Art. 31. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității;
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea D.G.A.S.P.C. Arad;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- d) formularea în fața beneficiarilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;

- e) sfătuirea beneficiarilor să nu depune o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;
- f) utilizarea și dezvăluirea în activitatea administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

Art 31. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

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

3. 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 D.G.A.S.P.C. Arad și creșterea credibilității acesteia.

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

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

CAPITOLUL V.

SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.32. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Art.33. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului D.G.A.S.P.C. Arad și Regulamentul de ordine interioară al D.G.A.S.P.C. Arad.

Art.34. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor publice se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul D.G.A.S.P.C. Arad în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.35. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al Directorului General, Directorilor Adjuncți ai D.G.A.S.P.C. Arad sau în scris și adresat instituției D.G.A.S.P.C. Arad.

Art.36. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de audiențe;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor;
- c. înregistrarea la Compartimentul Comunicare, Registratură, Relații cu Publicul și Evaluare Inițială.
- d. înscrierea în registrul de intrare-ieșire al D.G.A.S.P.C. Arad.

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE

Art.37.

- (1) Încalcarea dispozițiilor prezentului Cod de conduită atrage răspunderea disciplinară a funcționarilor publici și a personalului contractual, în condițiile legii.
- (2) Comisiile de disciplină au competența de a cerceta încălcarea prevederilor prezentului Cod de conduită și de a propune aplicarea sancțiunilor disciplinare, în condițiile legii.
- (3) În cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele de urmărire penală competente, în condițiile legii.
- (4) Funcționarii publici și angajații contractuali răspund potrivit legii în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională creează prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Art.38. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul serviciilor publice.

Art.39. Pentru informarea cetățenilor, Compartimentul Comunicare, Registratură, Relații cu Publicul și Evaluare Inițială are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa prezentul cod de conduită la sediul D.G.A.S.P.C. Arad, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace persoanelor interesați.

Art.40. Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de 05.05.2018.

**Avizat șef serviciu juridic contencios,
c.j. Florin Popa**



**Consilier de etică,
Lucia Varga**