

**- COD ETIC -**

- o CRESA CU DOUA GRUPE
- o COMUNA GOTTLOB, JUDETUL TIMIS

**CAPITOLUL I****DISPOZITII GENERALE**

**Art.1.** Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii de îngrijire și educație extratimpurie, precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării de servicii de educație, creștere și îngrijire a copiilor cu vârste de la 1 la 3 ani.

**Art.2.** Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii de îngrijire și educație extratimpurie în Cresa cu două grupe, serviciu aflat în subordinea Serviciului Public de Asistență Socială din cadrul Primăriei comunei Gottlob.

**Art.3.** Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

**Art.4.** Serviciile 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 locuitorilor comunei.

**CAPITOLUL II****PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIULUI SOCIAL - CRESA CU DOUA GRUPE:**

**Art.5.** Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor de creștere, îngrijire și educare în cadrul Creșei sunt:

Educația extratimpurie a copiilor cu vârsta cuprinsă între 1-3 ani, are ca referințe următoarele principii:

- Fiecare copil este unic, cu nevoile lui specifice și particulare. Nevoile copilului sunt cerințe importante pentru educație, sunt diferite de la un copil la altul și de la o perioadă la alta, deci abordarea lui nu poate fi generală, ci specifică fiecărui copil în parte.
- Educația este continuă, ea începe în primele momente ale vieții și durează pe tot parcursul vieții. Fiecare act de îngrijire este un demers educativ, iar interacțiunea activă cu adultul este definitorie;
- Dezvoltarea copilului este dependentă de ocaziile pe care i le oferă rutina zilnică, interacțiunea cu ceilalți, organizarea mediului și a activităților de învățare;

- Învățarea copilului mic se realizează prin explorări și experiențe în situații de joc;
- Dreptul la șanse egale presupune accesul la servicii de calitate, iar universalitatea accesului la serviciile de educație timpurie trebuie garantată de politicile naționale.

Principii generale în asigurarea serviciilor sociale:

a) Respectarea și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului; egalitatea șanselor și nediscriminarea. Personalul angajat în Cresa cu doua grupe lucrează în temeiul respectării drepturilor copiilor. Sunt interzise cu desăvârșire orice acte de discriminare.

b) Principiul universalității

Fiecare persoană interesată are dreptul la serviciile oferite de Cresa, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru familiile care domiciliază sau au reședința pe raza Comunei Gottlob, iar în cazul în care locurile nu sunt ocupate la capacitate, se vor putea înscrie și beneficiari din comunele limitrofe.

c) Principiul subsidiarității

Statul prin autoritățile publice locale intervine când resursele personale și comunitare nu satisfac sau satisfac insuficient nevoile sociale ale persoanelor cu domiciliul sau reședința pe raza Comunei Gottlob.

d) Principiul planificării și furnizării de servicii de educație, creștere și îngrijire a copiilor pe baza

datelor concrete: pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor interesați și îndreptați, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra calității vieții cetățenilor comunității locale.

e) Proximitate în furnizarea de servicii de educație, creștere și îngrijire a copiilor

Serviciile oferite vor fi adaptate nevoilor fiecărei persoane, oricare potențial beneficiar putând accede în mod facil la aceste servicii.

f) Eficacitate și eficiență

Serviciile de educație, creștere și îngrijire a copiilor oferite trebuie să fie eficiente și eficace, resursele disponibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitanților.

g) Îmbunătățirea continuă

Cresa cu doua grupe Gottlob, are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor comunității, fiind preocupată de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor, urmărind respectarea standardelor de calitate.

h) Parteneriat

Cresa cu doua grupe oferă servicii în parteneriat cu alți furnizori acreditați pe baza convențiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

i) Orientarea spre rezultate

Serviciul are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

Impactul serviciilor este monitorizat și evaluat semestrial și anual.

## **Valori**

### a. Egalitatea de șanse

Toate persoanele interesate de acest serviciu, beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile de educație, creștere și îngrijire a copiilor și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

### b. Libertatea de a alege serviciul

Fiecărei familii sau reprezentant legal le este respectată alegerea făcută privind serviciul acordat, ce răspund nevoilor sale. În situația în care unii copii se expun riscului, serviciile vor promova interesele acestor persoane și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

### c. Independența și individualitatea fiecărei familii și copil

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea.

### d. Transparența și participarea în acordarea serviciilor de educație, creștere și îngrijire a copiilor

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii de îngrijire și educație extratimpurie. Membrii comunității trebuie încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate.

### e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor de educație, creștere și îngrijire a copiilor se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile, astfel încât informațiile care îi privesc pe beneficiari să nu fie divulgate sau făcute publice, fără acordul persoanelor în cauză.

### f. Demnitatea umană

Fiecare copil este unic și trebuie să i se respecte demnitatea.

Fiecărui copil îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți copiii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

Serviciile de calitate pentru copilul mic trebuie să garanteze respectarea și promovarea unor valori și drepturi fundamentale precum cele de:

- A crește în propria sa familie;
- A duce o viață sănătoasă, în bucurie și stare de bine;
- A dezvolta:
  - stima de sine,
  - spontaneitatea exprimării,

- respectul față de copil ca individ și față de familia sa,
- demnitatea și autonomia,
- încrederea în sine și dorința de cunoaștere,
- sociabilitatea, prietenia și cooperarea cu ceilalți,
- diversitatea culturală,
- parteneriate educaționale cu părinții și comunitatea.

### **CAPITOLUL III**

#### **REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR PENTRU CREȘTEREA, ÎNGRIJIREA ȘI EDUCAREA TIMPURIE A COPIILOR ÎN VÂRSTA DE PÂNĂ LA 3 ANI**

**Art.6.** Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. 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 clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

2. În furnizarea serviciilor

- 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 copilului; profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui copil, să evite atitudinile superficiale și neglijente;

- profesionistul pune interesul copilului mai presus de interesul său;

- profesionistul nu poate impune o decizie luată de părinți sau familie, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea familiei;

3. În furnizarea serviciilor de îngrijire, educație, creștere și îngrijire a copiilor:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare, după caz: în baza planului de servicii stabilit prin acordul părților sau a planului individualizat ;

- profesionistul implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;

- profesionistul se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite, monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;
- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;
- personalul implicat în furnizarea serviciilor trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-i respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;
- profesionistul trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client, oferind servicii cu respectarea condițiilor legale oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;
- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale.

**Art.7.** Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere 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.
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 o 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 netendentios.
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 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.
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.8.** În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și societății civile, se vor avea în vedere interesul copilului, 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 .
4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul copilului și familiei acestuia, 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.

### **Sanctiuni si modul de soluționare a reclamațiilor**

**Art.9.** 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 Codului de Conduită al personalului contractual.

**Art.10.** Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

**Art.11.** Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al coordonatorului serviciului, sau în scris și adresat conducerii instituției.

## **CAPITOLUL IV**

### **DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE REPREZENTANȚILOR LEGALI AI COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIILE OFERITE IN CADRUL CRESEI:**

**Art. 12.** Reprezentanții legali ai copiilor au dreptul de a fi informați cu privire la metodele de îngrijire și educare folosite de către personalul cresei, în programul de îngrijire și educare a copiilor.

**Art. 13.** Reprezentanții legali ai copiilor au dreptul de a fi informați asupra valorii taxei pe care trebuie s-o achite lunar și asupra meniului săptămânal stabilit de către conducerea centrului pentru copii lor.

**Art. 14.** Reprezentanții legali ai copiilor au dreptul de a fi informați cu privire la programul Centrului de zi.

**Art. 15.** Reprezentanții legali ai copiilor au dreptul de a fi informați cu privire la starea sănătății copiilor lor în perioada cât aceștia se afla în centru.

**Art. 16.** Reprezentanții legali ai copiilor au dreptul de a sesiza instituția cu privire la orice neregulă sau comportament inadecvat al personalului serviciului față de copii sau față de ei înșiși ori familiile lor.

**Art. 17.** Reprezentanții legali ai copiilor beneficiari ai serviciului cresa sunt obligați:

- să prezinte copii în Cresa cu două grupe în stare perfectă de sănătate ;

- să colaboreze cu personalul serviciului în vederea stabilirii celor mai optime căi și metode de îngrijire și educare a copiilor ;
- să se prezinte la sediul serviciului în cel mai scurt timp de la solicitarea reprezentanților acesteia ;
- să achite contribuția lunară la timp, stabilită prin acte normative ;
- să informeze instituția despre situația juridică, materială, medicală și/sau socială a copilului și/sau familiei sale, care poate conduce la neacordarea serviciilor prestate de către Cresa cu doua grupe.

## CAPITOLUL V

### DISPOZITII FINALE

**Art.18.** Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic prin consultarea angajaților și beneficiarilor de servicii.

**Art.19.** Codul etic va fi adus la cunoștința tuturor persoanelor implicate și interesate prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate, persoanelor fizice sau juridice.

**Art. 20.** Modificările prezentului Cod etic se vor face numai cu aprobarea Consiliului Local al Comunei GOTTLOB

PRESEDINTE DE SEDINTA  
CONSILIER  
TIMIS ANA



CONTRASEMNEAZA,  
SECRETAR,  
IVANCEA DANIEL