ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

CODUL ETIC ȘI DE CONDUITĂ MORALĂ AL ASOCIAȚIEI EDUCAȚIE ȘI VIITOR

Preambul

Asociația Educație și Viitor, prin Consiliul Director, garantează că membrii săi îndeplinesc standardele de bună practică stabilite de aceasta. Membrii pot face parte din orice alte asociații profesionale diferite, dar trebuie să respecte întotdeauna standardele de bună practică ale Asociației Educație și Viitor atunci când își asumă rolul de membri ai acesteia.

Codul de Etică şi Conduită Morală oferă standarde etice minimale cu privire la comportamentul membrilor, al organelor de conducere și al angajaților Asociației Educație și Viitor; codul răspunde astfel pe de o parte nevoii de siguranță a membrilor și a publicului, iar pe de altă parte oferă standarde clare Asociației în cazul acuzațiilor privind încălcarea unor prevederi de etică sau de bună conduită morală.

Prezentul Cod Etic și de Conduită Morală definește valorile, principiile și normele de conduită morală pe care membrii Asociației Educație și Viitor le respectă și le aplică în activitatea desfășurată în cadrul Asociației și în afara acesteia, în concordanță cu valorile și obiectivele acesteia.

Principiile și prevederile conținute în Cod se aplică Consiliului Director, precum și managerilor, angajaților și asociațiilor care au legături contractuale de orice fel cu Asociația, inclusiv cele ocazionale și/sau temporare. Asociația Educație și Viitor solicită tuturor societăților implicate sau participante un comportament care să respecte principiile generale ale prezentului Cod.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

Codul are caracter obligatoriu și se aplică în toate structurile asociației de către management și angajați, în orice moment și indiferent de poziția ocupată în cadrul acesteia, atât în relațiile din interiorul asociației, cât și în relațiile cu autoritățile, societățile comerciale, societatea civilă, comunitatea locală sau alte părți interesate. Toți angajații asociației se vor conforma în litera și spiritul acestuia.

Misiune

Misiunea Asociației Educație și Viitor constă în inițierea, organizarea, coordonarea și realizarea de acțiuni care să stimuleze dezvoltarea locală și a comunităților de grup.

Aceste acțiuni vor sprijini initiative și proiecte în domeniul dezvoltării acțiunilor sociale, în colaborare cu organisme publice și private care activează în aceste domenii de interes general:

- consultanță pentru afaceri și management, dezvoltarea economică, culturală și socială;
- servicii specializate de informare și consiliere pentru stimularea ocupării forței de muncă;
- promovarea și apărarea drepturilor și libertăților omului;
- protejarea mediului și naturii, promovarea sănătății, educației;
- științei, artelor, tradițiilor, culturii, prezervarea monumentelor culturale;
- asistența socială, ajutorarea săracilor și a persoanelor defavorizate;
- asistența oamenilor dezavantajați fizic, a copiilor și a persoanelor în vârstă, a tineretului, sporirea cunoașterii și participării civice;
- sprijinirea religiei și valorilor umane;
- susținerea bunăstării sociale, sprijinirea lucrărilor publice și a infrastructurii;
- activități de arhitecturi, inginerie și servicii de consultanță tehnică legate de acestea, sprijinirea sportului, servicii colective, sociale și personale;
- facilitarea accesului tuturor femeilor la documentație și materiale necesare dezvoltării comunitare și ridicării standardului de viață al femeilor;
- inițierea și susținerea unor programe pentru promovarea femeilor;

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

Viziune

Viziunea Asociației Educație și Viitor este de a se dezvolta ca model de lucru eficient și responsabil pentru beneficiarii săi, societatea civilă și instituțiile partenere.

Valori

Codul Etic și de Conduită Morală definește valorile care stau la baza întregii activități desfășurate de membrii Asociației și de angajații acesteia:

Responsabilitate socială

Asociația Educație și Viitor este conștientă de influența, atât directă cât și indirectă, pe care o au activitățile sale asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității, precum și de importanța obținerii acceptului social în comunitățile în care operează. Ținând cont de acest fapt, Asociația intenționează să întreprindă activități de investiții într-o manieră responsabilă, cu respectarea comunităților locale și naționale, în același timp cu susținerea inițiativelor culturale și sociale în vederea îmbunătățirii reputației sale și a acceptării sale de către societate în general.

Integritatea

Pe parcursul desfășurării oricărei activități trebuie evitate acele situații în care părțile implicate în acțiunea desfășurată se află sau par a se afla în conflict de interese. Aceasta include nu numai situații în care angajații urmăresc un interes care diferă de scopul pe care și l-a propus Asociația sau de interesele membrilor, ci și situații în care aceștia obțin un avantaj personal din fructificarea oportunităților descoperite de Asociație, precum și situațiile în care reprezentanții societăților din domeniu sau ai instituțiilor publice acționează în contradicție cu îndatoririle de loialitate corespunzătoare funcțiilor acestora în relațiile lor cu Asociația.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

Loialitatea

Toți membrii și angajații acționează loial în primul rând față de Asociație, în vederea atingerii scopurilor pentru care aceasta a fost creată. în același timp, Asociația va susține fiecare membru sau angajat, cu toate resursele și în toate cazurile în care acesta va avea nevoie de suportul ei.

Obiectivitate

Fără a aduce atingere opiniilor subiective ale membrilor săi, care trebuie respectate, va Asociația Educație și Viitor va încerca să acționeze permanent pe baza unor criterii obiective. Atunci când situația o impune, punctul de vedere exprimat de majoritatea membrilor este prioritar. Membrii, care nu își exprimă un punct de vedere sau care aleg o poziție neutră față de un anumit subiect, acceptă tacit poziția majorității.

Transparență

În contextul activităților desfășurate, membrii și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și Codul și regulamentele interne. Urmărirea intereselor Asociației nu va fi sub nicio formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit.

Nediscriminare

În deciziile care influențează relațiile cu membrii și partenerii (alegerea membrilor, relațiile cu terții, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea înconjurătoare și instituțiile care o reprezintă), Asociația Educație și Viitor evită orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, preferințe sexuale, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

Respect

Asociația Educație și Viitor tratează orice terță parte cu respectul cuvenit. Lipsa de respect față de Asociație, față de membrii săi sau față de misiunea, viziunea și valorile Asociației nu va fi tolerată niciodată.

Confidențialitate

Asociația Educație și Viitor garantează confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa și se abține de la a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare. Suplimentar, se interzice angajaților și membrilor să folosească informații confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților, drepturilor și obligațiilor acestora în raport cu Asociația.

Cap. 1 NORME DE CONDUITĂ

1. Conduita generală

1.1. Asociația Educație și Viitor își desfășoară activitatea în litera și spiritul legilor în vigoare, a actelor normative și a regulamentelor existente în orice moment, respectând obligațiile pe care le impune legislația.

1.2. Asociația Educație și Viitor și membrii săi solicită autorităților aplicarea corectă, în mod real a prevederilor legale și în cazul terților care încalcă drepturile pe care Ascociația și membrii săi le au în raport cu aceștia.

1.3. Asociația Educație și Viitor adoptă poziția de TOLERANȚĂ ZERO față de orice formă de corupție sau tratament discriminatoriu, față de răspunsuri incomplete, interpretări denaturate, poziții contradictorii ale autorităților în raport cu situații similare, întârzieri nejustificate în acordarea răspunsurilor sau orice formă de acțiune sau inacțiune menită să ascundă aceste fapte comise atât de către funcționarii publici angajați ai autorităților, cât și de oricare dintre terții cu care Asociația vine în contact direct sau indirect prin intermediul membrilor săi.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

1.4. Asociația Educație și Viitor nu acceptă și nu va accepta niciodată ca numele său să fie asociat, direct sau indirect, cu formațiuni politice, candidați sau reprezentanți sau promotori, persoane fizice sau juridice, ai acestor tipuri de formațiuni.

1.5. Asociația Educație și Viitor nu acceptă asocierea cu, sau subordonarea față de orice fel de altă organizație non-profit, asociație, federație sau orice altă formă de organizare care nu are competențele necesare dovedite în domeniul reprezentării membrilor săi în perspectiva atingerii scopului Asociației.

1.6. Asociația Educație și Viitor acceptă colaborarea cu alte organizații similare, numai în măsura în care probitatea morală a acestora este desăvârșită și interesele membrilor săi se suprapun în totalitate cu interesele membrilor Asociației.

1.7. În exercitarea statutului de apartenență la Asociația Educație și Viitor, toți membrii trebuie să aibă un comportament etic. Atunci când există motive să creadă că alți membri nu au un comportament etic în conformitate cu prevederile prezentului Cod, fiecare dintre membrii Asociației are obligația să intervină utilizând procedurile stabilite de Asociație pentru astfel de situații.

Cap 2. Conduita față de membrii asociației

2.1. Asociația Educație și Viitor înțelege să acorde respectul cuvenit tuturor membrilor săi.

2.2. Între membrii Asociației va exista o permanentă relație de colaborare și sprijin reciproc în susținerea punctelor de vedere comune.

2.3. Membrii de conducere și angajații Asociației Educație și Viitor își orientează activitatea în funcție de cele mai bune practici profesionale în domeniu. Aceștia se vor angaja într-un efort continuu de îmbunătățire a practicilor și serviciilor profesionale oferite. În scopul dezvoltării profesionale și a îmbunătățirii capacității de a furniza servicii de consiliere de calitate, ei au obligația de a participa la forme de educație continuă, asigurate de Asociație.

2.3. Membrii de conducere și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să-și asume responsabilitatea față de membrii asociați. Membrii de conducere trebuie să sprijine membrii asociați în cadrul cărora activează în a oferi informații competente și în acord cu prevederile

prezentului cod. Angajarea în cadrul unei organizații presupune din partea angajaților acceptarea politicilor generale și a principiilor acelei organizații. De aceea, activitățile lor profesionale trebuie să fie în concordanță cu obiectivele organizației. Membrii Asociației Educație și Viitor trebuie să acționeze pentru a schimba practicile ne-etice din interiorul Asociației. Dacă situația nu poate fi schimbată, Aasociației trebuie să aibă în vedere încetarea contractului de angajare.

2.4. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor nu trebuie să accepte remunerație în plus pentru consultații sau consiliere cu persoane care sunt îndreptățite să primească aceste servicii în cadrul Asociației. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor nu au voie să orienteze membrii către societăți comerciale proprii sau la care există potențial conflict de interese, fără consimțământul scris al Asociației.

2.5. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să ofere doar acele informații care fac referire la obiectul solicitării. Ei nu au voie să facă evaluări formale. Consiliul Director și angajații Asociației au obligația să corecteze orice prezentare greșită din partea altor persoane, precum și faptul că acțiunile pe care le oferă Asociația Educație și Viitor sunt comunicate în mod clar și corect tuturor părților interesate – public, beneficiari, colegi, autorități etc. Ei vor face publice tipul și descrierea acțiunilor întreprinse, precum și alte informații relevante, având grijă ca acestea să nu conțină elemente false, incorecte sau care să inducă în eroare.

2.6. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să se asigure că orice informație oferită de Asociația Educație și Viitor altor organizații profesionale sau instituții private sau guvernamentale este exactă și întemeiată.

2.7. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor nu au voie să se angajeze în activități personale, sociale, organizaționale, financiare sau politice care ar putea conduce la folosirea greșită sau la înțelegerea greșită a influenței lor.

2.8. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor nu trebuie să accepte sau să utilizeze comentarii care nu sunt binevenite, gesturi sau atingeri fizice care pot fi considerate ambigue sau ca având conotație sexuală în relația cu membrii Asociației. Pentru a promova încrederea publică în Asociația Educație și Viitor, Consiliul Director și angajații Asociației

Educație și Viitor trebuie să evite acele comportamente care încalcă standardele etice și legale acceptate.

2.9. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor au obligația să respecte drepturile membrilor stabilite prin Statut și prin Regulamentul de funcționare și să nu practice discriminări de nici un fel (legate de vârsta, orientarea sexuală, politică, sex, apartenență etnică, dizabilități etc).

2.10. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor care nu respectă Codul Etic și de Conduită Morală sau care, din motive care țin de condiția lor fizică și/sau mentală, nu pot să mențină o relație profesională cu membrii Asociației Educație și Viitor sau cu publicul,beneficiarii au obligația să se retragă din Asociație.

2.11. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor sunt la dispoziția Asociației pentru evaluarea comportamentelor etice și de conduită morală, în orice moment pe care Asociația îl decide.

2.12. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să adopte măsuri rezonabile de precauție pentru a-și proteja membrii de posibile traume fizice și/sau psihice care pot să apară în procesul de reprezentare.

2.13. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să se străduiască să stabilească relații pozitive și de colaborare care sunt în interesul membrilor; în acest scop, va analizeze orice problemă și cu ceilalți angajați implicați în Asociație, pentru a minimiza riscul confuziei și al conflictelor de orice fel.

2.14. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să aibă capacitatea și resursele necesare pentru a se putea consulta cu alți specialiști atunci când situația membrilor o cere și trebuie să informeze membrii cu privire la această responsabilitate. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să evite să-i plaseze pe specialiștii consultați în situații în care există sau ar putea exista un conflict de interese.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

2.15. Director și angajații Asociației Educație și Viitor au obligația să întreprindă acțiuni rezonabile de informare a victimelor potențiale și/sau a autorităților responsabile când starea de fapt indică un pericol clar și iminent pentru ei sau pentru ceilalți. Totuși, unul din scopurile Consiliului Director și angajaților Asociației Educație și Viitor este acela de a-și aduce membrii în situația de a fi responsabili de propriile acte cât se poate de repede. Dacă acest lucru nu este posibil, Consiliul Director și angajații Asociației au obligația să recomande membrilor o altă instituție sau un alt specialist cu o pregătire adecvată.

2.16. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să păstreze evidențe și înregistrări ale documentelor și comunicărilor, inclusiv note ale ședințelor, date ale instrumentelor de evaluare, corespondența, înregistrări audio sau video, fișiere cu date stocate în format electronic și alte documente care pot fi considerate informații profesionale, utilizate în procesul de reprezentare. Înregistrările trebuie să conțină date factuale precise. Suportul înregistrărilor fizice ale ședințelor este proprietatea Asociației Educație și Viitor. Informațiile conținute de înregistrări aparțin membrilor; de aceea, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor nu trebuie să le pună la dispoziția altor persoane, fără consimțământul acestora sau fără hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor au obligația să păstreze confidențialitatea înregistrărilor pe durata păstrării lor și trebuie să se asigure că manipularea suporturile care conțin înregistrările se face în mod adecvat.

2.17. Conducerea Asociației Educație și Viitor trebuie să se asigure că informațiile stocate în format electronic se află în siguranță, prin utilizarea unor metode adecvate de securizare; informațiile colectate trebuie limitate la strictul necesar pentru serviciile furnizate, iar accesul la aceste informații trebuie limitat doar la acele persoane implicate în furnizarea serviciilor. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să se asigure că informațiile stocate electronic sunt distruse atunci când acestea nu mai sunt utile în furnizarea serviciilor, sau nu mai sunt cerute ca parte a înregistrărilor ședințelor cu membrii. Atunci când informațiile provenite din relația cu un membru sunt utilizate în activități de pregătire

profesională sau în cercetare, acestea trebuie codificate astfel încât identitatea clienților să fie protejată în întregime.

2.18. În acord cu obligațiile legale și etice ale Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor relația de reprezentare precum și informațiile rezultate trebuie să rămână confidențiale. În cazul consilierii unui grup de beneficiari, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor. trebuie să definească în mod clar confidențialitatea și parametrii care trebuie respectați la intrarea în grup, să explice importanța confidențialității, să discute despre dificultățile legate de confidențialitatea consilierii de grup. Ei trebuie să comunice în mod clar membrilor grupului că în cazul reprezentării de grup, confidențialitatea nu poate fi garantată. În același timp, consilierii trebuie să le explice membrilor grupului țintă că este fiecare este responsabil de păstrarea confidențialității informațiilor care se ehiculează în cadrul reprezentării de grup.

2.19. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să selecteze participanții la reprezentarea unui grup țintă pentru a se asigura că sunt compatibili cu obiectivele grupului. Ei au obligația să monitorizeze starea/situația fiecărui beneficiar de-a lungul activităților grupului.

2.20. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor care activează în calitate de reprezentanți trebuie să aibă certitudinea că au competențele și resursele necesare pentru a oferi tipul de reprezentare adecvat și că dispun de instanțe superioare cărora se pot adresa dacă situația o impune (supervizare).

2.21. În relația de reprezentare, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să respecte beneficiarii și intimitatea acestora.

2.22. În cadrul relației de reprezentare, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor au obligația să protejeze drepturile individului și demnitatea personală a beneficiarilor; în acest scop, nu trebuie să utilizeze stereotipuri discriminatorii legate de vârstă, dizabilitate, etnie, gen, rasă, religie sau orientare sexuală.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

2.23. În selectarea instrumentelor de reprezentare sau a tehnicilor de utilizat într-o situație dată sau cu anumiți beneficiari, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să analizeze atent bazele și caracteristicile, validitatea și fidelitatea informațiilor și să se asigure că acestea sunt relevante și adecvate situației.

2.24. Atunci când fac declarații publice despre instrumentele sau tehnicile de reprezentare, Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să ofere informații corecte și să evite afirmațiile fără acoperire cu privire la gradul de încredere și la validitatea rezultatelor.

2.25. Consiliul Director și angajații Asociației Educație și Viitor trebuie să analizeze toate perspectivele practice în vederea selectării și utilizării tehnicilor de intervenție și reprezentare specifice doar în contexte corespunzătoare.

Cap 3 REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

3.1 . Complexitatea si diversitatea sistemelor de relatii in baza carora se acorda servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament si conduita in scopul:

- ✓ de a ghida persoana implicata in acordarea serviciilor, in momentul in care aceasta se confrunta cu dileme practice care implica o problematica etica;
- ✓ de a asigura beneficiarii, dar si potentialii beneficiari de servicii sociale impotriva incompetentei si a neprofesionalistilor;
- ✓ de a reglementa comportamentul persoanelor implicate in acordarea serviciilor sociale precum si relatiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentantii altor institutii sau ai societatii civile.
- ✓ de a asigura supervizare si consultanta personalului implicat in acordarea serviciilor sociale in vederea evaluarii activitatii acestora.

3.2. Reguli de comportament si conduita in relatia client – profesionist:

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

3.2.1. In identificarea clientului, evidentierea, diagnosticarea si evaluarea nevoii sociale, in vederea realizarii de actiuni si masuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie sa manifeste disponibilitate fata de clientul de bunavoie, care vine din proprie initiativa la asistentul social cat si cel involuntar ca si cand asistentul social a fost trimis la client si el a initiat interventia, sa fie dispus sa asculte si sa fie interesat de ceea ce ii spune clientul;
- profesionistul stabileste impreuna cu clientul care este problema asupra careia urmeaza sa se actioneze;
- sa asculte si sa nu intervina decat in momentele propice;
- sa inspire incredere clientului;
- sa stie sa-I suscite si sa-i mentina interesul pentru subiectul interviului;
- sa manifeste empatie, respectiv sa inteleaga ceea ce ii spune interlocutorul, sa fie capabil sa se puna in situatia acestuia;
- sa reduca, pe cat posibil, distanta dintre el si client (distanta datorata diferentelor de statut social, de cultura, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie sa fie capabil de a inlatura barierele psihologice ale comunicarii si sa-si dea seama de mecanismele de aparare ale eului pe care clientul le utilizeaza pentru a ocoli raspunsurile mai sensibile si problemele care-l privesc indeaproape;

3.2.2. In furnizarea serviciilor de informare

Informare competenta, corecta, completa, adecvata, transparenta, operativa: profesionistii trebuie sa ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o buna pregatire profesionala, teoretica si practica, limbajul profesional trebuie sa fie clar, concis la nivelul capacitatii de intelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele si dezavantajele optiunilor posibile, informarea trebuie sa raspunda nevoilor si problemelor clientului, informarea sa se faca in cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

3.2.3 In furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizeaza in baza unui contract intre serviciul public si client cu precizarea drepturilor si obligatiilor partilor precum si a sanctiunilor in cazul nerespectarii clauzelor contractuale;
- profesionistul face o analiza corecta si obiectiva a nevoilor si problemelor obiectului alegand strategia si metodele adecvate in rezolvarea problemelor;
- profesionistul nu face discriminari in functie de gen, varsta, capacitate fizica sau mintala, culoare, categorie sociala, rasa, religie, limba, convingere politica;
- profesionistul nu intra in relatii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuti sau rude;
- profesionistul evita transpunerea in starea emotionala a clientului; profesionistul trebuie sa isi controleze propriile sentimente si sa isi reprime propriile afectiuni, profesionistul trebuie sa asculte, sa acorde atentie reala fiecarui client, sa evite atitudinile superficiale si neglijente;
- profesionistul nu se va implica in relatii sentimentale cu clientul;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul sau;
- profesionistul nu poate impune o decizie luata de el clientului sau, profesionistul trebuie sa tina seama de optiunea clientului;

3.3. Reguli de comportament si conduita in relatia coleg – coleg.

3.3.1. Intre colegi trebuie sa existe cooperare si sustinerea reciproca motivat de faptul ca toti angajatii sunt mobilizati pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare si Functionare, comunicarea prin transferul de informatii intre colegi fiind esentiala in solutionarea cu eficienta a problemelor.

3.3.2. Colegii isi datoreaza respect reciproc, consideratie, dreptul la opinie, eventualele divergente, nemultumirii, aparute intre acestia solutionandu-se fara sa afecteze relatia de colegialitate, evitandu-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor si gesturilor inadecvate, manifestand atitudine reconcilianta.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

"EDUCATIE SI VIITOR"

3.3.3. Intre colegi trebuie sa existe sinceritate si corectitudine, opiniile exprimate sa corespunda realitatii, eventualele nemultumiri dintre colegi sa fie exprimate direct netendentios.

3.3.4. Relatia dintre colegi trebuie sa fie egalitara, bazata pe recunoasterea intraprofesionala, pe colegialitate, pe performanta in practica si contributie la teorie.

3.3.5. Intre colegi in desfasurarea activitatii trebuie sa fie prezent spiritul competitional care asigura progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitandu-se comportamentele concurentiale, de promovare ilicita a propriei imagini, de atragere a clientilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie sa fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calitatilor si a meritelor profesionale nicidecum pe evidentierea defectelor celorlalti.

3.3.6. In relatia dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipa, deciziile fiind luate prin consens, manifestandu-se deschidere la sugestiile colegilor admitand critica in mod constructiv si responsabil daca este cazul, sa impartaseasca din cunostintele si experienta acumulata in scopul promovarii reciproce a progresului profesional.

3.4. In relatia angajat – reprezentanti ai altor institutii si ai societatii civile.

3.4.1. Relatiile fiecarui angajat cu reprezentantii altor institutii si ai societatii civile vor avea in vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestand respect si atitudine concilianta in identificarea si solutionarea tuturor problemelor evitand situatiile conflictuale, dupa caz procedand la solutionarea pe cale amiabila.

3.4.2. In reprezentarea organizatiei in fata oricaror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie sa fie de buna credinta, contribuind la realizarea scopurilor si obiectivelor serviciului.

3.4.3. Angajatul este obligat la apararea prestigiului serviciului, in desfasurarea activitatii profesionale si in luarea deciziilor fiind retinut la respectarea intocmai a normelor legale in vigoare si aducerea lor la cunostinta celor interesati, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparentei activitatii organizatiei si cresterea credibilitatii acesteia.

ASOCIAȚIA EDUCAȚIE ȘI VIITOR
Cod fiscal: 28112489
R.A.F. 305/321/2011
E-mail: educatiesiviitor@yahoo.com
Sediul: str. General Nicolae Dascalescu nr.15, bl.T1, sc.B, ap.1, parter, Piatra Neamț, județ Neamț.

3.4.4. Angajatul colaboreaza cu alte institutii in interesul clientului in scopul realizarii optime a programelor si strategiilor organizatiei evitand dezvaluirea informatiilor confidentiale.

3.4.5. Angajatul nu poate folosi imaginea organizatiei in scopuri personale, comerciale sau electorale.

Cap 4. Sanctiuni, modul de solutionare a reclamatiilor

4.1. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etica atrage raspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovatiei se face cu respectarea procedurilor legale in vigoare si in conformitate cu normele Codului de Conduita al personalului contractual, Statutul asistentilor sociali, Regulamentul intern al organizatiei.

4.2. Reclamatiile si sesizarile referitoare la acordarea serviciilor sociale se inregistreaza si solutioneaza cu respectarea procedurii stabilita la nivelul organizatiei in conformitate cu normele legale in vigoare.

4.3. Reclamatiile si sesizarile se pot face si verbal in cadrul programului zilnic de audiente al conducatorului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau in scris si adresat organizatiei.

Presedinte,
Tugui Ana Diana