



MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: <https://social.gov.md>

ORDIN
mun. Chișinău

„_____” _____ 2024

nr. _____

**Cu privire la aprobarea Codul de conduită
al personalului din sistemul de asistență socială**

În conformitate cu pct. 9 al Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 149/2021 și în scopul stabilirii normelor de conduită în serviciul public pentru angajații MMPS în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu, precum și în scopul prevenirii cazurilor de corupție și crearea unui climat de încredere între cetățeni și MMPS,

ORDON:

1. Se aprobă Codul de conduită al personalului din sistemul de asistență socială, conform Anexei.

2. Directorul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, conducătorii Agențiilor teritoriale de asistență socială, ai Structurilor teritoriale de asistență socială, ai Instituțiilor publice ce prestează servicii sociale vor asigura studierea și implementarea de către angajații din domeniu asistenței sociale a prevederilor prezentului ordin.

3. Conducătorii Agențiilor teritoriale de asistență socială, ai Structurilor teritoriale de asistență socială și ai Instituțiilor publice ce prestează servicii sociale vor asigura completarea și semnarea de către fiecare angajat, în domeniu asistenței sociale, a Declarației privind asumarea responsabilității de a respecta Codul de conduită a personalului din sistemul de asistență socială.

4. Serviciul tehnologiei informației și comunicațiilor va asigura plasarea prezentului ordin pe pagina web a Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

5. Controlul asupra executării prezentului ordin mi-l asum.

MINISTRU

Alexei BUZU

A elaborat:

Şef-adjunct al DPMCAATAS

Octavian TROŞCENCO

COORDONAT:

Şeful Direcţiei politici de management şi coordonare a activităţii agenţiilor
teritoriale de asistenţă socială

Eugeniu LIVIŢCHI

Şefa Serviciului juridic şi contencios

Vera ŞALUNOVA

Secretar de stat

Vasile CUŞCA

CODUL DE CONDUITĂ AL PERSONALULUI DIN SISTEMUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Codul de conduită al personalului din sistemul de asistență socială (*în continuare - Cod*) este elaborat în baza art.3 și art.15 alin (4) din Legea nr.547/2003 asistenței sociale, cu modificările ulterioare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 42-44, art. 249), precum și în corespundere cu bunele practici existente în domeniu, inclusiv la nivel internațional.

2. Codul este aplicabil personalului din sistemul de asistență socială, care este obligat să cunoască, să respecte și să aplice prevederile prezentului Cod.

3. Prezentul Cod este conceput pentru a completa cadrul normativ în domeniul asistenței sociale. În cazul unui conflict între prevederile prezentului Cod și legile sau reglementările naționale, actul normativ cu forță juridică superioară va avea prioritate. Acest Cod nu substituie și nu modifică obligațiile legale existente, ci oferă orientări suplimentare pentru a sprijini personalul în realizarea obligațiilor și responsabilităților profesionale conform cadrului normativ în vigoare.

II. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE CODULUI

4. Prezentul Cod are drept scop asigurarea aplicării uniforme și eficiente a normelor obligatorii de conduită profesională pentru a preveni apariția unor situații care ar afecta reputația și buna practică în cadrul domeniului de asistență socială, astfel încât personalul să respecte valorile morale și profesionale, principiile și normele de conduită, standardele de calitate și cadrul bunele practici în domeniu, contribuind la implementarea măsurilor de asistență socială și creșterea prestigiului și autorității personalului din sistemul de asistență socială.

5. Obiectivele prezentului Cod se referă la:

- 1) menținerea unui grad înalt de profesionalism în exercitarea atribuțiilor și funcțiilor de serviciu;
- 2) revenirea și diminuarea practicilor inadecvate și/sau imorale ce pot apărea în activitatea profesională;
- 3) autodisciplinarea personalului, prin asumarea conținutului acestui Cod;

- 4) creșterea gradului de coeziune a personalului din sistemul de asistență socială;
- 5) promovarea valorilor și principiilor aplicabile în asistența socială;
- 6) oferirea unui cadru de soluționare al dilemelor etice;
- 7) contribuirea la prevenirea abaterilor disciplinare de către personalul din cadrul instituțiilor sistemului asistenței sociale și îmbunătățirea calității serviciilor de asistență socială;
- 8) sensibilizarea opiniei publice privind necesitatea dezvoltării unor servicii sociale calitative și care să corespundă necesităților reale ale beneficiarilor;
- 9) apărarea demnității și a prestigiului profesioniștilor din domeniul asistenței sociale;
- 10) crearea unui climat de încredere între cetățeni și instituția de asistență socială.

6. Prezentul Cod vizează următoarele raporturi sociale și sfere de aplicare:

- 1) reglementează raporturile și relațiile profesionale ale personalului din sistemul de asistență socială și stabilește standardele de conduită a acestora în relațiile cu beneficiarii și reprezentanților legali ai acestora, cu partenerii și comunitatea.
- 2) reglementează comportamentul personalului din sistemul de asistență socială, precum și relațiile acestuia cu beneficiarii, colegii și angajații din alte domenii cu care colaborează, și cu întreaga comunitate;
- 3) ghidează personalul în momentul în care acesta se confruntă cu incertitudini etice sau de interpretare/conformare cu cerințele cadrului normativ și etic;
- 4) asigură protecția beneficiarilor/beneficiarelor actuali și potențiali împotriva incompetenței și diletantismului;
- 5) oferă un cadru de monitorizare și suport personalului, cu scopul de a ai crește profesionalismul.

III. PRINCIPIILE DE CONDUITĂ

7. Principiile care reglementează conduita profesională a personalului din sistemul de asistență socială sunt următoarele:

- 1) legalitate - personalul este obligat să respecte prevederile cadrului normativ al Republicii Moldova, precum și să activeze în strictă conformitate cu atribuțiile de serviciu ce-i revin conform fișei postului;

2) nediscriminare - personalul este obligat să ia decizii și să întreprindă acțiuni în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate sau alte avantaje unor persoane sau grupuri în funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială, sau orice alt criteriu protejat de discriminare;

3) demnitate și respect - personalul este obligat să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile cu beneficiarii, precum și în relațiile cu managerii, colegii și subordonații. Toate acțiunile întreprinse de către personal sunt ghidate de respectarea opțiunilor, dorințelor, drepturilor și demnității beneficiarilor/beneficiarelor. Beneficiarul/beneficiara are dreptul să aleagă cu cine să discute și cu cine să nu discute despre experiența lor;

4) integritate – capacitatea personalului din sistemul de asistență socială de a-și realiza activitatea profesională în mod etic, liber de orice influență necorespunzătoare și manifestări de corupție, a evitării conflictelor de interese, cu respectarea interesului public, a intereselor instituției ce o reprezintă și a drepturilor beneficiarilor cărora îi prestează servicii de asistență socială, precum și a supremației legii;

5) independență profesională – personalul are dreptul de inițiativă și decizie în exercitarea atribuțiilor de serviciu, cu asumarea deplină a răspunderii pentru calitatea și consecințele directe ale acestora. În executarea atribuțiilor de serviciu personalul nu poate fi influențat de interesele personale sau ale unor grupuri de interese, totodată apartenența politică a angajatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia;

6) profesionalism – personalul are obligația să-și îndeplinească atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine, își asumă responsabilitatea pentru activitatea efectuată și este obligat să își dezvolte competențele profesionale;

7) confidențialitate – personalul este obligat să păstreze confidențialitatea datelor și a informațiilor pe care le deține în virtutea exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu dezvăluie informații care ar conduce la divulgarea identității persoanei sau care i-ar putea produce dezavantaje sau vătămări fizice, psihice sau de natură spirituală, cu excepția prevederilor exprese din cadrul normativ. Personalul informează persoanele cu care colaborează despre limitele confidențialității;

8) transparență - personalul este obligat să acționeze în mod transparent și să ofere informații complete și precise, în timp util și într-un limbaj și format accesibile, beneficiarilor și membrilor familiilor acestora. Personalul trebuie să

respecte dreptul beneficiarilor și membrilor familiilor acestora la cunoaștere și implicare în procesele care îi privesc, pentru a le permite să evalueze și să înțeleagă consecințele, inclusiv riscurile pentru a face alegeri conștiente;

9) consimțământul informat – personalul respectă dreptul beneficiarului la informația ce se referă la el personal, drept garantat de Declarația Universală a Drepturilor Omului, de asemenea, neadmiterea dezinformării și trecerii sub tăcere, mușamalizării informației;

10) calitatea serviciilor – personalul trebuie să-și îndeplinească atribuțiile în corespundere cu standardele de calitate a serviciilor prestate și standardele de performanță, astfel încât să asigure realizarea eficientă a funcțiilor de bază.

11) prioritatea interesului public – personalul are obligația de a considera interesul public mai presus decât interesul personal în exercitarea funcțiilor.

12) libertatea opiniei și a exprimării - personalul este în drept să-și exprime punctul de vedere și să-și fundamenteze opiniile cu respectarea ordinii de drept și a bunelor comportamente asupra situațiilor profesionale pe care le întâlnește în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

13) celeritate - personalul îndeplinește obligațiunile de serviciu, asigurând garanția respectării termenelor prevăzute de legislație pentru efectuarea anumitor activități.

IV. RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI ÎN RAPORT CU PROFESIA

8. Personalul este obligat să respecte Constituția Republicii Moldova, Legea nr.547/2003 asistenței sociale, precum și alte acte normative, în conformitate cu atribuțiile particulare care îi revin;

9. Personalul trebuie să fie activ în identificarea problemelor și situațiilor de risc, să folosească competențele profesionale pentru a asista persoanele, grupurile și comunitățile aflate în dificultate.

10. Personalul nu trebuie să abuzeze de poziția lui de putere și de relațiile de încredere cu oamenii cu care interacționează. Personalul recunoaște limitele dintre viața personală și cea profesională.

11. Personalul trebuie să-și dezvolte continuu competențele profesionale și să contribuie la dezvoltarea unui climat stimulatив pentru perfecționare în cadrul comunității profesionale.

12. Personalul trebuie să evite situațiile care pot dăuna imaginii publice favorabile profesiei, să nu permită sau să încurajeze discreditația profesiei și domeniului asistenței sociale.

13. Personalul are datoria față de sine și familia sa de a-și dezvolta capacitatea de a diferenția problemele din sfera activității profesionale de viața personală și familială. În acest sens, personalul participă constant la sesiuni de supervizare profesională, mentorat și suport emoțional.

14. Personalul semnalează despre situațiile în care sunt lezate drepturile persoanelor cu care interacționează în actul profesional de către parteneri, organizații ale societății civile și/sau alte instituții/organizații.

15. Personalul este obligat să asigure protecția proprietății publice și să evite orice prejudiciere a acesteia. Este interzisă utilizarea bunurilor proprietății publice în scopuri personale sau în interesul unor persoane terțe.

16. Personalului îi este interzis să solicite și să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj destinat lui sau familiilor acestuia, dacă oferirea sau acordarea lor este legată în mod direct sau indirect de îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

17. Personalul este obligat să evite și să declare orice conflict de interese, în corespundere cu Legea nr. 133/2016 privind declararea averii și intereselor personale.

18. Agențiile Teritoriale de Asistență Socială cu instituțiile din subordine, Agenția Națională de Gestionare a Serviciilor Sociale de Specializare Înaltă, cu instituțiile din subordine, alte persoane juridice sau entități specializate vor aduce la cunoștința acestora prevederile prezentului Cod și vor asigura semnarea Declarației privind respectarea standardelor și normelor de conduită profesională conform Anexei nr.1 „Declarația privind asumarea responsabilității de a respecta Codul de conduită a personalului din sistemul asistență socială”. Declarația va fi semnată în două exemplare, una fiind înmănată angajatului și una fiind păstrată în dosarul acestuia.

V. NORMELE DE CONDUITĂ ALE PERSONALULUI ÎN RAPORT CU BENEFICIARUL/BENEFICIARA

19. Personalul trebuie să manifeste respect față de personalitatea beneficiarului/beneficiarei și să recunoască dreptul de opțiune al acestuia/acesteia.

20. Personalul trebuie să ofere beneficiarului/beneficiarei informații complete și exacte cu privire la oferta serviciilor și prestațiilor sociale accesibile în cadrul instituției din care face parte.

21. Personalul trebuie să ofere informații și să argumenteze opiniile și acțiunile sale în scopul respectării drepturilor legitime, promovării intereselor

beneficiarului/beneficiarei. Personalul va colecta și păstra doar informații necesare intervenției asistențiale.

22. Personalul trebuie să coopereze cu beneficiarul/beneficiara în ceea ce privește asistența acordată. În cazul în care beneficiarul/beneficiara nu are capacitatea de a decide care sunt nevoile sale, personalul trebuie să informeze reprezentantul legal al acestuia. În cazul în care interesele altor persoane ori ale comunității sunt în pericol, se permite intervenția personalului fără a informa beneficiarul.

23. Personalul va furniza servicii și prestații de asistență socială numai în contextul unei relații profesionale contractuale și cu consimțământul informat al beneficiarului/beneficiarei, sau al reprezentantului său legal, după caz. Personalul nu decide în numele beneficiarului/beneficiarei, dar poate limita drepturile beneficiarilor la autodeterminare atunci când acesta consideră că acțiunile prezente și/sau viitoare ale beneficiarilor prezintă un risc pentru ei înșiși și/sau pentru alte persoane.

24. Personalul are obligația de a informa, în timp util, beneficiarul/beneficiara asupra problemelor specifice, asupra oricăror modificări, care ar putea influența calitatea sau termenele de prestare a serviciilor.

25. Personalul utilizează un limbaj clar, simplu și adecvat pentru a informa beneficiarii de măsuri de asistență socială, despre scopul, riscurile și limitele serviciilor, alternativele existente, drepturile acestora. În situațiile în care beneficiarul/beneficiara serviciilor și prestațiilor sociale nu înțelege sau are dificultăți în a înțelege limbajul utilizat în practică, personalul trebuie să se asigure că acesta a înțeles condițiile prezentate, în acest sens asigurând beneficiarului/beneficiarei o explicație detaliată, direct sau prin intermediul unui translator/interpret, după caz.

26. Personalul informează beneficiarii serviciilor și prestațiilor sociale cu privire la limitele și riscurile existente prin intermediul tehnologiilor informaționale, solicitând acordul scris al acestora pentru orice înregistrare audio și video, precum și pentru prezența unei terțe persoane, în calitate de observator sau supervisor.

27. În cazul în care beneficiarii serviciilor și prestațiilor sociale nu au capacitatea de a-și exprima consimțământul, personalul trebuie să protejeze interesele beneficiarului și să depună toate diligențele pentru a obține un consimțământ valid în condițiile legii.

28. Personalul prestează servicii în concordanță cu diversitatea socială și culturală privind etnia, religia, sexul, vârsta, statutul marital, convingerile politice și religioase, dizabilitate, adaptându-se diversității prin cunoașterea, înțelegerea,

acceptarea și valorizarea modelelor existente. Personalul cunoaște și înțelege experiențele traumatice și efectele acestora asupra comportamentului beneficiarilor.

29. Personalul evită conflictele de interese în exercitarea profesiei. Personalul informează beneficiarul despre posibilele conflicte de interese și intervine, după caz, în prevenirea sau rezolvarea acestora. În cazurile care contravin principiilor prezentului Cod și cadrului normativ în vigoare, protejarea beneficiarului poate conduce la încheierea relației profesionale și referirea beneficiarului către un alt profesionist sau către un alt serviciu care să corespundă nevoilor acestuia. Personalul este obligat să atenueze sau să prevină conflictele de interese existente sau aparente.

30. Accesul la documentele beneficiarilor și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția deplină a informațiilor confidențiale conținute. Accesul la documentele beneficiarilor este permis persoanelor autorizate în condițiile legii. La cerere, beneficiarii au acces la informații din propriile dosare, în măsura în care personalul stabilește că acestea servesc intereselor lor și nu prejudiciază alte persoane. La închiderea cazului, personalul are responsabilitatea de a arhiva dosarele beneficiarilor pentru a asigura accesul la informație în viitor și protecția informațiilor confidențiale. Dosarele beneficiarilor vor fi păstrate în condițiile cadrului normativ privind protecția datelor cu caracter personal, dar nu mai mult decât perioada rezonabilă necesară atingerii scopului pentru care datele cu caracter personal au fost colectate.

31. Personalul care interacționează direct cu beneficiarii trebuie să aibă responsabilitatea de a stabili limite adecvate privind contactele fizice cu beneficiarii serviciilor sociale. Personalul nu poate întreține relații sexuale cu beneficiarii serviciilor sociale sau cu rudele acestora. În raport cu beneficiarii sau cu rudele acestora, personalul nu manifestă comportamente verbale sau fizice de natură sexuală, menite a fi înțelese ca avansuri sexuale sau solicitări de favoruri sexuale.

32. Personalul va asigura continuitatea prestării serviciilor către beneficiar/beneficiară în cazul în care acestea sunt întrerupte de factori cum ar fi: transferul, boala, indisponibilitatea temporară etc. Personalul poate finaliza relația profesională cu beneficiarii, precum și serviciile oferite acestora atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor acestora. Personalul se asigură că finalizarea relației profesionale cu beneficiarii și a serviciilor oferite este un proces planificat, asupra căruia beneficiarii dețin toate informațiile necesare.

33. Personalul recunoaște, înțelege și contribuie la promovarea protecției bunăstării beneficiarilor și familiilor acestora.

34. Personalul din cadrul instituțiilor sistemului de asistență socială în a căror atribuții funcționale intră coordonarea, supravegherea mai multor salariați, echipe trebuie să adopte și să mențină cele mai înalte standarde morale și profesionale. Comportamentul lor trebuie să constituie un exemplu de urmat pentru ceilalți profesioniști din sistemul asistenței sociale. Aceștia trebuie să asigure următoarele:

- 1) aplicarea corectă și imparțială a regulilor interne, a legislației în vigoare, oferind un exemplu de integritate în toate activitățile profesionale;
- 2) evaluarea obiectivă a activităților membrilor echipei de care sunt responsabili, conform fișelor de post și a indicatorilor de performanță aprobați, și să ofere îndrumări clare și corecte;
- 3) încurajarea dezvoltării continue a membrilor echipei prin mentorat, feedback constructiv și promovarea unui mediu de învățare permanentă;
- 4) procesele de recrutare și evaluare se desfășoară în mod corect, obiectiv și nediscriminatoriu, în conformitate cu politica de resurse umane și a legislației aplicabile;
- 5) evitarea utilizării abuzive a autorității ierarhice. Orice formă de constrângere, intimidare și hărțuire a personalului subordonat este strict interzisă;
- 6) identificarea și soluționarea promptă a oricărei situații de conflict de interese, asigurându-se că personalul respectă obligația de a-și declara existența unor conflicte de interese.

VI. RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI ÎN RAPORT CU COLEGII ȘI ALȚI SPECIALIȘTI

35. Relațiile dintre angajați/angajate se bazează întotdeauna, indiferent de interesele personale sau ale persoanelor pe care le asistă, pe respect profesional reciproc, onestitate, solidaritate, cooperare, corectitudine, toleranță, evitarea denigrării, sprijin reciproc, confidențialitate, competiție loială.

36. Personalul trebuie să demonstreze toleranța zero față de orice conduită interzisă (hărțuire, inclusiv hărțuire sexuală, discriminare, abuz de autoritate) și să trateze toate persoanele de la locul de muncă cu demnitate, respect, precum și cu conștientizarea propriului comportament și a modului în care acesta poate fi perceput și/sau primit de alții, să se abțină de la a încuraja alți membri ai personalului și să nu se implice în comportamente interzise, să raporteze posibile conduite interzise și să coopereze cu organele de investigație.

37. Personalul trebuie să colaboreze cu colegii și cu specialiștii din alte domenii.

38. Personalul are obligația să lucreze sau să coopereze cu instituții și organizații ale căror politici și proceduri se înscriu în standardele profesionale și care respectă prezentul Cod.

39. Personalul trebuie să contribuie la realizarea responsabilă și calificată a obiectivelor instituției în care lucrează, la elaborarea și dezvoltarea standardelor profesionale și etice ale activității din domeniul asistenței sociale.

40. Personalul, în scopul perfecționării reciproce, trebuie să disemineze cunoștințele, experiența, ideile colegilor, specialiștilor, studenților aflați în stagiul de practică, precum și voluntarilor, în limita respectării confidențialității și protecției datelor cu caracter personal, a drepturilor de autor și drepturilor conexe.

41. Personalul trebuie să dezvolte continuu competențele lor profesionale, în vederea atingerii unor standarde de comportament în activitatea profesională; promovarea activității de supervizare prin care o persoană cu experiență oferă sprijin, ajutor și schimb de experiență și cunoștințe unei alte persoane pentru a-i favoriza dezvoltarea profesională și achiziția de competențe sau cunoștințe.

42. Personalul trebuie să acorde sprijin la cerere tinerilor specialiști în vederea inserției și retenției profesionale a acestora.

43. Personalul trebuie să recunoască și să respecte meritele și competențele colegilor, să accepte diferențele de opinie și practică, exprimându-și eventualele critici prin modalități adecvate.

44. Personalul, care deține funcții de conducere, trebuie să respecte opiniile profesionale, capacitatea, experiența și meritele subalternilor prin crearea unei atmosfere de dezbatere liberă și responsabilă.

45. Personalul, în procesul de evaluare a activității colegilor, trebuie să dea dovadă de echitate, corectitudine și profesionalism.

46. În cazul în care un angajat sau membru al personalului asociat al asistenței sociale este îngrijorat sau bănuiește că un coleg este implicat în acțiuni de exploatare sau abuz sexual, atunci acesta trebuie să raporteze asemenea suspiciuni prin intermediul mecanismelor de raportare existente.

47. Personalul trebuie să contribuie la asigurarea unui climat de colegialitate, respect și susținere reciprocă. În situații de conflict, el trebuie să contribuie activ la rezolvarea lor într-un spirit colegial și de exigență profesională.

48. Personalul se obligă să evite utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața beneficiarilor/beneficiarelor;

49. Personalul, în activitatea cu beneficiarii, nu trebuie să depășească cadrul de competență profesională, în același timp, la necesitate, personalul , trebuie

să promoveze înlocuirea sa cu specialiști din domeniul asistenței sociale, care dețin competențe în domeniu.

VII. RESPONSABILITATEA PERSONALULUI FAȚĂ DE COMUNITATE

50. Personalul este responsabil pentru intervențiile și faptele sale, instrumentele pe care le utilizează în activitatea profesională, soluțiile pe care le oferă și modul în care acestea sunt realizate.

51. Personalul are datoria să sprijine beneficiarii în incluziunea socială, în restabilirea relațiilor cu familia și comunitatea, în reducerea dependenței sociale, să contribuie la înțelegerea drepturilor și obligațiilor acestora.

52. Personalul contribuie la conștientizarea de către comunitate a problemelor cu care se confruntă anumite categorii ale populației, posibile inechități, nedreptăți și promovează o atitudine solidară, prin identificarea în comun cu toate părțile interesate a unei soluții constructive.

53. Personalul va respecta cultura, experiența istorică, opțiunile fundamentale ale comunității în care lucrează.

54. Personalul contribuie cu experiența sa profesională la dezvoltarea programelor de dezvoltare comunitară, care reprezintă măsuri prin intermediul cărora o comunitate își îmbunătățește condițiile de viață, prin acțiunea voluntară, conștientă și planificată a membrilor ei, pe baza dezvoltării capacităților proprii de acțiune, a conexiunilor inter și extracomunitare, a valorilor comune și a utilizării resurselor interne și externe.

55. Personalul contribuie la crearea unei comunități incluzive, fără discriminare, excluziune sau marginalizare.

56. Personalul trebuie să fie un exemplu de integritate și conduită profesională în relația sa cu comunitatea și cu beneficiarii.

57. Personalul trebuie să fie deschis și receptiv la nevoile exprimate de către membrii comunității pentru a putea adapta și îmbunătăți serviciile și prestațiile oferite.

58. Personalul nu va utiliza numele sau imaginea proprie în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale sau politice.

59. Personalul, care reprezintă autoritatea publică în cadrul unor organizații internaționale, conferințe, seminare are datoria morală să aibă o conduită care să nu prejudicieze imaginea autorității pe care o reprezintă. Personalul are datoria

morală să aibă un comportament corespunzător regulilor de protocol și să respecte legile țării gazdă.

60. În relația cu partenerii de dezvoltare, donatori sau alte organizații care oferă suport, personalul va respecta și aplica următoarele norme de conduită:

1) Personalul nu se va angaja în activități sau inițierea de parteneriate care nu au fost în prealabil coordonate și aprobate de către conducerea instituției. Orice colaborare cu donatori sau alte organizații de suport trebuie să fie aliniată cu scopurile și activitățile instituției.

2) Personalul va asigura că toate parteneriatele dezvoltate corespund necesităților reale ale beneficiarilor și contribuie la dezvoltarea de servicii sociale durabile. Colaborările trebuie să susțină misiunea instituției din care fac parte și să fie orientate spre îmbunătățirea și extinderea serviciilor oferite beneficiarilor.

3) Fiecare parteneriat va fi documentat și formalizat prin acte semnate, care să includă acorduri clare și responsabilități bine definite pentru fiecare parte implicată. Toate documentele și acordurile trebuie avizate de personalul responsabil din conducere înainte de implementarea colaborării.

4) Parteneriatele și colaborările cu donatori sau alte organizații trebuie să fie bine coordonate între toate părțile implicate pentru a asigura transparență și eficiență. Personalul are obligația de a menține o comunicare constantă cu conducerea în legătură cu desfășurarea colaborărilor și rezultatele acestora.

5) Personalul nu va accepta cadouri, servicii sau alte beneficii de la donatori sau colaboratori care ar putea influența deciziile sau activitățile instituției din care fac parte. Se interzice orice fel de angajament în acțiuni care pot pune în pericol integritatea fizică sau morală a beneficiarilor programelor, inclusiv activități cu conotații religioase sau politice.

6) Orice donație primită trebuie să fie raportată corespunzător și gestionată în conformitate cu normele interne ale instituției și a cadrului normativ în vigoare. Personalul va menține o transparență totală în utilizarea resurselor primite de la donatori și va asigura că acestea sunt direcționate exclusiv în interesul beneficiarilor.

7) Personalul va participa activ la monitorizarea și evaluarea eficienței parteneriatelor, asigurând că obiectivele colaborărilor sunt atinse și că acestea aduc un beneficiu real beneficiarilor. Toate rezultatele și concluziile acestor evaluări vor fi raportate către personalul de conducere responsabil, în vederea îmbunătățirii continue a colaborării cu alți parteneri.

VIII. ACTIVITĂȚI INTERZISE ÎN ACTIVITATEA PERSONALULUI DIN ASISTENȚA SOCIALĂ

61. În exercitarea funcțiilor și atribuțiilor, personalului de conducere și personalului din instituțiile asistenței sociale, se interzice:

- 1) introducerea, consumul de substanțe psihotrope sau alcool sau prezența sub influența acestora în fața beneficiarilor/beneficiarelor;
- 2) organizarea pariurilor și a jocurilor de noroc;
- 3) folosirea dotărilor și a bazei materiale ale sediului angajatorului în vederea obținerii de beneficii financiare personale;
- 4) distrugerea intenționată a dotărilor și a bazei tehnico-materiale ale sediului angajatorului;
- 5) distribuirea materialelor pornografice;
- 6) utilizarea de materiale informative dăunătoare beneficiarilor/beneficiarelor;
- 7) organizarea de activități, care pot pune în pericol securitatea vieții și sănătății beneficiarilor/beneficiarelor sau a altor persoane aflate în incinta instituției;

IX. AVERTIZAREA DE INTEGRITATE

62. Persoana care deține dovezi că un angajat din sistemul de asistență socială prejudiciază prin comportamentul său interesele beneficiarului sau încalcă standardele profesionale, are obligația să informeze despre acest fapt instituțiile în drept să soluționeze cazul, în corespundere cu Legea nr.165/2023 privind avertizorii de integritate.

63. Modalitățile de dezvăluire a încălcării cadrului normativ și prevederilor prezentului Cod sunt următoarele:

- 1) dezvăluirea internă de încălcare (comunicată angajatorului);
- 2) dezvăluirea externă de încălcare (comunicată autorității competente).

64. Dezvăluirea încălcării cadrului normativ și prevederilor prezentului Cod se face în scris, pe suport de hârtie sau în format electronic, fiind semnată de angajat, sau prin comunicarea acesteia la liniile telefonice anticorupție ale angajatorilor, ale autorității competente ori prin alte sisteme de mesagerie vocală, sau printr-o întâlnire față în față, la cererea angajatului.

65. Dezvăluirea se întocmește prin completarea de către angajat sau, după caz, de către operatorul liniei telefonice a formularelor de dezvăluire internă sau

externă de încălcare a cadrului normativ și prezentului Cod, prevăzute la anexele nr. 2 și nr. 3.

66. Angajatul care efectuează o dezvăluire de încălcare a cadrului normativ și a prevederilor prezentului Cod poate alege o modalitate de raportare a acesteia, luând în considerare următoarele aspecte:

- 1) existența riscului de răzbunare, în cazul raportării prin intermediul canalelor interne de raportare;
- 2) imposibilitatea remedierii încălcării în mod eficace prin intermediul canalelor interne de raportare.

67. Raportarea încălcărilor cadrului normativ și a prevederilor prezentului Cod urmează să fie concepută, instituită și gestionată de către angajator în condiții de siguranță, astfel încât să fie protejată confidențialitatea identității persoanei care efectuează raportarea și a oricărei părți terțe menționate în raportare și să prevină accesul la aceasta a membrilor neautorizați ai personalului. Angajatorul asigură înregistrarea dezvăluirilor practicilor ilegale de către persoana sau subdiviziunea desemnată în Registrul dezvăluirilor privind încălcări ale legii.

68. Angajații care au făcut dezvăluiri privind încălcările cadrului normativ și a prevederilor prezentului Cod, dar care sunt ulterior identificați și suferă răzbunări, beneficiază de protecția prevăzută de art.20 din Legea nr.165/2023 privind avertizorii de integritate.

X. ȚINUTA VESTIMENTARĂ

61. Ținuta vestimentară a personalului trebuie să corespundă imaginii unei instituții publice, care să reflecte seriozitate, decență și respect față de colegi și cetățeni și să nu conțină elemente care ar putea discredita reputația profesională.

62. Se interzice angajaților utilizarea vestimentației, care lasă să se vadă părți mari descoperite ale corpului (decolteu, abdomen, picioare).

63. În ținuta vestimentară a angajatului sunt inacceptabile piesele, care conțin imprimeuri cu caracter rasist, sexual, imoral sau sugestiv, cu slogane, descrieri sau desene indecente, îmbrăcăminte ruptă, neîngrijită sau cu zdrențe.

XI. CONSILIILE DE CONDUITĂ

64. Cadrul instituțional al Consiliilor de conduită include:

- 1) Consiliul de conduită al Agenției Teritoriale de Asistență Socială
- 2) Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

65. Consiliul de conduită al Agenției Teritoriale de Asistență Socială este format din 5 membri:

- 1) directorul adjunct al Agenției;
- 2) șeful Direcției resurse umane și suport juridic din cadrul Agenției;
- 3) un specialist cu experiență de cel puțin 5 ani în domeniul asistenței sociale din cadrul unei structuri teritoriale de asistență socială din componența Agenției;
- 4) doi reprezentanți ai organizațiilor societății civile active în domeniul social.

66. Consiliile de conduită ale Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială dețin următoarele competențe:

- 1) examinează petițiile, sesizările și cererile depuse și constată încălcări sau neîncalcări ale prevederilor prezentului Cod;
- 2) desfășoară anchete;
- 3) înaintează propuneri privind sancționarea angajaților din sistemul de asistență socială care au admis încălcări ale prezentului Cod, deciziile fiind luate de către organul căruia i se atribuie dreptul de angajare;
- 4) elaborează recomandări privind aplicarea prevederilor prezentului Cod;
- 5) promovează exemplele de bune practici în atingerea scopului prezentului Cod.

67. Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale este format din 7 membri:

- 1) secretarul general;
- 2) șeful Direcției politici de management și coordonare a activității Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială;
- 3) șeful Direcției politici în domeniul serviciilor sociale;
- 4) șeful Serviciului juridic și contencios;
- 5) doi reprezentanți ai organizațiilor societății civile active în domeniul social la nivel național;
- 6) un reprezentant al mediului academic.

68. Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale deține următoarele competențe:

- 1) monitorizează punerea în aplicare a prevederilor prezentului Cod;
- 2) auditează Consiliile de conduită ale Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială;
- 3) constată încălcarea de către Agențiile Teritoriale de Asistență Socială a prevederilor prezentului Cod;

4) elaborează și prezintă spre aprobare Ministerului Muncii și Protecției Sociale recomandări cu privire la modificarea și completarea prezentului Cod;

5) investighează aspectele sesizate și răspunde sesizării transmise de orice persoană fizică sau juridică în legătură cu nerespectarea prevederilor prezentului Cod și la constatarea abaterilor, propune sancțiuni, în corespundere cu cadrul normativ;

6) prezintă un raport anual public privind activitatea Consiliului de conduită, care se publică pe pagina web a Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

69. Suportul logistic necesar pentru activitatea Consiliilor de conduită este asigurat de către instituțiile în care acestea sunt create.

70. Președintele și secretarul Consiliului de conduită vor fi aleși la prima ședință a acestuia.

71. Membrii Consiliilor de conduită sunt desemnați pentru un termen de 3 ani.

72. Ședințele Consiliului de conduită sunt confidențiale.

73. Ședințele Consiliului de conduită sunt deliberative dacă la ele participă cel puțin 2/3 din membrii acestuia.

74. Deciziile Consiliului de conduită se aprobă prin majoritatea simplă a voturilor membrilor acestuia. În caz de paritate de voturi, votul președintelui este decisiv.

75. Ședințele Consiliului se documentează prin întocmirea proceselor verbale, în care sunt reflectate subiectele discutate, procesul de examinare, voturile și propunerile înaintate.

XII. RĂSPUNDEREA PRIVIND NERESPECTAREA PREVEDERILOR CODULUI

76. Încălcarea de către angajat a prezentului Cod constituie abatere disciplinară.

77. În urma realizării investigației, Consiliul de conduită apreciază circumstanțele și probele fiecărui caz de încălcare a prevederilor prezentului Cod.

78. Încălcarea prevederilor prezentului Cod atrage după sine răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, în corespundere cu cadrul normativ.

79. Dreptul de a sesiza Consiliile de conduită:

1) orice persoană, participantă/implicată în mod direct sau indirect în activitățile din sistemul de asistență socială, care consideră, în mod întemeiat, prin raportare la prevederile prezentului Cod, că este victima sau martorul unui

comportament lipsit de etică profesională din partea unei/unor persoane din sistemul de asistență socială, are dreptul de a sesiza Consiliul de conduită al Agenției Teritoriale de Asistență Socială și/sau al Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

2) Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale este sesizat în caz de dezacord cu decizia Consiliului de conduită al Agenției Teritoriale de Asistență Socială, precum și în cazurile în care sesizarea se referă la directorul sau directorul adjunct al Agenției.

3) Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale coordonează și monitorizează aplicarea uniformă a normelor de conduită morală și profesională în activitatea personalului din sistemul de asistență socială.

80. În cazul încălcării prevederilor prezentului Cod, fapt dovedit în urma anchetei și a audierilor efectuate de Consiliul de conduită, acesta din urmă poate iniția următoarele măsuri, în funcție de gradul de încălcare a prevederilor Codului, de repetarea comportamentului respectiv:

- 1) concilierea amiabilă cu partea reclamantă;
- 2) avertismentul în cadrul Consiliului de conduită și informarea conducerii pentru luarea în considerare a neconformării persoanei respective cu prevederile Codului;
- 3) în funcție de gradul de încălcare a normelor Codului, poate propune conducerii instituției sancționarea disciplinară a persoanei în cauză;
- 4) în cazul unor încălcări care conțin semnele componenței de contravenție sau infracțiune, Consiliul de conduită informează, după caz, conducerea Agenției Teritoriale de Asistență Socială, Ministerului Muncii și Protecției Sociale și se notifică instituțiile statului abilitate cu realizarea anchetei contravenționale sau penale.

XIII. DISPOZIȚII FINALE

81. Prezentul Cod stabilește cadrul unitar privind conduita personalului din sistemul de asistență socială și este destinat pentru toți angajații, indiferent de categoria ierarhică.

82. Prezentul Cod se aprobă prin ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

83. Consiliul de conduită al Ministerului Muncii și Protecției Sociale la nivel central și Consiliului de conduită al Agenției Teritoriale de Asistență Socială la nivel local, precum și Consiliul de conduită al Consiliului Municipal Chișinău și UTA Găgăuzia sunt responsabili de monitorizarea și evaluarea implementării

Codului de conduită prin intermediul căruia va identifica și va remedia situațiile în care se încalcă prevederile prezentului Cod.

84. Rezultatele monitorizării și evaluării implementării Codului de conduită sunt reflectate în raportul anual de activitate.

85. Codul de conduită va fi revizuit periodic în funcție de nevoile, riscurile, orientările și oportunitățile personalului din domeniul asistenței sociale.

Declarația
privind asumarea responsabilității de a respecta Codul de conduită a
personalului din sistemul de asistență socială

Eu (numele, prenumele) _____,
 prin prezenta confirm că am luat cunoștință, am primit, am citit și am înțeles
 și voi respecta prevederile Codului de conduită al personalului din sistemul de
 asistență socială și declar că:

1. În calitate de angajat/angajată, în colaborare cu colegii, voi proteja și promova drepturile și interesele beneficiarilor/beneficiarelor.	
În acest scop eu voi:	
1.1	trata orice persoană cu demnitate și respect
1.2	respecta și, dacă este cazul, voi promova opiniile și interesele beneficiarilor și a colegilor
1.3	susține drepturile beneficiarilor pentru a-și controla viața și pentru a face alegeri informate cu privire la serviciile și prestațiile sociale de care pot beneficia sau beneficiază
1.4	respecta intimitatea beneficiarilor
1.5	lucra într-un mod care promovează diversitatea și respectă diferitele culturi și valori

2. În calitate de angajat/angajată în domeniul asistenței sociale, voi contribui la consolidarea încrederii beneficiarilor.	
În acest scop eu voi:	
2.1	fi sincer, deschis și demn de încredere
2.2	comunica într-un mod adecvat, deschis, cu precizie și direct
2.3	respecta regimul informațiilor confidențiale și explica clar politicile angajatorului cu privire la protecția confidențialității
2.4	respecta angajamentele de muncă, acordurile și aranjamentele și, atunci când nu este posibil, voi explica beneficiarilor, colegilor și angajatorului, de ce nu este posibil
2.5	declara problemele care ar putea crea conflicte de interese și mă voi asigura că ele nu influențează judecata sau practica mea
2.6	respecta politicile și procedurile privind regimul cadourilor cu referire la acceptarea de cadouri sau bani de la beneficiari
2.7	contribui la prevenirea fraudelor în sistemul de asistență socială, la asigurarea calității serviciilor sociale, la promovarea și facilitarea

	accesului beneficiarilor la serviciile sociale acreditate
2.8	întreprinde măsuri pentru prevenirea victimizării repetate a beneficiarilor cu experiențe precedente traumatizante

3. În calitate de angajat/angajată în sistemul de asistență socială, voi promova împuternicirea/responsabilizarea beneficiarilor în corespundere cu cadrul normativ.	
În acest scop, eu voi:	
3.1	promova independența beneficiarilor și împuternicirea acestora ca să înțeleagă și să își exercite drepturile
3.2	utiliza procesele și procedurile stabilite pentru a raporta acuzațiile de vătămare, voi contesta și raporta exploatarea și orice comportament sau practică periculoasă, abuzivă sau discriminatorie
3.3	urma practicile și procedurile concepute pentru a mă proteja pe mine și pe alți oameni de comportamentul violent și abuziv la locul de muncă
3.4	comunica angajatorului sau autorității competente despre orice dificultăți în materie de resurse sau operaționale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor de serviciu
3.5	comunica angajatorului sau unei autorități competente atunci când activitatea profesională a unui coleg este afectată
3.6	permite beneficiarilor și colegilor să depună reclamații și voi trata cu seriozitate plângerile, fie le voi răspunde, fie le voi transmite persoanei potrivite pentru a fi examinate, voi întreprinde măsuri adecvate atunci când există o acuzație de vătămare

4. În calitate de angajat/angajată în domeniul asistenței sociale, voi respecta drepturile beneficiarilor, și în conformitate cu cadrul normativ mă voi asigura că comportamentul lor nu dăunează pentru ei înșiși sau pentru alte persoane.	
În acest scop eu voi:	
4.1	recunoaște că beneficiarii au dreptul de a-și asuma riscuri și voi sprijini beneficiarii să lucreze pozitiv cu riscurile potențiale și reale pentru ei sau pentru alții
4.2	urma politicile și procedurile de evaluare a riscurilor pentru a determina dacă comportamentul beneficiarilor prezintă un risc de vătămare pentru ei înșiși sau pentru alții
4.3	lua măsuri necesare pentru a reduce riscurile ca beneficiarii să se rănească pe ei înșiși sau pe alte persoane

4.4	asigura că colegii și instituțiile relevante sunt informate despre rezultatele și implicațiile evaluărilor riscurilor
-----	---

5. În calitate de angajat/angajată în sistemul de asistență socială, voi contribui la promovarea încrederii în domeniul asistenței sociale.

În acest scop eu nu voi:

5.1	abuza, neglija sau vătăma beneficiarii sau colegii mei
5.2	exploata beneficiarii sau colegii mei
5.3	abuza de încrederea beneficiarilor sau a colegilor sau abuza de accesul pe care îl am la informații personale despre ei sau despre proprietatea lor sau locul de muncă
5.4	avea relații defectuoase cu beneficiarii sau colegii
5.5	discrimina beneficiarii sau colegii mei
5.6	tolera orice discriminare față de beneficiari, din partea beneficiarilor sau a colegilor mei
5.7	expune alți oameni sau pe mine la risc neîntemeiat
5.8	avea un comportament, fie în timpul serviciului, fie în afara acestuia, într-un mod care să genereze bănuieli privind capacitatea mea de a lucra în domeniul asistenței sociale

6. În calitate de angajat în sistemul de asistență socială sunt responsabil pentru calitatea muncii mele și îmi voi asuma responsabilitatea pentru consolidarea competențelor profesionale.

În acest scop eu voi:

6.1	respecta standardele de calitate într-un mod sigur și eficient
6.2	menține evidențe clare, precise și actualizate în conformitate cu procedurile legate de munca mea
6.3	spune angajatorului meu sau autorității competente despre orice dificultăți personale care mi-ar putea afecta capacitatea de a-mi exercita atribuțiile în mod competent și în siguranță
6.4	solicita suport de la supervisorul meu sau de la autoritatea competentă dacă nu mă simt în stare sau nu sunt suficient de bine pregătit pentru a-mi îndeplini o anumită parte a muncii sau dacă nu sunt sigur cum să procedez
6.5	învăța lucruri relevante pentru a-mi menține și consolida competențele profesionale și pentru a contribui la învățarea și dezvoltarea altora
6.6	asculta <i>feedbackul</i> de la beneficiari, îngrijitorii și alte persoane relevante și voi lua în considerare acel <i>feedback</i> pentru a-mi îmbunătăți practica

Data _____
Numele, prenumele _____
Semnătura _____

**Formularul dezvoltării interne de încălcare a Codului de conduită a
personalului din sistemul de asistență socială**

Se completează de către angajat

1. Numele, prenumele și datele de contact ale angajatului

2. Locul de muncă, subdiviziunea în care activează angajatul, funcția ocupată

3. Relația angajatului cu angajatorul (contract individual de muncă sau raporturi juridice contractuale, civile, prestare de servicii sociale ori alte informații relevante)

4. Contextul profesional în care au fost obținute informațiile, datele privind încălcarea Codului de conduită

5. Prezentarea probelor/informațiilor ce confirmă încălcarea Codului de conduită sau indicarea modalităților de verificare a informației dezvoltate (dacă acestea există)

6. Ați mai făcut anterior dezvoltări interne, externe sau publice cu privire la această încălcare a Codului de conduită? Dacă da, prezentați detalii.

(data)

(semnătura angajatului)

(data)

(semnătura persoanei desemnate)

C O T O R

Dezvăluirea internă de încălcare a Codului de conduită este recepționată de către

(numele și prenumele persoanei desemnate)

Numărul de înregistrare în Registrul dezvăluirilor privind încălcări ale legii _____

Formularul dezvăluirii externe de încălcare a Codului de conduită a personalului din sistemul de asistență socială

Se completează de către angajat

1. Numele, prenumele și datele de contact ale angajatului

2. Locul de muncă, entitatea publică sau privată în care activează angajatul, funcția ocupată

3. Relația angajatului cu angajatorul (contract individual de muncă sau raporturi juridice contractuale, civile, prestare de servicii sociale ori alte informații relevante)

4. Contextul profesional în care au fost obținute informațiile, datele privind încălcarea Codului de conduită

5. În ce constă amenințarea/prejudicierea intereselor ocrotite de lege prin încălcarea Codului de conduită raportată

6. Prezentarea probelor/informațiilor ce confirmă încălcarea Codului de conduită sau indicarea modalităților de verificare a informației dezvăluite (dacă acestea există)

7. Ați mai făcut anterior dezvăluiri interne, externe sau publice cu privire la această încălcare a Codului de conduită? Dacă da, prezentați detalii.
