

## ANUNȚ

Direcția de Asistență Socială și Medicală organizează concurs de recrutare pentru ocuparea a două **posturi temporar vacante**, funcții contractuale de execuție, la *Direcția de Asistență Socială și Medicală*

**1. Denumirea postului temporar vacant și a compartimentului de muncă:**

- un post de psiholog perioadă determinată (până la data de 30.11.2023) la Centrul de Resurse pentru Părinți și Copii din cadrul Serviciului Protecția Copilului și Familiei
- un post de inspector de specialitate, perioadă determinată (până la data de 02.10.2024) la Serviciul Achiziții Publice Logistică

**1.2.** Durata normală a timpului de muncă este de 8 ore/zi, 40 ore/săptămână;

**2. Concursul se desfășoară în conformitate** cu Hotărârea de Guvern nr. 1.336 din 28 octombrie 2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și dezvoltarea carierei personalului contractual din sectorul bugetar plătit din fonduri publice.

**3. Condițiile generale și specifice prevăzute în fișa postului:**

**3.1** Condiții specifice prevăzute în fișa postului, aferente funcției contractuale de execuție de **psiholog:**

**Studii:** studii universitare de licență absolvite cu diplomă, respectiv studii superioare de lungă durată, absolvite cu diplomă de licență sau echivalentă în:

Domeniul fundamental	Ramura de știință	Domeniul de licență	Specializarea
Științe sociale	Psihologie și științe comportamentale	Psihologie	Psihologie

**Vechime în specialitatea studiilor:** nu este necesară.

Membru activ al Colegiului Psihologilor din România.

Experiența în munca, cu copii și/sau adolescenții constituie avantaj.

**3.2** Condiții specifice prevăzute în fișa postului, aferente funcției contractuale de execuție de **inspector de specialitate:**

**Studii:** studii universitare de licență absolvite cu diplomă, respectiv studii superioare de lungă durată, absolvite cu diplomă de licență sau echivalentă în:

Domeniul fundamental	Ramura de știință	Domeniul de licență	Specializarea
Științe sociale	Științe Economice	Contabilitate Economie Finanțe Management	
Științe ingineresti	Inginerie civilă	Inginerie civilă	Construcții civile, industriale și agricole Inginerie urbană și dezvoltare regională

**Vechime în specialitatea studiilor:** nu este necesară.

**4. Condiții necesare ocupării posturilor contractuale vacante/temporar vacante:**

- a) are cetățenia română sau cetățenia unui alt stat membru al Uniunii Europene, a unui stat parte la Acordul privind Spațiul Economic European (SEE) sau cetățenia Confederației Elvețiene și domiciliul în România;
- b) cunoaște limba română, scris și vorbit;
- c) are capacitate de muncă și capacitate deplină de exercițiu;
- d) are o stare de sănătate corespunzătoare postului pentru care candidează, atestată pe baza adeverinței medicale eliberate de medicul de familie sau de unitățile sanitare abilitate;
- e) îndeplinește condițiile de studii, de vechime în specialitate și, după caz, alte condiții specifice potrivit cerințelor postului scos la concurs;
- f) nu a fost condamnată definitiv pentru săvârșirea unei infracțiuni contra securității naționale, contra autorității, contra umanității, infracțiuni de corupție sau de serviciu, infracțiuni de fals ori contra înfăptuirii justiției, infracțiuni săvârșite cu intenție care ar face o persoană candidată la post incompatibilă cu exercitarea funcției contractuale pentru care candidează, cu excepția situației în care a intervenit reabilitarea;
- g) nu execută o pedeapsă complementară prin care i-a fost interzisă exercitarea dreptului de a ocupa funcția, de a exercita profesia sau meseria ori de a desfășura activitatea de care s-a folosit pentru săvârșirea infracțiunii sau față de aceasta nu s-a luat măsura de siguranță a interzicerii ocupării unei funcții sau a exercitării unei profesii;
- h) nu s-au comis infracțiuni prevăzute la art. 1 alin. (2) din Legea nr. 118/2019: trafic de persoane, trafic de minori, proxenetism, exploatare a cerșetoriei, de folosire a unui minor în scop de cerșetorie, de folosire a serviciilor unei persoane exploatare, de folosire a prostituției infantile, viol, agresiune sexuală, act sexual cu un minor, corupere sexuală a minorilor, racolare a minorilor în scopuri sexuale, hărțuire sexuală, folosire abuzivă a funcției în scop sexual, pornografie infantilă, ultraj contra bunelor moravuri sau incest;
- i) contractul să nu conțină clauze de confidențialitate sau, după caz, clauze de neconcurență.

**5. Probele stabilite pentru concurs:** selecția dosarelor de înscriere la concurs, probă scrisă și interviu.

*Fiecare probă de concurs are caracter eliminatoriu.*

**Se pot prezenta la următoarea etapă numai candidații declarați admiși la etapa precedentă.**

**6. Locul, data și ora desfășurării probelor:**

Pentru înscrierea la concurs, candidații vor depune dosarul de concurs până în data de 29.03.2023 inclusiv, orele 15,00, la Serviciul Resurse Umane Salarizare, str. Venus, FN (aleea dintre numerele 20-22), **camera 218**.

**Data, ora și locul organizării selecției dosarelor de concurs** pe baza îndeplinirii condițiilor de participare – **30.03.2023, ora 08.30**, la sediul Direcției de Asistență Socială și Medicală, str. Venus, FN (aleea dintre numerele 20-22), sala de ședință, etaj 2.

**Data, ora și locul organizării probei scrise: 07.04.2023, ora 10,00**, municipiul Cluj-Napoca, Str. Venus, FN (aleea dintre numerele 20-22), sala de ședință, etaj 2.

**Data, ora și locul organizării interviului: 12.04.2023, ora 09,00**, municipiul Cluj-Napoca, Str. Venus, FN (aleea dintre numerele 20-22), sala de ședință, etaj 2.

**7. Dosarul de concurs**

**7.1 Dosarul de concurs** trebuie să conțină în mod obligatoriu următoarele documente:

- a) Formular de înscriere la concurs;
- b) Copia actului de identitate sau orice alt document care atestă identitatea, potrivit legii, aflate în termen de valabilitate;
- c) Copia certificatului de căsătorie sau a altui document prin care s-a realizat schimbarea de nume, după caz;
- d) Copiile documentelor care să ateste nivelul studiilor și ale altor acte care atestă efectuarea unor specializări, precum și copiile documentelor care atestă îndeplinirea condițiilor specifice ale postului solicitate de autoritatea sau instituția publică-;
- e) Copia carnetului de muncă, a adeverinței eliberate de angajator pentru perioada lucrată, care să ateste vechimea în muncă și în specialitatea studiilor solicitate pentru ocuparea postului;

- f) Certificat de cazier judiciar sau, după caz, extrasul de pe cazierul judiciar;
- g) Adeverință medicală care să ateste starea de sănătate corespunzătoare, eliberată de către medicul de familie al candidatului sau de către unitățile sanitare abilitate cu cel mult 6 luni anterior derulării concursului;
- h) Certificatul de integritate comportamentală din care să reiasă că nu s-au comis infracțiuni prevăzute la art. 1 alin. (2) din Legea nr. 118/2019 privind Registrul național automatizat cu privire la persoanele care au comis infracțiuni sexuale, de exploatare a unor persoane sau asupra minorilor, precum și pentru completarea Legii nr. 76/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului Național de Date Genetice Judiciare, cu modificările ulterioare, pentru candidații înscriși pentru posturile din cadrul sistemului de învățământ, sănătate sau protecție socială, precum și orice entitate publică sau privată a cărei activitate presupune contactul direct cu copii, persoane în vârstă, persoane cu dizabilități sau alte categorii de persoane vulnerabile ori care presupune examinarea fizică sau evaluarea psihologică a unei persoane;
- i) Curriculum vitae, model comun european;

7.2. Formularul de înscriere la concurs, model curriculum vitae și modelul orientativ al adeverinței care să ateste vechimea în muncă și/sau în specialitatea studiilor solicitate pentru ocuparea postului sunt disponibile pe site-ul instituției [www.dasmclujnapoca.ro](http://www.dasmclujnapoca.ro), împreună cu anunțul de concurs.

7.3. Adeverința care atestă starea de sănătate conține, în clar, numărul, data, numele emitentului și calitatea acestuia, în formatul standard stabilit prin ordin al ministrului sănătății. Pentru candidații cu dizabilități, în situația solicitării de adaptare rezonabilă, adeverința care atestă starea de sănătate trebuie însoțită de copia certificatului de încadrare într-un grad de handicap, emis în condițiile legii.

7.4. Copiile de pe actele mai sus prevăzute se prezintă **însoțite de documentele originale**, care se certifică pentru conformitate cu originalul de către secretariatul comisiei de concurs.

7.5. Certificatul de cazier judiciar sau, după caz, extrasul de pe cazierul judiciar poate fi înlocuit cu o declarație pe propria răspundere privind antecedentele penale.

În acest caz, candidatul declarat admis la selecția dosarelor și care nu a solicitat expres la înscrierea la concurs preluarea informațiilor privind antecedentele penale direct de la autoritatea sau instituția publică competentă cu eliberarea certificatelor de cazier judiciar are obligația de a completa dosarul de concurs cu originalul certificatului de cazier judiciar sau, după caz, a extrasului de pe cazierul, anterior datei de susținere a probei scrise sau, după caz, a probei practice.

În situația în care candidatul solicită expres în formularul de înscriere la concurs preluarea informațiilor direct de la autoritatea sau instituția publică competentă cu eliberarea certificatelor de cazier judiciar, extrasul de pe cazierul judiciar se solicită de către autoritatea sau instituția publică organizatoare a concursului, potrivit legii.

7.6. Certificatul de integritate comportamentală poate fi solicitat și de către autoritatea sau instituția publică organizatoare a concursului, cu acordul persoanei verificate, potrivit legii.

7.7. Dosarele de concurs se verifică și se depun la Serviciul Resurse Umane Salarizare (camera 218, etajul 2, str. Venus, FN, alea dintre numerele 20-22) sau pot fi transmise de candidați prin Poșta Română, serviciul de curierat rapid sau poșta electronică, în termenul prevăzut pentru depunerea dosarelor, conform calendarului de concurs.

7.8. În situația în care candidații transmit dosarele de concurs prin Poșta Română, serviciul de curierat rapid sau poșta electronică, candidații primesc codul unic de identificare la o adresă de e-mail comunicată de către aceștia.

Candidații au obligația de a se prezenta la Serviciul Resurse Umane Salarizare cu documentele prevăzute la punctul 7.1 lit. b)-e) în original, pentru certificarea acestora, pe tot parcursul desfășurării concursului, dar nu mai târziu de data și ora organizării probei scrise/practice, după caz, sub sancțiunea neemiterii actului administrativ de angajare.

Documentele prevăzute la literele a), f)-i), se depun în original la dosarul de înscriere la concurs, în termenul prevăzut pentru depunerea dosarelor, conform calendarului de desfășurare al concursului.

7.9. Transmiterea documentelor prin poșta electronică se realizează în format pdf cu volum maxim de 1 MB, documentele fiind acceptate doar în formă lizibilă.

7.10. Nerespectarea prevederilor pct. 7.7. - 7.9., după caz, conduce la respingerea candidatului.

7.11. Prin raportare la nevoile individuale, candidatul cu dizabilități poate înainta comisiei de concurs, în termenul prevăzut pentru depunerea dosarelor, conform calendarului de concurs, propunerea sa privind instrumentele necesare pentru asigurarea accesibilității probelor de concurs.

Candidații declarați respinși vor depune, la Serviciul Resurse Umane Salarizare, etajul 2, camera 218, personal sau la adresa de email resum@dasmclujnapoca.ro, o cerere prin care vor solicita documentele depuse în original la dosarul de concurs. Pentru ridicarea acestora se vor prezenta la Serviciul Resurse Umane Salarizare, etajul 2, camera 218, str. Venus, FN (aleea dintre numerele 20-22).

## **8. Bibliografia și tematica de concurs:**

### **8.1. Bibliografia de concurs pentru postul temporar vacant de psiholog:**

1. Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
2. Legea nr. 272/2004 cu privire la protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
3. Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
4. Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor;
5. Ordinul nr. 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.

### **8.2. Tematica de concurs pentru postul temporar vacant de psiholog:**

1. Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare: Partea I, Titlul III - Principiile generale aplicabile administrației publice  
Partea VI, Titlul I, Art. 368 - Principii aplicabile conduitei profesionale a funcționarilor publici și personalului contractual din administrația publică.
2. Legea nr. 272/2004 cu privire la protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare:  
Capitol II - Drepturile copilului  
Capitol III - Protecția specială a copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinților săi, Art. 74  
Capitol VI - Protecția copilului împotriva abuzului, neglijării, exploatării și a oricărei forme de violență
3. Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.
4. Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor:  
Art. 2, 3 și 4.
5. Ordinul nr. 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.

### **8.3. Bibliografia de concurs pentru postul temporar vacant de inspector de specialitate:**

1. Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
2. Constituția României, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
3. Legea nr. 82/1991 a contabilității, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
4. Legea nr. 22/1969 privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor organizațiilor socialiste, cu modificările și completările ulterioare;
5. H.G. nr. 2230/1969 privind gestionarea bunurilor materiale ale organizațiilor socialiste;
6. Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

#### **8.4.Tematica de concurs pentru postul temporar vacant de inspector de specialitate:**

1. Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare: Partea a I-a Titlul III, Partea a VI-a Titlul III.
2. Constituția României, republicată, cu modificările și completările ulterioare: Titlul I și Titlul II.
3. Legea nr. 82/1991 a contabilității, republicată, cu modificările și completările ulterioare.
4. Legea nr. 22/1969 privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor organizațiilor socialiste, cu modificările și completările ulterioare;
5. H.G. nr. 2230/1969 privind gestionarea bunurilor materiale ale organizațiilor socialiste;
6. Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

#### **9. Calendarul de desfășurare a concursului:**

23.03.2023 – 29.03.2023, ora 15.00	- perioada de depunere a dosarele de concurs
<b>30.03.2023</b>	<b>– afișare rezultate selecție dosare</b>
31.03.2023	– depunere contestație rezultate selecție dosare
03.04.2023	– afișare rezultate contestații selecție dosare
<b>07.04.2023, ora 10.00</b>	<b>– data desfășurării probei scrise</b>
07.04.2023	– afișare rezultate proba scrisă
10.04.2023	– depunere contestații proba scrisă
11.04.2023	– afișare rezultate contestații proba scrisă
<b>12.04.2023, ora 09.00</b>	<b>– data de desfășurare a interviului</b>
12.04.2023	– afișare rezultate interviu
13.04.2023	– depunere contestații interviu
14.04.2023	– comunicare rezultate contestații interviu
14.04.2023	– comunicare rezultate finale

Rezultatele, la fiecare probă, vor fi afișate la sediu (Str. Venus, FN, aleea dintre numerele 20-22) și pe pagina de internet [www.dasmclujnapoca.ro](http://www.dasmclujnapoca.ro), secțiunea Concursuri/Anunțuri .

**DIRECTOR EXECUTIV,**  
AUREL MOCAN

**ȘEF SERVICIU,**  
EMILIA BODOCHI

Publicat azi 23.03.2023.

## **Atribuțiile postului temporar vacant de inspector de specialitate:**

1. Isi desfașoara activitatea in conformitate cu Constituția României și in condițiile respectarii Legii nr. 215/2001 privind administratia publica locala, (r 2), cu modificarile și completările ulterioare si ale Legii nr. 477/2004 privind Codul de conduita a personalului contractual din autoritatile si institutiile publice.
2. Cunoașterea temeinica a cadrului legislativ specific compartimentului in care isi desfașoara activitatea, ( compartimentul administrativ);
3. Indeplineste cu profesionalism, corectitudine si in mod conștiincios sarcinile de serviciu și se abține de la orice fapta care ar putea sa aduca prejudicii autoritatii sau institutiei publice in care isi desfașoara activitatea;
4. Se conformeaza dispozitiilor date de seful ierarhic superior, cu exceptia cazurilor cand considera ca acestea sunt ilegale;
5. Participa activ la distributia ajutoarelor alimentare din cadrul Programului Operational Ajutorarea persoanelor Dezavantajate.
6. Participa activ la distributia pachetelor cu alimentare oferite catre persoane defavorizate de catre Primaria municipiului Cluj Napoca in baza unei Hotarari de Consiliu Local.
7. Pastreaza secretul de stat si secretul de serviciu , in conditiile legii.
8. Inregistreaza in programul Infocet documentele aferente Serviciului Achizitii Publice, Logistica.
9. Aplica prevederile Legii nr. 22/1969 – privind angajarea gestionarilor, constituirea de garantii si raspunderea in legatura cu gestionarea bunurilor, coroborata cu HG nr. 2230/1969 – privind gestionarea bunurilor materiale;
10. Conduce gestiunea pe baza fiselor de magazine;
11. Inregistreaza intrarile și iesirile cantitative de materiale;
12. Efectueaza receptia produselor ce intra in magazie conform prevederilor legale in vigoare, atat dpdv cantitativ cat si dpdv calitativ.
13. Raspunde de inventarul mijloacelor fixe și obiectelor de inventar existente in gestiunea Direcției de Asistența Sociala și Medicala, in calitate de membru in comisiile de inventariere;
14. Efectueaza inventarierea periodica a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar, transferurilor intre compartimente a bunurilor (materiale, obiecte de inventar etc.), intocmește actele necesare cu sprijinul șefilor de servicii și birouri;
15. Raspunde de conservarea, depozitarea in conditii corespunzatoare a tuturor materialelor ce se afla in sediile DASM;
16. Intocmește situații statistice lunar, trimestrial sau ori de cate ori este nevoie, privind consumul utilitatilor, a materialelor si a serviciilor contractate cu caracter periodic din toate sediile DASM si face propuneri de aprovizionare prin referate de necesitate.
17. Se preocupa de asigurarea unui stoc de rezerva pentru toate materialele ce intra in magazie;
18. Face parte din comisia de receptie a bunurilor achizitionate;
19. Eliberareaza materiale si consumabile din magazie si organizeaza distributia acestora catre sediile DASM pe baza referatelor de necesitate;
20. Nu primește bunuri in magazie, nu elibereaza bunuri, fara forme legale , raspunde material, disciplinar sau, dupa caz, penal, pentru nerespectarea sarcinilor de serviciu;
21. Intretine ordinea și curățenia in magaziile unde are gestiune și asigura toate masurile PSI in depozitele și magaziile gestionate;
22. In cazul unor disfuncționalități sau avarii la instalațiile și rețelele de orice fel, care sunt de natura producerii unor pagube, anunța seful ierarhic , luând masuri in limita competenței profesionale;
23. Elaboreaza rapoarte, sinteze, statistici cu privire la activitatea desfasurata in cadrul institutiei;
24. Pastreza confidentialitatea in legatura cu faptele, informatiile sau documentele de care ia cunostinata in desfasurarea activitatii;
25. Da dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii cat si in relatiile cu seful ierarhic si colegii din cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;
26. Sesizeaza sefi ierarhici despre orice fapta menita sa protejeze patrimoniul institutiei sau cu privire la alte fapte privind incalcarea ROI sau ROF al institutiei;

27. Are obligația încunostiintării șefului ierarhic despre producerea oricarui eveniment deosebit petrecut în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, în sectorul repartizat;
28. Sa nu folosească dotările și materialele încredințate, în scopuri personale;
29. Verifică instalațiile și modul de utilizare a aparatelor și obiectelor din toate sediile DASM
30. Sesizează șefii ierarhic superiori despre orice faptă menită să prejudicieze patrimoniul instituției sau cu privire la alte fapte privind încălcarea R.O.F. al instituției,
31. Execută cu profesionalism, corectitudine, în mod conștiincios și eficient și alte sarcini date de șeful de serviciu sau conducerea DASM.

### **Atribuțiile postului temporar vacant de psiholog:**

1. realizează evaluarea psihologică și apoi întocmește raportul psihologic al clienților;
2. elaborează și implementează, în limita competențelor sale profesionale alături de echipa multidisciplinară materiale pentru grupuri de prevenție, informare și educare;
3. realizează și supervizează grupuri de suport pentru clienți;
4. realizează activitățile de consiliere psihologică pentru clienții aflați în evidența serviciului
5. organizează și supervizează în limita competențelor profesionale, în colaborare cu asistenții sociali workshopuri cu părinții, susținătorii legali pe teme care vizează optimizarea relației cu copilul, modalitățile asertive de comunicare, dezvoltarea unor relații de atașament securizant cu copiii, care doresc să-și optimizeze relația cu copilul, violență domestică, prevenirea conduitelor agresive;
6. asigurarea și urmărirea aplicării măsurilor de combatere a consumului de alcool și droguri, de prevenire și combatere a violenței în familie, de prevenire a exploatării copiilor prin munca precum și a comportamentului delinvent;
7. participă la întâlnirile echipei multidisciplinare, furnizând colegilor toate informațiile necesare soluționării cazurilor în limita permisă de etica profesională;
8. înregistrează cazurile în registrul de consiliere și le soluționează în timp util;
9. asigură consilierea și informarea familiilor cu copii în întreținere, asupra drepturilor și obligațiilor acestora, asupra drepturilor copilului și asupra serviciilor disponibile pe plan local;
10. întocmește și completează dosarele beneficiarilor cu toate actele necesare, în termenele stabilite, asigurând păstrarea confidențialității acestora;
11. întocmește fișe de consiliere, rapoarte de evaluare, rapoarte de vizită, rapoarte psihologice, planuri personalizate de consiliere, conform metodologiei și formularisticii specifice domeniului protecției copilului pentru beneficiarii aflați în evidența serviciului;
12. colaborează cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului și transmite acesteia toate datele și informațiile solicitate din acest domeniu în limita competențelor legale;
13. colaborează cu organizațiile neguvernamentale și cu reprezentanții societății civile în vederea dezvoltării și susținerii măsurilor de protecție a copilului și dezvoltare comunitară;
14. asigură relaționarea cu diverse servicii primare și specializate;
15. realizează activități de evaluare a nevoilor diferitelor grupuri aflate în risc, de violență domestică, planifică și implementează intervenția comunitară la acest nivel;
16. colaborează cu celelalte compartimente din cadrul direcției de asistența socială și medicală;
17. participă la întocmirea planului de servicii și urmărește îndeplinirea obiectivelor propuse;
18. desfășoară activități de informare și sensibilizare privind problematica copilului și a familiei, de promovare a serviciilor oferite și stabilește relații de colaborare cu instituții/organizații și/sau alte grupuri de suport comunitar;
19. participă la cursurile de formare pentru personalul serviciului;
20. exercită orice alte atribuții prevăzute de actele normative în domeniul protecției copilului;
21. dă dovadă de disciplină atât în relațiile cu cetățenii, cât și în cadrul instituției în care își desfășoară activitatea;
22. este calm, politicos, respectuos pe întreaga perioadă de realizare a relației cu publicul;
23. manifestă o atitudine pozitivă și răbdare în relația cu clientul;
24. folosește un limbaj adecvat și corect din punct de vedere gramatical;

25. pastreaza confidentialitatea asupra tuturor informatiilor relevante obtinute de la client;
26. formuleaza raspunsuri legale, complete si corecte si se asigura ca acestea sunt intelese de client;
27. contribuie în mod direct și indirect la recuperarea creanțelor fiscale sau bugetare în colaborare cu direcțiile de specialitate din cadrul primăriei municipiului Cluj-Napoca, respectiv a Consiliului Local al municipiului Cluj-Napoca, aducându-și aportul la buna desfășurare a activității de recuperare a creanțelor bugetare în condițiile legii;
28. îndruma clientul catre serviciul de specialitate in vederea obtinerii de informatii detaliate care depasesc competentele structurii de asistență;
29. întrerupe activitatea cu clientul numai în situația folosirii de către acesta a unui limbaj trivial, a formulării de amenințări la adresa sa ori a utilizării de către client a violenței verbale și fizice.