

ROMÂNIA
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI TÂRGU FRUMOS
JUDEȚUL IAȘI



HOTĂRÂREA NR. 119 DIN 26.09.2018
privind aprobarea actualizării Regulamentului de Organizare și Funcționare, a Cartei
beneficiarilor și a Codului de etică a personalului Serviciului Social de Asistență
Comunitară din cadrul Centrului Social Multifuncțional al orașului Târgu Frumos aflat în
subordinea Direcției de Asistență Socială a Orașului Târgu Frumos

Consiliul Local al Orașului Târgu Frumos, județul Iași,

Având în vedere prevederile Legii administrației publice locale nr. 215/2001;

Având în vedere Certificatul de acreditare seria AF nr. 002285 emis de Ministerul muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice în baza Deciziei nr. 2398/09.07.2015 emisă de același minister;

Având în vedere Licența de Funcționare Provizorie nr. 4229 din 08.06.2018 emisă de Ministerul Muncii și Justiției Sociale în baza Deciziei de acordare a licenței de funcționare provizorie serviciu social nr. 4229/08.06.2018 emisă de același minister;

Având în vedere referatul întocmit de coord. centru asistent social în cadrul Centrului Social Multifuncțional Târgu Frumos, înregistrat cu nr. 41211/10.08.2018;

Având în vedere contractul de prestări servicii nr. __42618/10.09.2018;

Având în vedere expunerea de motive a viceprimarului Orașului Târgu Frumos înregistrată cu nr. 43357/20.09.2018;

Având în vedere proiectul de hotărâre nr. 43358/20.09.2018;

Având în vedere Raportului Compartimentului de resort din aparatul de specialitate al Primarului Orașului Târgu Frumos înregistrat cu nr. 43359/20.09.2018;

Având în vedere avizul favorabil al Comisiei juridice, de învățământ, sănătate, familie, muncă și protecție socială, culturală, culte, tineret și sport din cadrul Consiliului Local al orașului Târgu Frumos nr. 43720/26.09.2018;

Având în vedere Regulamentul de Organizare și Funcționare a Serviciului de Asistență Comunitară în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu Frumos, aprobat prin Hotărârea de Consiliul Local Târgu-Frumos nr. 26 din 25.02.2016;

Având în vedere Hotărârea Consiliului Local al Orașului Târgu Frumos nr. 36 din 29.03.2018 privind aprobarea actualizării Regulamentului de Organizare și Funcționare a Serviciului de Asistență Comunitară în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu Frumos, aprobat prin Hotărârea de Consiliu Local Târgu-Frumos nr. 26 din 25.02.2016;

Având în vedere înființarea Direcției de Asistență Socială a Orașului Târgu Frumos, prin Hotărârea Consiliului Local al Orașului Târgu Frumos nr. 97 din 28.08.2018 privind aprobarea modificării organigramei și a statului de funcții ale Orașului Târgu Frumos, precum și stabilirea salariilor de bază corespunzătoare, conform H.G. nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor – cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;

Luând în considerare modificările H.G. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, aduse prin H.G. nr. 584 din 10 august 2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, și a Hotărârii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;

Luând în considerare prevederile Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);

În conformitate cu art. 36 și art. 45 din Legea administrației publice locale nr. 215/2001,

HOTĂRĂȘTE:

Art.1. Se aprobă actualizarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului social în comunitate, conform Anexei nr. 1 la prezenta hotărâre.

Art.2. Se aprobă actualizarea Cartei drepturilor beneficiarilor Serviciului Social de Asistență Comunitară în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu Frumos, conform Anexei nr. 2 la prezenta hotărâre.

Art.3. Se aprobă actualizarea Codului etic al personalului Serviciului Social de Asistență Comunitară în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu Frumos, conform Anexei nr. 3 la prezenta hotărâre.

Art.4. Anexele nr. 1, nr. 2 și nr. 3 la prezenta hotărâre fac parte integrantă din aceasta.

Art.5. Începând cu data adoptării prezentei hotărâri, orice dispoziție contrară își încetează efectele.

Art.6. Secretarul oraşului va comunica prezenta hotărâre Instituţiei Prefectului Judeţului Iaşi, în vederea exercitării controlului de legalitate, Primarului Oraşului Târgu Frumos şi celor vizaţi în acte administrative şi o va aduce la cunoştinţă publică prin afişare pe pagina de internet şi/sau la sediul instituţiei ori în presă.

Preşedinte de şedinţă,
Consilier local,
ARVINTE DANIEL COSTIN

Avizează pentru legalitate,
Secretar,
Spulber Felicia – Elena

Prezenta hotărâre a fost adoptată în şedinţa publică ordinară de astăzi, 26.09.2018, cu un număr de 17 voturi „pentru”, 0 „abţineri” şi 0 voturi „împotrivă” exprimate de un număr de 17 consilieri locali prezenţi la şedinţă din cei 17 consilieri locali în funcţie.

REGULAMENT- CADRU
de organizare și funcționare a serviciului
social în comunitate

**Serviciul social de Asistență Comunitară- în
cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul
Târgu-Frumos
Cod Serviciu Social- 8899CZ-PN-V**

Serviciului Social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos 8899CZ-PN-V

ARTICOLUL 1

Definiție

Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului **Serviciului Social de Asistență Comunitară- în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos** aprobat prin același act administrativ Hotararea Consiliului Local al orasului Targu- Frumos **nr. 26 din 25.02.2016** în, vederea asigurării funcționării acestuia cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de accesare, serviciile oferite etc.

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Serviciul Social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos, cod serviciu social **8899CZ-PN-V** infiintat si administrat de furnizorul Primaria Orasului Tg. Frumos, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 002285 / 09.07.2015, deține Licența de funcționare provizorie nr..4229 din 08.06.2018 cu sediul in orasul Targu-Frumos str. Cuza Vodă nr.81 A.

ARTICOLUL 3

Scopul serviciului social

Scopul **Serviciului Social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos** este de a răspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții tuturor beneficiarilor, cetățeni ai orașului Tg. Frumos.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

1. Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementate de Legea nr. **292/2011** a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, a Legii 116/2002, legea privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului:
 - HG nr.867 / 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor – cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
 - Legea 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
 - Ordonanța nr.27/19 august 2015 pentru modificarea și completarea Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
 - Legea nr. 272/2004, privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată;
 - Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea persoanelor cu handicap;
 - Legea nr. 17/ 2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată;
 - Legea nr. 217/2003 privind prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare).
2. Standardele minime de calitate aplicabile: -Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte, conform Ordinului nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 - **Anexa 7**.
3. Serviciul social de Asistență Comunitară a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Local al orașului Târgu-Frumos **nr. 26 din 25.02.2016** și funcționează în cadrul Centrului Social Multifuncțional Tg.Frumos. /subordinea Direcției de Asistență Comunitară.

ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează

sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în standardele minime de calitate .

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării Serviciului social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos sunt următoarele:

- a)** funcționarea în regim de intervenție imediată;
- b)** intervenția integrată;
- c)** flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- d)** posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- e)** promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situații de dificultate;
- f)** promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc;
- g)** respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- h)** protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- i)** încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- j)** asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare, și asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k)** primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- l)** promovarea relațiilor de colaborare cu serviciul public de asistență socială, precum și cu toți actorii sociali.

ARTICOLUL 6

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos sunt:

a) persoane/familii aflate în situație de dificultate sau în risc de excludere socială de pe raza orașului Tg. Frumos, familii, persoane victime ale violenței în familie, persoane cu diferite adicții, respectiv consum de alcool, etc.

(2) Condițiile de accesare a serviciilor:

La cererea scrisă a solicitantului /referire/sesizare /autosesizare instituției, în următoarele situații:

- stare de sănătate, boală, handicap
- situație materială precară/sărăcie șomaj
- situație de risc/existența riscului de excludere și marginalizare socială
- situație de dificultate, violența domestică, delictivitate, disfuncții familiale, dependența de substanțe, etc.

a) documente necesare:

- cerere de solicitare a serviciului , completată de către solicitant;
- adresa / referire/sesizare;
- copii ale actelor de identitate;
- copii ale documentelor care dovedesc situația socio materială / medicală;
- ancheta socială privind situația persoanei sau a familiei;
- decizia de admitere/ respingere;
- decizia de admitere/ respingere se ia în urma analizei cazului de către personalul de specialitate, cu avizul primarului/secretar . Decizia de admitere/ respingere se transmite beneficiarului în scris.

(3) Condiții de încetare a serviciilor:

- la solicitarea beneficiarului ;
- în cazul în care beneficiarul a fost orientat către alte servicii specializate;
- beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate privind acordarea de servicii sociale;

- prin acordului părților;
- la expirarea perioadei menționate în contract și îndeplinirea obiectivelor stabilite în programul personalizat de intervenție;
- când se constată, depășirea situației de nevoie socială care a stat la baza furnizării serviciilor sociale;
- când nu sunt respectate de către beneficiar obligațiile prevăzute în contractul de furnizare de servicii sociale și a Regulamentului de Ordine și Funcționare.
- în cazul decesului beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul renunța din proprie inițiativă;
- în cazul în care se constată că primește aceleași servicii din parte altui furnizor.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate Serviciul social de Asistența Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos au următoarele drepturi:

a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;

b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, după caz;

c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

d) să li se asigure continuitatea/transferul/recomandarea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;

f) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale.

ARTICOLUL 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale Serviciului social de Asistența Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos, sunt următoarele:

a) de furnizare a serviciilor sociale în comunitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Evaluarea inițială este realizată de asistentul social / psiholog și are drept scop identificarea nevoilor individuale familiale sau de grup pornind de la evaluarea situației socio-economice și a relațiilor sociale

ale persoanei sau familiei/gospodăriei, până la o evaluare mai complexă care are drept scop identificarea unor nevoi specifice unei anumite categorii de beneficiari.

În cadrul evaluării inițiale, persoana primește gratuit informații privind drepturile sociale de care poate beneficia, dar și consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate.

Evaluarea inițială poate avea în vedere inclusiv realizarea diagnozei sociale la nivelul grupului și comunității și elaborarea planului de servicii comunitare.

Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private

- ❖ *Serviciile în comunitate pot fi furnizate și fără evaluare, inclusiv în situațiile în care persoanele nu dețin acte de identitate.*
- ❖ *Serviciile în comunitate pot fi furnizate fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență.*

2. Elaborarea planului de intervenție

Planul de intervenție, elaborat în urma evaluării inițiale, cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul.

Planul individual de intervenție este elaborat împreună cu beneficiarul și stabilește obiective, activități, resurse clar definite, durata de implementare și responsabilitățile ce revin beneficiarului în vederea depășirii situației de criză/vulnerabilitate.

La elaborarea planului de intervenție sunt luate în calcul rezultatele evaluării inițiale, nevoile și opțiunile beneficiarilor punându-se accent pe rezultatele preconizate și așteptările beneficiarilor și mai ales pe capacitatea beneficiarului de a realiza și respecta obiectivele planului individual de intervenție

3. Aplicarea planului de intervenție

Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/, gospodării sau unui grup. Planul de intervenție cuprinde următoarele tipuri de activități/servicii:

- a) consiliere socială și psihologică;
- b) educație pentru sănătate, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale dezvoltarea abilităților o viață, etc;
- c) facilitare a accesului pe piața muncii;
- d) promovarea unui stil de viață sănătos și active;
- e) comunicare și monitorizare situații de risc: monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- f) acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- g) formare deprinderi / abilitati de viata;
- h) procurarea actelor de identitate (certificate de naștere, cărți de identitate);
- i) alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;

4. Monitorizare planului de intervenție

Pe durata implementării planul de intervenție au loc reevaluări care urmăresc evoluția cazului, îndeplinirea obiectivelor propuse. Aceste evaluări de etapa pot conduce la modificarea/îmbunătățirea planului inițial de intervenție.

Constatarea lipsei de implicare a beneficiarului în realizarea scopului și obiectivelor propuse în planul de intervenție poate conduce la retragerea sprijinului acordat.

b) de valorificare a potențialului membrilor comunității în vederea prevenirii situațiilor de neglijare, abuz, abandon, violență, excluziune socială etc., prin asigurarea următoarelor activități:

1. activități de sensibilizare și informare a populației prin sporirea conținutului educațional ce promovează toleranța față de grupurile sociale vulnerabile, dar și de conceperea și implementarea unor campanii susținute educative și de sporire a conștientizării diversității, adresat atât publicului larg cât și factorilor de decizie: funcționari publici și angajatori;

2. promovarea participării sociale prin asigurarea informării publice regulate privind planurile performanțelor instituțiilor publice, dar și diseminarea prin canalele mass-media și canale IC a interacțiunilor reușite între beneficiari și personalul de specialitate a compartimentului;

3. colaborarea cu instituțiile relevante de la nivelul comunității (primăria, școlile, unitățile sanitare, biserică, poliția) în vederea identificării beneficiarilor și ameliorării situației acestora; implicarea comunității prin intermediul comisiei consultative și a consiliului local;

c) de informare a potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate și de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. elaborarea și distribuirea de materiale informative pe suport de hârtie sau pe suport electronic care să cuprindă o scurtă descriere a serviciilor oferite, o prezentare a serviciilor sociale, alte servicii și facilități oferite;
2. campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii riscului de marginalizare și excludere social;
3. organizarea de întâlniri cu reprezentanți ai instituțiilor publice/instituțiilor publice/private ce-și desfășoară activitatea la nivelul comunei (școli, biserici, medici), colaborări, în cadrul unor parteneriate cu ONG-uri.
4. Întâlniri directe cu beneficiarii sau cu ocazia unor evenimente speciale.

d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. elaborarea unor instrumente de evaluare a personalului, a serviciilor oferite și a gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate și deciziile luate în planificare, dezvoltarea, administrarea și evaluare serviciilor sociale acordate;
4. elaborarea unor procedurilor de lucru conform standardelor minime de calitate, pentru a defini grupurile țintă și eligibilitatea acestora în vederea accesării tipurilor de servicii sociale de către beneficiari

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului (documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor abilitate) ;
2. asigurarea unei baze materiale adecvate pentru desfasurarea activitatilor (un spatiu adecvat, calculatoare, imprimanta, mobilier de birou, telefon , internet, etc);
3. asigurarea personalului de specialitate in cadrul serviciului si perfectionarea continua prin participare la programele de instruire si perfectionare,
4. promovarea unor relații de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale.

ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

1. Serviciul social de „Asistenta Comunitara în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Targu.- Frumos” funcționeaza cu un numar de 6 persoane, conform prevederilor Hotarararea Consiliului Local **nr. 174 din 27.11.2014** din care;

a) personal de conducere: 1 asistent social cu atributii de conducere;

b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 1 psiholog, 1 specialist relatii cu publicul;

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire, după caz: 1 ingrijitor ,2 paznici

2. Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal care funcționează în cadrul serviciului se aprobă, prin:

a) hotărâre a autorității administrației publice locale prin care s-a aprobat înființarea serviciului în subordinea Directie de Asistenta Socială aprobata prin Hotărârea nr.97 din 28.08.2018

b) Încadrarea personalului se realizează cu respectarea numărului maxim de posturi prevăzut în statul de funcții aprobat.

c) Raportul angajat/beneficiar variaza în funcție de tipul de intervenție/activități etc.

ARTICOLUL 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere poate fi, după caz: director, șef de centru, manager de proiect etc.

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile la acțiuni care vizează ameliorarea asistenței sociale a grupurilor vulnerabile;

e) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

f) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;

g) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului;

h) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale, după caz;

i) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

ARTICOLUL 10

Personalul specialitate și auxiliar

(1) Personalul de specialitate poate fi:

a) asistent social (263501);

b) Psiholog (263411)

(2) Atribuții ale personalului de specialitate privesc în principal elaborarea planului de intervenție:

a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale, cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;

b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;

c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;

d) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

e) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Asistent social – 263501-atribuții:

- ✓ Identifică și evaluează împreună cu partenerii din centru, nevoile sociale ale beneficiarilor, individuale, familiale sau de grup și elaborează planurile de intervenție pentru prevenirea, combaterea și soluționarea situațiilor de dificultate prin furnizarea unui serviciu social specializat, ale unor activități de recreere, de educație, intergrare/ reintegrare socială, reabilitare psiho-socială, deprinderi de viață independent, terapie cognitive/ ocupațională, dezvoltarea motrică pentru persoanele cu dizabilități;
- ✓ Identifică și evaluează situația beneficiarului și a familiei lui, deplasându-se în teren în cadrul vizitelor la domiciliu;
- ✓ Contribuie la promovarea, respectarea și garantarea drepturilor beneficiarilor la o viață independentă, împlinită și demnă, precum și la facilitarea participării acestora la viață socială, economică, politică și culturală;
- ✓ Păstrează confidențialitatea datelor personale și informațiilor referitoare la viață privată și situația de dificultate în care se află beneficiarii;
- ✓ Răspunde de implicarea activă a beneficiarilor de servicii sociale și după caz, a familiilor acestora în procesul decizional și de acordare a serviciilor sociale;
- ✓ Sistează acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta a furnizat informații eronate;
- ✓ Facilitează exercitarea drepturilor sociale pentru toți cetățenii prin asigurarea veridicității și calității informațiilor și monitorizarea furnizării serviciilor sociale pentru urmărirea respectării drepturilor beneficiarilor;
- ✓ Asigură îndeplinirea tuturor cerințelor legale privind furnizarea serviciilor sociale;

- ✓ Colectează, prelucrează și administrează datele și informațiile privind beneficiarii, furnizorii privați și serviciile administrate de aceștia;
- ✓ Asigură informarea și consilierea beneficiarilor, precum și informarea populației privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile;
- ✓ Informează beneficiarii despre conținutul și modalitățile de acordare a măsurilor și acțiunilor de asistență socială;
- ✓ Solicita partenerilor orice informații și documente legale de implementarea serviciilor sociale, în vederea verificării respectării normelor în vigoare;
- ✓ Ține evidența zilnică a beneficiarilor care au solicitat furnizarea unui serviciu într-un registru special, precum și dosarele beneficiarilor;
- ✓ Monitorizează și evaluează acordarea serviciilor sociale și ține evidența contractelor pentru acordarea serviciilor sociale care se încheie între furnizorul de servicii sociale și beneficiar.
- ✓ Alege modalitățile corecte de comunicare. Facilitează comunicarea formală intră și interinstituțională. Monitorizează situațiile conflictuale;
- ✓ Îmbunătățește permanent managementul și organizează sistemul de furnizare a serviciilor sociale în colaborare cu furnizorii privați, în funcție de nevoile beneficiarilor și de cerințele noi apărute în legislația și politicile sociale;
- ✓ Acordă suportul necesar în vederea obținerii certificatului de acreditare pentru prestarea serviciilor sociale de către parteneri pentru localizarea, Centrul Social Multifuncțional Târgu- Frumos;
- ✓ Are obligația de a asigura bună funcționare a tuturor bunurilor, echipamentelor la locul de desfășurare a proiectului și exclusive în scopul pentru care au fost achiziționate. Orice reparații/ intervenții asupra acestora se vor face numai cu înștiințarea scrisă adresată șefului instituției.
- ✓ Elaborează, în colaborare cu furnizorii privați, Carta Drepturilor beneficiarilor de servicii sociale și Codul de etică pentru personal care oferă servicii sociale în cadrul centrului;
- ✓ Identifică nevoile proprii de dezvoltare în carieră și personală. Participă la stagii de formare/ cursuri de perfecționare, programe de instruire, etc. Aplică în activitatea curentă cunoștințele/ abilitățile/ competențele profesionale dobândite în programele de formare continuă/ perfecționare;

Psiholog – 263411- atribuții:

- ✓ Contribuie la promovarea, respectarea și garantarea drepturilor beneficiarilor la o viață independent , împlinită și demnă, precum și la facilitarea participării acestora la viața socială, economică, politică și culturală;
- ✓ Cunoaște și respectă prevederile Codului deontologic al profesiei de psiholog, precum și regulamentul de organizare și funcționare al Centrului Social Multifuncțional;

- ✓ Aplică metodologia de intervenție și instrumentele de lucru la nivelul Centrului în conformitate cu standardele de calitate;
- ✓ Investighează și recomandă căile de soluționare ale problemelor psihologice ale beneficiarilor;
- ✓ Stabilește etapele recuperării psihologice, în funcție de obiectivele propuse pentru recuperarea beneficiarilor;
- ✓ Colaborează cu ceilalți specialiști din centru pentru a stabili și a aplica planul terapeutic de recuperare individual pentru fiecare beneficiar;
- ✓ Stabilește programul săptămânal de intervenție terapeutică (de socializare și integrare socială și de activități educationale);
- ✓ Stabilește, în funcție de obiectivele psihoterapeutice metodă de lucru și de recuperare, a beneficiarilor;
- ✓ Realizează un plan individualizat de recuperare psihologică pentru fiecare beneficiar și înregistrează evoluția acestuia;
- ✓ Răspunde de calitatea și precizia examinărilor psihologice;
- ✓ Răspunde de corectitudinea informațiilor furnizate către beneficiari, colegi și client;
- ✓ Asigură relații profesionale, de bună colaborare și comunicare cu întreg personalul din Centrul Social Multifuncțional, precum și cu colaboratorii/ partenerii externi;
- ✓ Prezintă informațiile și documentele legate de beneficiari, intervenții, rezultate, ori de câte ori sunt solicitate de către coordonatorul de centru sau de furnizorii private;
- ✓ Păstrează confidențialitatea datelor referitoare la beneficiari față de persoane fizice, juridice sau mass-media;
- ✓ Identifică nevoile proprii de dezvoltare în carieră și personală. Participă la stagii de formare/ cursuri de perfecționare, programe de instruire, etc. Aplică în activitatea curentă cunoștințele/ abilitățile/ competențele profesionale dobândite în programele de formare continuă/ perfecționare;
- ✓ În funcție de nevoile specifice ale instituției, îndeplinește și ale sarcini repartizate de angajator, în condițiile legii.

Specialist relații cu publicul II – 243201- atribuții:

- ✓ Oferă informații generale și îndrumări beneficiarilor, familiilor acestora și tuturor cetățenilor care se adresează Centrului Social Multifuncțional;
- ✓ Informează pe coordonatorul de centru și partenerii private, precum și alți factori responsabili, despre problemele organizaționale și tehnice, legate de exercitarea obligațiilor de serviciu;
- ✓ Ține evidența Registrului în relațiile cu publicul și înregistrează corespondența;

- ✓ Răspunde la solicitările telefonice, electronice, ține corespondența și o distribuie personalului de centru, conform repartizării șefului ierarhic, pentru examinarea conform corespondenței, monitorizând soluționarea lor în termenul stabilit de lege;
- ✓ Examinează și întocmește proiectul răspunsului la petițiile înregistrate, prezentându-l coordonatorului de centru pentru coordonare și semnare;
- ✓ Asigură afișarea informațiilor de interes public la avizier și pe pagină web a centului sau a orașului Târgu-Frumos;
- ✓ Răspunde de corectitudinea informațiilor furnizate către toți furnizorii de servicii sociale;
- ✓ Contribuie la promovarea, respectarea și garantarea drepturilor și libertăților beneficiarilor , familiilor acestora, precum și publicului care se adresează centrului;
- ✓ Răspunde de crearea și menținerea unei imagini favorabile a centrului în relațiile cu clienții, beneficiarii, furnizorii, etc;
- ✓ Elaborează, împreună cu coordonatorul și furnizorii private, instrumente și modalități de monitorizare a imaginii centrului în comunitate (chestionare , sondaje, etc);
- ✓ Păstrează confidențialitatea datelor referitoare la beneficiari, față de persoane fizice, juridice sau mass-media;
- ✓ Cunoaște și respectă revederile Codului deontologic al profesiei- relații cu publicul, precum și regulamentul de organizare și funcționare al Centrului Social Multifuncțional;
- ✓ Are o atitudine politicoasă față de colegii săi, cât și față de persoanele din exterior cu care vine în contact în cadrul instituției;
- ✓ Asigură menținerea și utilizarea în condiții optime a bunurilor/ echipamentelor pe care le utilizează și aduce la cunoștință factorilor responsabili orice defecțiune în funcționarea acestora;
- ✓ Identifică nevoile proprii de dezvoltare în carieră și personală. Participă la stagii de formare/ cursuri de perfecționare, programe de instruire, etc. Aplică în activitatea curentă cunoștințele/ abilitățile/ competențele profesionale dobândite în programele de formare continuă/ perfecționare;
- ✓ În funcție de nevoile specific ale instituției, îndeplinește și alte sarcini repartizate de angajator, în condițiile legii.

ARTICOLUL 11

Finanțarea serviciului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, furnizorul de servicii sociale are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciului cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor serviciului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

a) bugetul local al județului

b) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, respectiv bugetele locale ale sectoarelor municipiului București;

c) bugetul de stat;

d) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;

e) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

f) contribuția persoanelor beneficiare, după caz;

g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Președinte de ședință,
Consilier local,
ARVINTE DANIEL COSTIN

Avizează pentru legalitate,
Secretar,
Spulber Felicia – Elena

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARIILOR

*Serviciului Social De Asistență Comunitară în cadrul Centrului
Social Multifuncțional din Orașul Tg.Frumos*

CARTA DREPTURILOR ȘI OBLIGAȚIILOR BENEFICIARILOR

Scopul principal al Cartei drepturilor beneficiarului este de a informa beneficiarul de servicii sociale cu privire la drepturile pe care le are conform prevederilor legale în vigoare.

Personalul Serviciului social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos, trebuie să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale omului, în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, consemnate în cartă drepturilor și obligațiilor beneficiarului.

”Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos” se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile.

Principiile specifice care stau la baza prestării ”Serviciului social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos” sunt următoarele:

- a) funcționarea în regim de intervenție imediată,
- b) intervenția integrată;
- c) flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- d) posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- e) promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situații de dificultate;
- f) promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc;
- g) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- h) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

- i) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- j) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare, și asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- l) promovarea relațiilor de colaborare cu serviciul public de asistență socială, precum și cu toți actorii sociali.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos, au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, după caz;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d) să fie informați corespunzător cu privire la scopul și modul în care le sunt prelucrate datele personale,
- e) să li se asigure dreptul protejării vieții private și a datelor cu caracter personal;
- f) să li se asigure continuitatea/transferul/recomandarea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- g) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- e) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale.

Drepturi specifice ale beneficiarilor de servicii sociale:

1. Beneficiarilor de servicii sociale li se va garanta demnitatea și intimitatea pe parcursul procesului de furnizare a serviciilor.
2. Beneficiarilor de servicii sociale li se va respecta viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

3. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.
4. Beneficiarii serviciilor sociale au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune că:
 - A) asistenții sociali trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
 - B) asistenții sociali își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
 - C) asistenții sociali vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă.
5. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o informare adaptată sau specifică, în funcție de nevoile și problemelor lor.
6. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o informare operativă, realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării de servicii.
7. Beneficiarii de servicii au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.
8. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o informare completă, constând în:
 - a. o abordare comprehensivă a problemei, prin faptul că profesioniștii își vor construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;
 - b. profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;
9. Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora, precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului.
10. Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor.

Aceasta presupune că:

- A. asistentul social să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
 - B. Sistemul social să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confrunta clientul.
11. Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială.

Astfel:

- a. asistentul social nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- b. asistentul social nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- c. asistentul social va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- d. asistentul social nu se va implica în relații suplimentare cu clientul;
- e. asistentul social nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;

- f. asistentul social nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- g. clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- h. asistentul social nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- i. asistentul social va pune interesul clientului mai presus de interesul personal.

Beneficiarii de servicii sociale furnizate în instituții au următoarele obligații:

- Să furnizeze informații concrete cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.
- Să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.
- Să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală.
- Să respecte profesia de asistent social și valorile acesteia.
- Să colaboreze cu asistentul social în vederea eliminării barierelor în comunicare, provenite din diferențele de limbaj utilizat, din problemele emoționale sau din deficiențe fizico-psihiice).
- Să-și exprime cu claritate și sinceritate problema.
- Să conștientizeze diferența între ceea ce își dorește și ceea ce îi conferă siguranță pe termen imediat și mediu.
- Să-și conștientizeze resursele de care dispun și care le conferă forța, prin utilizarea tuturor resurselor de care dispun, inclusiv familie, prieteni, comunitate.
- Să accepte colaborarea cu furnizorii de servicii sociale (instituții de stat și private), în vederea soluționării problemelor, cu respectarea valorilor asistenței sociale.
- Să se implice în rezolvarea problemelor cu respectarea standardelor minime obligatorii de calitate.
- Să colaboreze cu echipa interdisciplinară pentru evaluarea nevoilor.
- Să conștientizeze că pentru soluționarea problemelor pe care le are, statul alocă o sumă considerabilă de bani, care ar trebui utilizați într-un mod eficient, și nu repetitiv.
- Împreună cu asistentul social, beneficiarul de servicii sociale respectă drepturile fundamentale ale omului și aplicarea legislației internaționale la care România a aderat, conform Constituției României.
- În furnizarea serviciului social primar sunt la fel de importante valorile asistentului social cât și valorile clientului (pentru a avea succes relaționarea asistent social-beneficiar aceste valori nu trebuie să intre în contradicție).
- Beneficiarii trebuie să fie capabili să facă propriile lor alegeri, să ia propriile decizii și să învețe să-și conducă propria viață; ei trebuie lăsați și încurajați să-și asume responsabilitățile propriilor decizii și să-și exercite libertatea.

- În relația de consiliere și de sprijin, profesionistul va întări încrederea în sine a asistatului și demnitatea individului, încurajând manifestările sale de independență și credința în forțele proprii.

- Beneficiarii sunt capabili să învețe noi comportamente, să-și descopere și să-și utilizeze capacitățile de schimbare și dezvoltare.

- Deși se acceptă ideea că originea problemelor de viață se află adesea în experiențele și evenimentele trăite anterior și se știe că analiza experiențelor trecute poate fi benefică, totuși, se apreciază că cele mai multe din dificultățile în calea îmbunătățirii integrării sociale pot fi rezolvate prin centrarea atenției pe alegerile și posibilitățile prezente, prin mobilizarea potențialului latent de adaptare al indivizilor.

- Oamenii au nevoie de conștiința valorii proprii și de stimă de sine, pentru aceasta având nevoie de confirmarea valorii lor din partea persoanelor semnificative din viața lor; asistentul social poate contribui la creșterea stimei de sine a clienților în cadrul relațiilor de consiliere, prin grijă, încurajare, acceptare.

- Relația dintre asistentul social și client poate deveni pentru acesta din urmă model de relație deschisă, sinceră, autentică; persoana asistată poate să preia modelul și să îl transpună asupra celorlalte relații ale sale.

- Dreptul persoanelor asistate la propriile valori și convingeri este inviolabil. Asistenții sociali au responsabilitatea de a oferi ajutor indivizilor, indiferent de valorile și convingerile acestora.

Prezenta *“Cartă a Drepturilor și Obligațiilor Beneficiarilor”*, se bazează pe legislația românească în vigoare, având în vedere și Carta Drepturilor Omului și principiile general valabile și respectate de legislația internațională.

Scopul principal al cartei este acela de a informa beneficiarii de existența serviciilor sociale, drepturile și obligațiile ce le revin, conform prevederilor legale.

În realizarea acestei lucrări s-a avut în vedere interesul beneficiilor de pe raza Orașului Tg. Frumos, indiferent de vârstă, sex, mediu de proveniență, categorie socio-profesională, etnie, rasă, religie, opinie politică, fără a se uita și respectarea și valorile profesiei de asistent social.

”Servicul de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos” are responsabilitatea de a urmări respectarea drepturilor beneficiarilor și va lua măsuri în cazul nerespectării lor.

Președinte de ședință,
Consilier local,
ARVINTE DANIEL COSTIN

Avizează pentru legalitate,
Secretar,
Spulber Felicia – Elena

**CODUL ETIC AL PERSONALULUI
SERVICIUL SOCIAL DE ASISTENȚA COMUNITARĂ -
ÎN CADRUL CENTRULUI SOCIAL
MULTIFUNCȚIONAL DIN ORAȘUL TÂRGU-FRUMOS**

CODUL ETIC AL PERSONALULUI

Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului Serviciul social de Asistența Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos.

Normele de conduită, valorile și principiile cuprinse în prezentul cod etic respectă reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Personalul Serviciul social de Asistența Comunitară îndeplinește o misiune socială care are la baza valorile și principiile fundamentale ale profesiei:

Principiile specifice care stau la baza prestării Serviciului social de Asistența Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional din orașul Târgu-Frumos sunt următoarele:

- a)** funcționarea în regim de intervenție imediată,
- b)** intervenția integrată;
- c)** flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- d)** posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- e)** promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situații de dificultate;
- f)** promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc;
- g)** respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- h)** protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

i) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;

j) asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare, și asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

k) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

l) promovarea relațiilor de colaborare cu serviciul public de asistență socială, precum și cu toți actorii sociali.

Activitățile desfășurate de către personalul Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional indiferent de natura profesiei sunt:

- consiliere socială și psihologică,
- educație pentru sănătate, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale dezvoltarea abilităților o viață, etc
- facilitare a accesului pe piața muncii
- promovarea unui stil de viață sănătos și activ
- comunicare și monitorizare situații de risc: monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- formare deprinderi / abilitati de viata;
- procurarea actelor de identitate (certIFICATE de naștere, cărți de identitate);
- alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;

Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională. Comportamentul personalului Serviciul social de Asistență Comunitară - în cadrul Centrului Social Multifuncțional, trebuie să fie consecvent și responsabil, astfel încât să nu afecteze imaginea profesiei și a instituției .

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA

FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Valori care stau la baza furnizării serviciilor sociale:

a. Egalitatea de șanse

Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

b. Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale. În situația în care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova interesele acestor persoane și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

c. Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situație de vulnerabilitate acestea au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-și independența și individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni. Acest principiu urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

d. Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale

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

e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiar să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

f. Demnitatea umană

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

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

Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

a. Principiul solidarității sociale

Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale.

b. Principiul universalității

Fiecare persoană are dreptul la servicii sociale, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care locuiesc în orasul Targu- Frumos.

c. Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra vieții cetățenilor.

d. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

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

e. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților, a situațiilor de risc și criză pentru individ, familie și copil urmată de intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

g. Eficacitate și eficiență

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

h. Parteneriat

Centru Social Multifunctional oferă servicii sociale în parteneriat cu Fundatia „Ancora Salvării”, Fundatia Bethany, Asociația Salvării Copiilor și Fundatia Star of Hope, pe baza acordurilor de parteneriat prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

i. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

a. de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;

b. de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.

d. de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea clientului și evaluarea nevoii sociale:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la asistentul social cât și cel involuntar ca și când asistentul social a fost trimis la client și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune clientul;

- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere clientului;

- să știe să-l provoace și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;

- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);

- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare

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

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizează în baza unui contract între Centru Social Multifunctional și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;

- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului;

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

- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;

- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;

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

Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

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

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

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

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

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

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

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

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

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

Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

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

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

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

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

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

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

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

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

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

Sanctiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, Regulamentul intern al instituției.

Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează în termenul maxim de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care se va comunica răspunsul scris sau verbal în legatură cu problema sesizată.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de reclamații și sesizări;
- b. înregistrarea la ghișeul de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;

Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Prezentul cod este aprobat de Consiliul Local al Orasului Târgu Frumos și va fi comunicat tuturor angajaților serviciului **Serviciul Social de Asistență Comunitară – în cadrul Centrul Social Multifuncțional.**

Președinte de ședință,
Consilier local,
ARVINTE DANIEL COSTIN

Avizează pentru legalitate,
Secretar,
Spulber Felicia – Elena