

**REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
AL
COMPARTIMENTULUI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

CAPITOLUL I - DISPOZIȚII GENERALE

Art.1. Compartimentul de Asistență Socială este serviciul public de interes local, care funcționează sub autoritatea Consiliului local Milosesti , înființat prin Hotărârea Consiliului Local nr. 20/ 06.08.2010.

Art .2. Compartimentul de asistență socială este instituție publică de interes local fără personalitate juridică, în subordinea Consiliului Local Milosesti și este finanțat integral din bugetul local și bugetul de stat.

Art.3. Obiectivul Compartimentului îl constituie acordarea de servicii sociale cu caracter primar și specializate menite să asigure prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare sau permanente ale situațiilor de risc din domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie ce pot genera marginalizarea sau excluderea social.

CAPITOLUL II - STRUCTURĂ ORGANIZATORICĂ

Art.4. Primarul conduce și controlează serviciul public de interes local – Compartimentul Asistență Socială .

Art.5.Primarul poate delega, prin dispoziție, unele atribuții conform legii, viceprimarului.

Art. 6. Prin serviciul public de interes local în înțelesul prezentului Regulament, se înțelege Compartimentul de Asistență Socială, subordonat și structurat pe competențe potrivit organigramei.

Art. 7. Secretarul de comună asigură conducerea, îndrumarea și controlul angajaților din structura Compartimentului de Asistență Socială.

Art.8.Angajarea salariaților se face în condițiile legii, în limita posturilor din organigrama aprobată de Consiliul Local.

Art.9. Organigrama, statul de funcții și numărul de personal se aprobă de către Consiliul Local Milosesti , prin hotărâre, la propunerea primarului.

CAPITOLUL III - MANAGEMENTUL ȘI BENEFICIARII COMPARTIMENTULUI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Art.10. Obiectul de activitate al Compartimentului de Asistență Socială îl constituie aplicarea legislației ce reglementează materia, precum și realizarea ansamblului de măsuri, programe, activități profesionalizate, unități specializate, de protejare a persoanelor, grupurilor și comunităților cu probleme speciale, aflate în dificultate, care nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal și decent de viață, de asemenea dezvoltarea comunitară, prin măsuri de prevenire a marginalizării sociale.

Art.11.În exercitarea atribuțiilor prevazute de lege Compartimentul de Asistență Socială desfășoară următoarele activități:

În aplicarea prevederilor Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat cu modificările și completările ulterioare

- Înregistrează și soluționează cererile de solicitare a ajutorului social, în termen legal, transmițând AJPIS Ialomița actele necesare accesării prestației, conform legislației în vigoare.
- Întocmește anchete sociale pentru acordarea/neacordarea ajutorului social, în termen legal.
- Stabilește dreptul la ajutor social și cuantumul acestuia .

- Urmărește îndeplinirea de către beneficiarii de ajutor social a obligațiilor ce le revin.
- Modifică cuantumul ajutorului social, suspendă și încetează plata ajutorului social, conform hotărârilor Consiliului Local al comunei Milosesti și a legislației în domeniu.
- Efectuează periodic noi anchete sociale în vederea respectării condițiilor care au stat la baza acordării ajutorului social.
- Înregistrează și soluționează pe bază de anchetă socială cererile de acordare a ajutoarelor de urgență/înmormântare.
- Transmite în termen legal la AJPIS Ialomita situațiile statistice privind aplicarea Legii nr.416/2001
- Întocmește situația privind persoanele și familiile marginalizate social și stabilește măsuri individuale în vederea prevenirii și combaterii marginalizării sociale.
- Asigură acordarea, încetarea dreptului la ajutor pentru încălzirea locuinței cu lemne beneficiarilor de ajutor social în baza Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat.

În aplicarea prevederilor Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei, cu modificările și completările ulterioare :

- Primește cererile, declarațiile pe propria răspundere, și actele depuse de familiile care au în întreținere copii în vârstă de până la 18 ani ce urmează cursurile școlare;
- Verifică prin anchete sociale îndeplinirea de către solicitanți a condițiilor de acordare a alocației de susținerea familiei;
- Propune pe bază de anchetă socială Primarului acordarea / neacordarea / suspendarea prin dispoziție, după caz, alocației de susținerea familiei;
- Efectuează periodic anchete sociale în vederea urmării respectării condițiilor de acordare a dreptului de acordare a alocației de susținerea familiei;
- Propune pe bază de dispoziție a primarului acordarea / modificarea / încetarea după caz, a alocației de susținerea familiei
- Întocmește și transmite, în conformitate cu prevederile legale, la AJPIS Ialomița, borderoul privind cererile noi de acordare a alocației de susținerea familiei aprobate prin viza primarului, împreună cu cererile și dispozițiile de aprobare ale primarului, borderoul privind suspendarea sau după caz, încetarea dreptului de acordare a alocației.

- Comunică familiilor beneficiare dispoziția primarului de acordare / respingere / modificare / încetare a dreptului la alocația pentru susținerea familiei.

In domeniul serviciilor sociale

- identifica minorii de pe raza orasului care se afla in risc de abandon scolar sau familial;
- analizează situația copilului și propune acordarea de servicii sociale cu scopul de prevenire a abandonului copilului;
- întocmește planul de servicii al copilului aflat în dificultate și îl supune aprobării primarului localității;
- implementează și oferă serviciile sociale corepunzătoare, în vederea satisfacerii obiectivelor din planul de servicii;
- propune acordarea de sprijin material si financiar familiilor cu copii în întreținere;
- asigura informare familiilor cu copii în întreținere asupra drepturilor si obligatiilor acestora, asupra drepturilor copilului, asupra serviciilor disponibile pe plan local, etc.
- identifica persoanele adulte din comunitate care se afla într-o situație de nevoie socială si necesită acordarea de servicii sociale, pentru a se preveni marginalizarea socială și/sau nevoia de servicii specializate;
- întocmește planurile individualizate de intervenție privind masurile de asistenta sociala pentru prevenirea situatiilor de risc social.
- implementeaza planul de interventie si furnizează serviciile sociale corespunzătoare pentru satisfacerea obiectivelor din plan
- acordă informare gratuită cu privire la drepturile si obligatiile beneficiarului, precum si cu privire la serviciile sociale de care beneficiază
- evaluează permanent evoluția cazului, ca urmare a acordării serviciilor sociale;
- monitorizeaza copii din localitate, ai caror parinti sunt plecati la munca in strainatate;
- identifica si analizeaza situatia persoanelor adulte/persoanelor cu handicap/persoanelor varstnice, care se afla intr-o situatie de nevoie sociala;
- asigura indrumarea si informarea oricarei persoane aflate intr-o situatie de risc social;

- colaboreaza cu Directia Generala de Asistenta Sociala si Protectia Copilului in domeniul protectiei copilului, al persoanei adulte si al persoanei cu handicap, pentru asigurarea masurilor de preventie necesare.

CAPITOLUL IV PRINCIPII DE LUCRU

Art.12.Personalul implicat în furnizarea serviciilor sociale are obligația de a respecta următoarele standarde etice:

Responsabilități etice față de societate:

- promovează valorile sociale, economice, politice și culturale care sunt compatibile cu principiile justiției sociale, prevăzute în actele normative cu privire la asistența socială și serviciile sociale ;
- pledează pentru schimbări care să contribuie la îmbunătățirea condițiilor sociale în vederea satisfacerii nevoilor umane de baza și promovării justiției sociale ;
- acționează pentru a facilita accesul la servicii specifice și posibilitatea de a alege pentru persoanele vulnerabile, dezavantajate sau aflate în dificultate ;
- facilitează și informează publicul în legatură cu participarea la viața comunitară și schimbările sociale care intervin ;
- asigură servicii profesionale în situații de urgență ;
- acționează pentru a preveni și elimina dominarea, exploatarea sau discriminarea unei persoane, grup, comunitate sau categorie socială pe baza etniei, originii naționale, sexului sau orientării sexuale, vârste, stării civile, convingerilor politice sau religioase, deficiențelor fizice/ psihice sau altor asemenea criterii;

Responsabilități etice față de beneficiari:

- promovează bunăstarea clientului, interesele clientului fiind cele care primează;

- nu decide în numele clientului ci îl ajută pe acesta să-și identifice și să-și dezvolte resursele în vederea alegerii celei mai bune opțiuni, acordând totodată atenția necesară intereselor celorlalte părți implicate ;
- furnizează servicii clienților numai în contextul unei relații profesionale pe consimțământul clientului. În cazul în care clientul nu are capacitatea de a decide asupra serviciului solicitat, se va obține permisiunea reprezentantului legal a acestuia (tutore, curator) etc. ;
- folosește un limbaj clar pentru a informa clienții despre scopul, riscurile și limitele serviciilor, costurile legate de serviciul respectiv, alternativele existente, dreptul clientului de a refuza serviciul și perioada pentru care se acorda serviciul ;
- nu solicită informații despre viața privată a clientului decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție.
- accesul la dosarele clienților și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale. folosește un limbaj adecvat și respectuos față de clienți și evită folosirea termenilor care pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunităților ;
- asigură continuitatea serviciilor în cazul în care acestea sunt întrerupte

Responsabilitățile etice față de colegi:

- își tratează colegii cu respect și evită aprecierile negative la adresa lor în prezența clienților și a altor profesioniști ;
- respectă confidențialitatea informațiilor împărtășite de colegi în cursul relațiilor profesionale ;
- disputele despre colegi se rezolvă în interiorul echipei de cei implicați și prin respectarea dreptului părților în opinie.
- orientează clienții către alte servicii atunci când problematica clientului depășește competențele sale profesionale, când nu a înregistrat progrese semnificative și atunci când clientul are nevoie de servicii suplimentare sau specializate pe care el nu le poate oferi;
- acționează pentru a descuraja, preveni și corecta comportamentul lipsit de etică aparându-și și asistându-și colegii acuzați pe nedrept de comportament lipsit de etică.

CAPITOLUL V ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR

Art. 13. Programul de lucru al Compartimentului e Asistență Socială este următorul:

- Luni, marți, miercuri, joi, vineri între orele 8.00 – 16.00 .
- Programul de lucru cu publicul : luni , marti , miercuri , joi, vineri între orele 8.30-12.30, intervalul 8.00-8.30 și 12.30-16,00 fiind alocat prelucrării documentelor depuse, instrumentării cazurilor active, anchetelor sociale, etc.
- Programul zilnic este afișat într-un loc vizibil și accesibil personalului și beneficiarilor.

CAPITOLUL VI: RELAȚII DE COLABORARE, INSTRUMENTE DE LUCRU

Art. 14. În vederea realizării atribuțiilor prevăzute de lege Compartimentul de asistență socială îndeplinește, în principal, următoarele **funcții**:

- a) **de strategie**, prin care asigura elaborarea planurilor de asistență socială pentru prevenirea și combaterea marginalizării sociale și a programelor de acțiune antisaracie;
- b) **de coordonare**, prin care stabilește măsuri pentru dezvoltarea strategiilor de intervenție în sprijinul persoanelor aflate în nevoie și de prevenire a situațiilor de marginalizare și excludere socială la nivelul comunei ;
- c) **de colaborare** cu serviciile publice descentralizate ale instituțiilor care au responsabilități în domeniul asistenței sociale, cu serviciile publice locale de asistență socială, precum și cu reprezentanții societății civile implicați în derularea programelor de asistență socială;
- d) **de execuție**, prin asigurarea mijloacelor umane, materiale și financiare necesare pentru implementarea strategiilor cu privire la acțiunile antisărăcie, prevenirea și combaterea marginalizării sociale, precum și pentru soluționarea urgențelor sociale individuale și colective la nivelul comunei .

Art.15. Instrumentele de lucru folosite în cadrul Compartimentului de Asistență Socială :

- Cerere – act depus de persoana/reprezentantul legal al copilului sau client în vederea accesării unor servicii sau prestații sociale;

- Fișa / Raport de evaluare inițială: instrument prin care se identifică nevoile sociale ale familiei copilului și se realizează încadrarea beneficiarului în criteriile de asistare specifice serviciului public de asistență socială;
- Dispoziția : prevedere/măsura obligatorie, cuprinsă într-un act normativ, emis de primar – la nivelul autorității publice locale, pe baza referatului de specialitate;
- Contractul de acordare a serviciilor sociale– instrument care determină responsabilitatea părților și implicarea acestora în intervenție ca parte activă, în procesul de acordare a serviciilor sociale.
- Planul de servicii– documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor și a prestațiilor, pe baza evaluării sociale a copilului și a familiei, în vederea prevenirii separării copilului de familia sa.
- Plan de intervenție: document ce detaliază serviciile sociale, responsabilii și termenele de respectat, în vederea depășirii unei situații de dificultate;
- Ancheta Sociala: metodă de interogare/informare asupra faptelor sociale, care include proceduri diverse complementare, precum chestionarul, analiza documentelor, observația, prin care se stabilește întrunirea criteriilor de eligibilitate necesare accesării anumitor servicii/prestații sociale;
- Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție al clientului: instrument ce vizează măsurarea gradului de satisfacție al clienților ulterior accesării serviciilor oferite prin intermediul specialiștilor noștri.

CAPITOLUL VII- RELAȚIA CU CLIENTUL ȘI EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A CLIENTULUI

Art. 16. Relația personalului din cadrul serviciului cu clientul serviciilor / prestațiilor sociale este reglementată prin:

CODUL ETIC – acesta reprezentând ansamblul de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională. Codul etic reglementează relațiile profesionale ale angajaților, raportându-se la standardele de conduită în raport cu beneficiarii, colegii precum și alte categorii de profesioniști.

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR – identifică drepturile beneficiarilor serviciilor / prestațiilor sociale, pe care personalul serviciului este obligat să le respecte în activitatea prestată.

Art.17. Evaluarea nivelului de satisfacție a clientului se realizează prin intermediul "Chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție client", întocmit de personalul de specialitate, aplicabil părinților minorilor, reprezentanților legali ai persoanelor sau beneficiarilor ce accesează diferitele servicii / prestații sociale.

CAPITOLUL VIII - DISPOZIȚII FINALE

Art.18. Sarcinile, atribuțiile și competențele din prezentul regulament pot fi completate și modificate cu aprobarea Consiliului Local, ca urmare a modificării structurii organizatorice și în baza noilor prevederi legale în domeniul asistenței sociale.

Art.19. Prezentul Regulament de organizare și funcționare intră în vigoare începând cu data aprobării de către Consiliul Local al comunei Milosesti .

Consiliul Local Milosesti

Judetul Ialomita

COD ETIC

al personalului care furnizeaza servicii sociale

CAPITOLUL I

DISPOZITII GENERALE

Art.1. Prezentul cod etic stabileste regulile de conduita obligatorii privitoare la exercitiul indatoririlor profesionale ale personalului din cadrul Compartimentului de Asistenta Sociala, calificat in a oferi servicii sociale precum si principiile si valorile care stau la baza furnizarii serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplica personalului implicat in furnizarea de servii sociale..

Art.3. Normele de conduita cuprinse in codul etic sunt in concordanta cu reglementarile legale in vigoare din domeniul asistentei sociale.

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie sa raspunda nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, in vederea prevenirii, limitarii si depasirii unor situatii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenta, pentru apararea autonomiei si protectiei persoanei, pentru prevenirea marginalizarii si excluziunii sociale si in scopul cresterii calitatii vietii.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE SI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZARII SERVICIILOR SOCIALE

Art.5. In procesul de furnizare a serviciilor sociale, Compartimentul de Asistenta Sociala are la baza urmatoarele valori si principii fundamentale:

A. Principii:

a. Principiul suprematiei Constitutiei si a legii

In indeplinirea atributiilor, personalul are obligatia sa respecte si sa protejeze drepturile si libertatile fundamentale ale beneficiarilor, consacrate prin Constitutie și prin alte legi, in conformitate cu Declaratia Universala a Drepturilor Omului, Conventia europeana a Drepturilor Omului si cu dispozitiile tratatelor la care Romania este parte.

b. Principiul furnizarii de servicii in folosul beneficiarilor

Scopul principal al activitatii este sprijinirea persoanelor aflate in dificultate si implicarea in identificarea, evaluarea si solutionarea problemelor sociale. In toate demersurile sale, personalul institutiei actioneaza in interesul beneficiarului. Personalul cu atribuții în asistență socială are obligatia sa acorde beneficiarilor si familiilor acestora informatii privitoare la legislatia in vigoare, la serviciile sociale desfasurate, la drepturile si obligatiile acestora, cat si ale institutiei. Asistentul social are obligația de a acorda sprijin si de a indruma beneficiarii catre serviciile specializate din cadrul altor institutii publice sau private.

c. Principiul solidaritatii sociale

Comunitatea participa la sprijinirea persoanelor care nu isi pot asigura nevoile sociale, pentru mentinerea si intarirea coeziunii sociale.

d. Principiul justitiei sociale

Personalul contesta si combate diferitele manifestari sau forme ale injustitiei sociale precum saracia, discriminarea la angajare, etc. Conducerea institutiei se asigura de egalitatea sanselor privind accesul beneficiarilor la informatii, servicii,

resurse si participarea la procesul de luare a deciziilor.

e. Principiul universalitatii

Fiecare persoana are dreptul la asistenta sociala, in conditiile prevazute de lege. Prin acest drept recunoastem principiul accesului egal la servicii atat pentru persoanele care domiciliaza sau au resedinta pe raza comunei, cat si pentru cele care domiciliaza in judetul Ialomita.

f. Principiul planificării si furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate menite sa satisfaca nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea si furnizarea acestor servicii au la baza o buna informare privind nevoia sociala pe care serviciile incearca sa o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective si asupra vietii cetatenilor.

g. Proximitate in furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunitatii sociale in schimbare ale fiecărei persoane, oricare potential beneficiar putand avea acces usor la aceste servicii.

h. Abordarea integrata in furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazeaza pe evaluarea completa si complexa a nevoilor solicitantilor, a situatiilor de risc si criza pentru individ, familie si copil urmata de interventia planificata asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

i. Competenta profesionala a personalului

Personalul institutiei isi desfasoara activitatea in aria de competenta profesionala determinata de licenta, expertiza si experienta profesionala. Personalul isi imbunatateste permanent cunostintele si deprinderile profesionale prin participarea

la seminarii, cursuri de formare profesionala si perfectionare continua dar si prin autoinvatare. Aceste cunostinte si deprinderi sunt aplicate in practica.

j. Activitatea personalului este evaluată periodic.

Asistentul social trebuie să dovedească stapanire de sine, capacitate de comunicare, abilitati de gestionare a situatiilor conflictuale, dezvoltandu-si permanent puterea de intelegere a problemelor sociale si educationale ale beneficiarilor si familiilor acestora, precum si, dupa caz, capacitatile manageriale.

B. Valori:

a. Egalitatea de sanse

Fiecare persoana vulnerabila beneficiaza de oportunitati egale cu privire la accesul la serviciile sociale si de tratament egal prin evitarea oricaror forme de discriminare de natura politica, economica, religioasa sau de alta natura.

b. Libertatea de a alege serviciul social in functie de nevoia sociala

Fiecarei persoane ii este respectata alegerea făcuta privind serviciul social care raspunde nevoii sale sociale. In situatia in care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova interesele acestor persoane si vor avea o preocupare continua pentru bunastarea acestora.

c. Independenta si individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoana are dreptul sa fie parte integranta a comunitatii, pastrandu-si totodata independenta si individualitatea. Atunci cand unele persoane se afla intr-o situatie de vulnerabilitate acestea au dreptul de a-si alege serviciul social menit sa le asigure starea de normalitate pastrandu-si independenta si individualitatea evitand etichetarea lor ca beneficiari de asistenta sociala ca fiind diferiti de ceilalti cetateni.

d. Importanta relatiilor umane

Asistentul social recunoaste importanta fundamentală a relatiilor interumane. In acest sens el incurajeaza si intareste relatiile beneficiarilor cu alte persoane cu scopul de promova, reface, mentine si/ sau imbunatati calitatea vietii beneficiarilor.

e. Integritatea morala

Personalul institutiei actioneaza cu onestitate si responsabilitate, in concordanta cu misiunea profesiei fiecaruia, valorile, principiile etice si standardele profesionale. Personalul trebuie sa raspunda la solicitarile beneficiarilor si sa evite comportamentul care ar putea prejudicia increderea acestora in ceea ce priveste profesionalismul, seriozitatea, disponibilitatea si angajamentul sau in rezolvarea cererilor. Personalul implicat in furnizarea serviciilor trebuie sa se comporte civilizatat si sa dea dovada de amabilitate si bunavointa, adoptand o atitudine politicoasa și ferma fata de beneficiari.

f. Transparenta si participarea in acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoana are acces la informatiile privind drepturile fundamentale, masurile legale de asistenta sociala precum si posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunitatii trebuie incurajati si sprijiniti pentru a fi parte integranta in planificarea si furnizarea serviciilor in comunitate.

g. Demnitatea si unicitatea beneficiarilor

Fiecare persoana este unica si trebuie sa i se respecte demnitatea. Fiecarei persoane ii este garantata dezvoltarea libera si deplina a personalitatii. Toti oamenii sunt tratati cu demnitate in ceea ce priveste modul lor de viata, cultura, credintele si valorile personale. Personalul nu practica, scuza, faciliteaza sau

colaboreaza la nici o forma de discriminare bazata pe rasa, etnie, sex, orientare sexuala, varsta, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficianta fizica sau psihica, situatie materiala si/sau orice alta preferinta, caracteristica, conditie sau statut.

h. Dreptul beneficiarilor la autodeterminare

Personalul respecta si promoveaza dreptul beneficiarului la autodeterminare si il asista pe acesta in eforturile sale de a-si identifica si clarifica scopurile.

Nimeni nu are dreptul sa decida in numele beneficiarului. El este ajutat de catre asistentul social sa isi identifice si sa-si dezvolte resursele in vederea alegerii celei mai bune optiuni.

i. Dreptul beneficiarilor la confidentialitate

Personalul institutiei va respecta dreptul la viata privata a beneficiarului. Personalul nu solicita informatii despre viata privata a beneficiarului decat atunci cand acestea sunt relevante pentru a-l ajuta in depasirea situatiei de criza cu care se confrunta. Odata ce aceste informatii au fost obtinute, se pastreaza confidentialitatea.

In anumite situatii, asistentul social poate dezvalui informatii confidentiale cu acordul scris al beneficiarului.

Personalul angajat poate dezvalui informatiile confidentiale fara acordul beneficiarilor in urmatoarele situatii:

-atunci cand dispozitiile legale o prevad in mod expres;

- cand este pusa in pericol viata persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;

- pentru protectia vietii, integritatii fizice sau a sanatatii persoanei, in cazul in care aceasta se afla in incapacitate fizica, psihica, senzoriala ori juridica de a-si da consimtamantul. Personalul informeaza beneficiarul despre incalcare

confidentialitatii si despre posibilele consecinte.

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. Diversitatea si complexitatea sistemelor de relatii in baza carora se acorda servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament si conduita cu scopul:

- a. de a ghida persoana implicata in acordarea serviciilor, in momentul in care aceasta se confrunta cu dileme practice care implica o problematica etica;
- b. de a asigura beneficiarii, dar si potentialii beneficiari de servicii sociale impotriva incompetentei si a neprofesionalismului;
- c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate in acordarea serviciilor sociale precum si relatiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor institutii sau ai societatii civile.

Art.7. Reguli de comportament si conduita in relatia beneficiar – profesionist

In identificarea, evidențierea, diagnosticarea si evaluarea nevoii sociale a beneficiarului, in vederea realizarii de actiuni si masuri cu caracter preventiv, profesionistul:

- trebuie sa manifeste disponibilitate, atentie si deschidere atat fata de beneficiarul cere solicita de buna voie sprijin, cat si fata de beneficiarul involuntar care nu cere sprijin de buna voie, ci este indrumat sa ceara sprijin. Profesionistul trebuie sa manifeste o ascultare activa si interesata fata de spusele beneficiarului;
- stabileste impreuna cu beneficiarul care este problema asupra careia urmeaza sa se actioneze;
- il sprijina pe beneficiar in identificarea cauzelor care au generat situatia de

dificultate si a resurselor personale de reabilitare;

- asculta si nu intervine decat in momentele propice;
- trebuie sa inspire incredere beneficiarului;
- manifesta empatie, este capabil sa se puna in situatia acestuia pentru a-l intelege;
- nu judeca, nu critica, nu eticheteaza si nu compatimeste beneficiarul;
- trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil, trebuie sa aiba o buna pregatire profesionala, teoretica si practica, limbajul profesional trebuie sa fie clar, concis la nivelul capacitatii de intelegere a beneficiarului caruia ii va prezenta date, avantajele si dezavantajele optiunilor posibile.

Art.8. Reguli de comportament si conduita in relatia coleg – coleg.

- Intre colegi trebuie sa existe cooperare si sustinerea reciproca motivat de faptul ca toti angajatii sunt mobilizati pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare si Funcționare, comunicarea prin transferul de informatii intre colegi fiind esentiala in solutionarea eficienta a problemelor.
- Colegii isi datoreaza respect reciproc, consideratie, dreptul la opinie, eventualele divergente, nemulumiri, aparute intre acestia solutionandu-se fara sa afecteze relatia de colegialitate, evitandu-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor si gesturilor inadecvate, manifestand o atitudine reconcilianta
- Intre colegi trebuie sa existe sinceritate si corectitudine, opiniile exprimate sa corespunda realitatii, eventualele nemulumiri dintre colegi sa fie exprimate direct netendentios.
- Relatia dintre colegi trebuie sa fie egalitara, bazata pe recunoasterea intraprofesionala, pe colegialitate, pe performanta in practica si contributie la teorie.
- In relatia dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipa, deciziile fiind luate prin consens, manifestandu-se deschidere la sugestiile colegilor admitand critica

in mod constructiv si responsabil dacă este cazul, sa impartaseasca din cunostintele si experienta acumulata in scopul promovarii reciproce a progresului profesional.

Art.9. In relatia angajat – reprezentanti ai altor institutii si ai societatii civile.

- Relatiile fiecarui angajat cu reprezentantii altor institutii si ai societatii civile vor avea in vedere interesul persoanei asistate, manifestand respect si atitudine concilianta in identificarea si solutionarea tuturor problemelor evitand situatiile conflictuale, dupa caz procedand la solutionarea pe cale amiabila.
- In reprezentarea institutiei in fata oricaror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie sa fie de buna credința, contribuind la realizarea scopurilor si obiectivelor serviciului.
- Angajatul este obligat la apararea prestigiului serviciului, in desfasurarea activitatii profesionale si in luarea deciziilor fiind retinut la respectarea intocmai a normelor legale in vigoare si aducerea lor la cunostinta celor interesati, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparentei activitatii institutiei si cresterea credibilitatii acesteia.
- Angajatul colaboreaza cu alte institutii in interesul beneficiarului in scopul realizarii optime a programelor si strategiilor institutiei evitand dezvaluirea informatiilor confidentiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea institutiei in scopuri personale, comerciale sau electorale.

Sanctiuni, modul de solutionare a reclamatilor

Art.10. Respectarea celor scrise in prezentul cod de etica este obligatorie pentru toti angajatii institutiei implicati in furnizarea serviciilor sociale, iar incalcarea acestora atrage raspunderea penala sau civila a persoanei vinovate. Stabilirea vinovatiei se face cu respectarea procedurilor legale in vigoare si in conformitate cu normele Codului de Conduita al functionarilor publici , Statutul asistentilor sociali si Regulamentul Intern al fundatiei.

Art.11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

CAPITOLUL IV

DISPOZIȚII FINALE

Art.12. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic luând în considerare complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale. Modificările vor fi aduse la cunoștința angajaților și a beneficiarilor.

Art.13. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișarea la sediul Primăriei Milosești cât și prin orice alte mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art.14. Prezentul cod a fost aprobat de către Consiliul Local Milosești prin Hotărârea nr... 4...../ 31.01.2012. și va fi comunicat tuturor angajaților.

CARTA DREPTURILOR

BENEFICIARILOR DE SERVICII DE ASISTENTA SOCIALA

Art. 1

Beneficiarii de servicii sociale sunt:

- a) persoane și familii aflate în dificultate sau risc;
- b) grupuri sociale în situații de dificultate sau risc, generatoare de marginalizare sau excluziune socială;
- c) comunitatea care are nevoie de sensibilizare, prevenire și combatere a situațiilor de dificultate sau risc.

Art. 2

Beneficiarii de servicii sociale pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane dependente de consumul de droguri, alcool sau alte substanțe toxice, persoane care au părăsit penitenciarele, familii monoparentale, persoane afectate de violența în familie, victime ale traficului de ființe umane, fără venituri sau cu venituri mici, imigranți, persoane fără adăpost, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile, precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială.

Art. 3

(1) Beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi:

- A. să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personal ori socială
- B. să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale. Informarea trebuie să fie corectă și completă. Aceasta presupune ca:
 - angajații trebuie să fie bine pregătiți;

- angajații își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
- angajații furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;
- va exista o abordare comprehensivă a problemei prin faptul că personalul își va construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;
- personalul îi va prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

B. să li se comunice, în termeni accesibili, informațiile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și cele privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;

C. să fie îndrumați, personalul bazându-se pe nevoile și dorințele lor, îndrumarea fiind în același timp neutră/imparțială. Aceasta presupune ca:

- personalul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
- personalul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.
- personalul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri
- personalul nu intră în relații de furnizare de servicii cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului
- personalul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal
- personalul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexual sau de altă natură
- clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist

- personalul nu va impune o decizie luată de către el clientului
 - personalul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.
- D. să primească servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;
- E. să aibă acces la propriul dosar;
- F. de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:
- drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
 - modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentului de ordine internă;
- G. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- H. să își exprime nemulțumirea sau să refuze, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale
- I. să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- J. să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate
- K. să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție;
- L. să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- M. să li se respecte viața intimă
- N. să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;
- O. să participe la evaluarea serviciilor sociale primite să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale;
- P. să fie respectate toate drepturile speciale care privesc minorii sau persoanele cu handicap.

(2) Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:

- a) atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;
- b) când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
- c) pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

Art.4

1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.
2. Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat.
3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.
4. Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

Art. 5

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele obligații:

1. să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;;
2. să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;
3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;

4. să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
5. să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
6. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.)

Art.6

Relația Personal angajat - beneficiar se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului, în conformitate cu Ordinul 71/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

Art.7. Prezenta Carta va fi afișată la avizier și va fi modificată periodic, de câte ori va fi necesar, cu aprobarea Consiliului Local Milosesti.

JUDETUL IALOMITA

Anexa nr. 4 la HCL nr. 4 / 31.01.2012

CONSILIUL LOCAL AL COMUNEI MILOSESTI

PLAN STRATEGIC DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

2012 - 2017

OBIECTIV STRATEGIC	OBIECTIV OPERAȚIONAL	ACTIVITATEA ACȚIUNEA/MĂSURA	TERMENE	REZULTATE AȘTEPTATE
Obiectiv strategic 1.: Dezvoltarea serviciilor cu caracter primar	Obiectiv operațional 1.1.: Dezvoltarea activităților de identificare și evaluare inițială, a nevoilor sociale individuale, familiale și de grup	Acțiunea 1.1.1. Dotare tehnică	Trimestrul I 2012	Crearea unei baze de date funcțională și eficientă Creșterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale
		Acțiunea 1.1.2. Încheierea de parteneriate public-public și public-privat	Permanent	
		Acțiunea 1.1.3. Perfecționarea profesională a personalului existent	Permanent	
	Obiectiv operațional 1.2.: Dezvoltarea activităților de	Acțiunea 1.2.1. Publicarea de articole în presă	Permanent	

	informare asupra drepturilor și obligațiilor	Acțiunea 1.2.2. Perfecționarea profesională a personalului implicat în activitatea de informare	Permanent	Creșterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale
	Obiectiv operațional 1.3.: Diversificarea acțiunilor de conștientizare și sensibilizare socială	Acțiunea 1.3.1. Promovarea în mass-media a acțiunilor	Permanent	Implicarea persoanelor în vârstă în luarea deciziilor privind politica publică locală de asistență socială
		Acțiunea 1.3.2. Organizarea de întâlniri cu vârstnice	Anual	
Obiectiv strategic 2.: Crearea și dezvoltarea de servicii alternative adaptate nevoilor persoanelor cu handicap grav	Obiectiv operațional 2.1.: Creșterea calității serviciilor prestate de asistentul personal pentru un număr de 6 persoane cu handicap grav	Acțiunea 2.1.1. Selectarea persoanelor care urmează să fie angajate ca asistent personal	Permanent	Angajarea unui număr de 6 asistenți personali Instruirea celor 6 asistenți personali
		Acțiunea 2.1.2. Monitorizarea asistenților personali	Permanent	
		Acțiunea 2.1.3. Instructajul anual al asistenților personali	Anual	
		Acțiunea 2.1.4. Evaluarea trimestrială a activității asistentului personal	Trimestrial	
	Obiectiv operațional 2.2.: Întocmirea unui plan de urmărire și control privind respectarea drepturilor persoanelor cu handicap	Acțiunea 2.2.1. Verificarea modului de îndeplinire a obligațiilor asistentului personal față de persoana cu handicap	Permanent	Creșterea calității serviciilor de îngrijire

		Acțiunea 2.2.2. Controale periodice la domiciliul persoanelor cu handicap	Semestrial	
	Obiectiv operațional 2.3.: Prevenirea instituționalizării persoanei cu handicap	Acțiunea 2.3.1. Consilierea familiei	La ivirea cazului	Reducerea numărului persoanelor cu handicap instituționalizate
		Acțiunea 2.3.2. Acordarea de ajutoare financiare și materiale în situații excepționale	Permanent	
		Acțiunea 2.3.3. Asigurarea continuității serviciilor acordate persoanelor cu handicap	Permanent	
Obiectiv strategic 3.: Dezvoltarea serviciilor de prevenire a separării copilului de familia sa	Obiectiv operațional 3.1.: Prevenirea separării copilului de familia sa prin întocmirea planului de servicii	Acțiunea 3.1.1. Identificarea, evaluarea și preluarea cazurilor	Permanent	Întocmirea unei baze de date referitoare la copiii aflați în dificultate sau în situații de risc Identificarea nevoii copilului și a familiei sale și stabilirea unei măsuri de protecție Sprijinirea familiei în vederea depășirii situației de dificultate Beneficierea de servicii și intervenții adecvate situației ivite, pentru menținerea copilului în familie Verificarea modului de furnizare a serviciilor și a progreselor obținute Reevaluarea situației copilului, revizuirea după caz a planului de servicii
		Acțiunea 3.1.2. Evaluarea detaliată a situației copilului prin efectuarea anchetei sociale	Maxim 72 de ore de la înregistrarea cazului	
		Acțiunea 3.1.3. Informarea și consilierea familiilor aflate în situație de abandon a copilului, prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie	Permanent	

		Acțiunea 3.1.4. Elaborarea planului de servicii și emiterea dispoziției primarului de aprobare a acestuia	Maxim 30 de zile de la înregistrarea cazului	Încurajarea autonomiei familiei pentru a nu crea dependența acesteia față de serviciile sociale
		Acțiunea 3.1.5. Implementarea planului de servicii	De la data aprobării	
		Acțiunea 3.1.6. Monitorizarea și evaluarea cazurilor	3 luni	
		Acțiunea 3.1.7. Monitorizare post servicii și închiderea cazului	3 luni	
Obiectiv strategic 4.: Dezvoltarea de servicii pentru prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice	Obiectiv operațional 4.1.: Prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice	Acțiunea 4.1.1. Identificarea, evaluarea și preluarea cazurilor	Permanent	Întocmirea unei baze de date referitoare la persoanele vârstnice Identificarea nevoii persoanei vârstnice Sprijinirea persoanelor vârstnice în vederea depășirii situației de dificultate
		Acțiunea 4.1.2. Efectuarea anchetelor sociale	La luarea în evidență	
		Acțiunea 4.1.3. Consilierea familiei pentru prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice	Când este cazul	

Initiator ,Primar Zeca Vasile