



ROMÂNIA  
JUDEȚUL VRANCEA  
CONSILIUL LOCAL AL ORASULUI PANCIU



HOTĂRÂREA NR. 20  
DIN 28 FEBRUARIE 2013

Privind : aprobarea Planului Strategic de Dezvoltare , a Codului Etic si a Cartei Drepturilor beneficiarilor de servicii de asistenta sociala prestate in cadrul Serviciului Public Local de Asistenta Sociala Panciu

Consiliul Local Al Orasului Panciu :

- Vazand expunerea de motive a Domnului Primar in calitate de initiator al proiectului precum si referatul compartimentului de specialitate din continutul carora rezulta necesitatea si legalitatea acestui proiect
- Avand in vedere avizul favorabil dat proiectului de comisia de specialitate din cadrul Consiliului Local Panciu;
- În temeiul prevederilor art. 36 alin. 2 lit „a” si art.45 alin.(1) din Legea administrației publice locale nr.215/2001, republicata,

**HOTARASTE:**

**Art. 1** Se aproba Planul Strategic de Dezvoltare , Codul Etic si Carta Drepturilor beneficiarilor de servicii de asistenta sociala prestate in cadrul Serviciului Public Local de Asistenta Sociala Panciu, conform **Anexelor 1 , 2 si 3** la prezenta hotarare.

**Art. 2** Cu aducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se imputernicește Primarul Orasului Panciu , Serviciul Public Local de Asistenta Sociala si Biroul pentru Programe cu Finantare Internationala din cadrul Primariei orasului Panciu.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,



**Contrasemnează:**  
**SECRETAR**  
Eugen Buleandra

**JUDETUL VRANCEA  
CONSILIUL LOCAL AL ORASULUI PANCIU  
SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE ASISTENTA SOCIALA**

Anexa nr. 1 la Hot. C.L. Nr. 20

din 28 FEBRUARIE 2013

**PLAN STRATEGIC DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE 2013-2016**

<b>ACTIUNE / OBIECTIV</b>	<b>INSTITUTII PARTENERE</b>	<b>TERMENE</b>	<b>REZULTATE ASTEPTATE</b>
<b>Obiectiv strategic 1 : Dezvoltarea serviciilor sociale cu caracter specializat</b>			
<b>Obiectiv operational 1.1. : Dezvoltarea activitatilor de identificare si evaluare initiala, a nevoii sociale individuale, familiale si de grup</b>			
Actiunea 1.1.1. - Dotare tehnica;	Consiliul Judetean	2014	Crearea unei baze de date functionala si eficienta
Actiunea 1.1.2. - Incadrare personal specializat (asistenti sociali, asistent medical, jurist);			
Actiunea 1.1.3. - Perfectionarea profesionala a personalului existent permanent;		2014	Cresterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale, reinsertia sociala a beneficiarilor de servicii integrate
Actiunea 1.1.4.- Incheierea de parteneriate public - privat; -incheierea de parteneriate public - public;	SC GAM PRO EXPORT SRL SC INA SRL DIRECTIA DE MUNCA SI INCLUZIUNE SOCIALA VRANCEA	Permanent  Permanent	Furnizarea de servicii de calitate pentru atingerea obiectivelor propuse pentru beneficiari.  Cresterea calitatii vietii persoanelor asistate
<b>Obiectiv operational 1.2. : Dezvoltarea activitatilor de informare asupra drepturilor si obligatiilor</b>			

ACTIUNE / OBIECTIV	INSTITUTII PARTENERE	TERMENE	REZULTATE ASTEPTATE
Actiunea 1.2.1.- Perfectionarea profesionala a personalului implicat in activitatea de informare permanent;		Permanent	
Actiunea 1.2.2. - Incheierea de parteneriate cu organizatii care desfasoara activitati in sfera serviciilor sociale;	SC EsteticaStudio SRL Ziarul Monitorul de Vrancea TV Atlas TV Prima	Permanent	Cresterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale
Actiunea 1.2.3. - Deschiderea unei pagini de internet		2015	
Actiunea 1.2.4. - Publicare de articole in presa locala		Permanent	
Obiectiv operational 1.3.: Diversificarea actiunilor de constientizare si sensibilizare sociala			
Actiunea 1.3.1. - Dezvoltarea parteneriatului cu asociatii si organizatii neguvernamentale	Asociatia Pensionarilor	Permanent	
Actiunea 1.3.2 - Organizarea de manifestari de socializare pentru varstnici	Fundatia „Sfintii Imparati: Constantin si Elena” Crucea Alb-Galbena	Permanent	Cresterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale
Actiunea 1.3.3 - Promovarea in mass media a actiunilor		Permanent	
Obiectiv operational 1.4.: Cresterea calitatii si dezvoltarea serviciului de consiliere			

ACTIUNE / OBIECTIV	INSTITUTII PARTENERE	TERMENE	REZULTATE ASTEPTATE
<p>Actiunea 1.4.1. - Perfectionarea profesionala a personalului implicat in consiliere sociala si juridica</p> <p>Actiunea 1.4.2. - Angajarea de personal specializat (psiholog)</p>	A.J.O.F.M. Vrancea	<p>Permanent</p> <p>2015</p>	Diminuarea gradului de dependenta fata de serviciile sociale
Obiectiv strategic 2 :Cresterea accesului la serviciile de ingrijire de natura sociala			
Obiectiv operational 2.1.:Asigurarea serviciilor specializate pentru persoanele aflate in situatia de risc social			
<p>Actiunea 2.1.1. - Selectia beneficiarilor;</p> <p>Actiunea 2.1.2. - Pregatirea si distribuirea mesei la sediul unei cantine sociale;</p> <p>Actiunea 2.1.2. - Monitorizarea si evaluarea serviciului;</p> <p>Actiunea 2.1.3.Infiintarea unui” Camin de batrani”</p> <p>Actiunea 2.1.4. Infiintarea unui Centru social de urgenta „Sfantul Teodosie’</p> <p>Actiunea 2.1.5. Infiintarea unui centru social cu destinatie multifunctionala „Sfantul Ioan”;</p> <p>Actiunea 2.1.6.Dezvoltarea serviciilor in cadrul „centrului de reabilitare pentru persoanele cu handicap”</p> <p>Actiunea 2.1.7.Infiintarea unui „Centru pentru copii, victime ale</p>	<p>Protopopiatul Panciu</p> <p>Fundatia „Sfintii Imparati Constantin si Elena</p>	<p>2013-2016</p>	<p>Mentinerea intr-un mediu, apropiat unuia familial.</p> <p>Asigurarea standardelor de calitate</p>

violentei in familie”.				
Obiectiv operational 2.2.Asigurarea de servicii comunitare de ingrijire la domiciliu pentru un numar de 20 persoane varstnice				
Actiunea 2.2.1. - Selectia si angajarea de personal specializat- lucratori sociali			2015	Asigurarea standardelor de calitate
<b>ACTIUNE / OBIECTIV</b>	<b>INSTITUTII PARTENERE</b>	<b>TERMENE</b>	<b>REZULTATE ASTEPTATE</b>	
Actiunea 2.2.2. - Perfectionarea profesionala a lucrarilor sociali in cadrul in cadrul unor programe de instruire;	Directia Muncii si Solidaritatii Sociale	2015	Crearea unei baze de date functionala si eficienta	
Actiunea 2.2.3. - Elaborarea si implementarea planului individual de servicii pentru beneficiari, stabilirea procedurilor si instrumentelor de lucru;		Permanent	Eliminarea starii de nesiguranta a beneficiarilor Interactiunea sociala a beneficiarilor Inducerea unei stari de bine	

Actiunea 2.2.4. - Reevaluarea cazurilor semestrial;	D.G.A.S.P.C Vrancea	Semestrial	Verificarea modului de furnizare a serviciilor, reevaluarea situatiei persoanelor varstnice, inregistrarea in permanenta a informatiilor, progreselor si a evolutiei cazurilor care au ca rezultat modificarea sau revizuirea planului de servicii.
Actiunea 2.2.5. - Monitorizarea lucuratorilor sociali la domiciliu;	D.G.A.S.P.C Vrancea Filiala Judeteana de Cruce Rosie	Permanent	Respectarea programului de lucru de catre ingrijitori si a standardelor de calitate a serviciilor

Obiectiv operational 2.3.-Asigurarea de servicii pentru victimele violentei domestice prin compartimentul "Centrul de urgenta pentru femeia si copiii abuzat"

ACTIUNE / OBIECTIV	INSTITUTII PARTENERE	TERMENE	REZULTATE ASTEPTATE
Actiunea 2.3.1. - Cresterea gradului de acces la serviciile Centrului; acordarea acestor servicii victimelor violentei domestice care au domiciliul in Panciu.	Directia de Munca si Incluziune Sociala D.G.A.S.P.C Vrancea	Permanent	Prevenirea si combaterea violentei domestice; Sprijinirea membrilor de familie aflati in dificultate ca urmare a actelor de violenta in familie; Reinsertia sociala a victimelor.
Actiunea 2.3.2. - Incheierea de Conventii de parteneriat cu organizatii, asociatii fundatii care desfasoara activitati in domeniul asistentei sociale a persoanelor varstnice, in vederea extinderii serviciilor.	Directia de Munca si Incluziune Sociala	2013-2016	Realizarea unei retele pluridisciplinare care sa coopereze in permanenta pentru asigurarea cu promptitudine si eficienta in rezolvarea cazurilor si servicii de calitate.

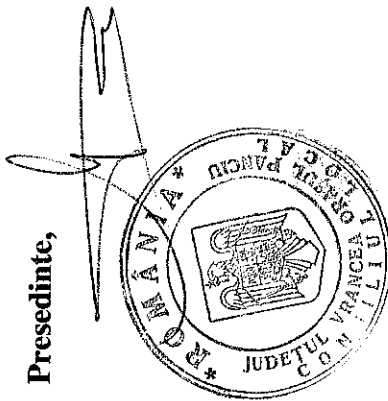
Actiunea 2.3.3. - Elaborarea si implementarea planului personalizat de servicii pentru beneficiarii Centrului de Reabilitare pentru Persoanele cu Handicap Panciu.	Filiala Judeteana de Cruce Rosie Directia pentru Protectia Persoanei Adulte cu Handicap sau aflata in nevoie	Permanent	Asigurarea de servicii de calitate	
Actiunea 2.3.4. - Evaluarea & monitorizarea cazurilor.	D.G.A.S.P.C Vrancea	Permanent	Fise de monitorizare a cazului	
Obiectiv strategic 3 - Dezvoltarea serviciilor destinate persoanelor cu deficiente fizice				
Obiectiv operational 3.1. - Cresterea calitatii serviciilor destinate persoanelor cu handicap grav				
<b>ACTIUNE / OBIECTIV</b>		<b>INSTITUTII PARTENERE</b>	<b>TERMENE</b>	<b>REZULTATE ASTEPTATE</b>
Actiunea 3.1.1. - Selectia si angajarea de personal specializat		A.J.O.F.M. Vrancea	2013-2016	Echipa pluridisciplinara deschisa invatarii permanente
Actiunea 3.1.2. - Formarea continua a personalului angajat si instruirea asistentilor personali pentru persoanele cu handicap de catre personal specializat		DGASPC Vrancea Protectia Persoanelor Adulte cu Handicap	Permanent	Standard profesional si deontologic ridicat

Actiunea 3.1.3. - Monitorizarea asistentilor personali permanent	D.G.A.S.P.C Vrancea	Permanent	Raport de activitate lunar
Actiunea 3.1.4. - Aplicarea prevederilor legale pentru realizarea accesibilitatii mediului fizic pentru persoanele cu handicap.	Spitalul orasenesc „Baleanu Eugen” Panciu Centrul de reabilitare pentru Persoanele cu Handicap C.I.T.O Odobesti	2014	Cresterea mobilitatii beneficiarilor pentru toate obiectivele de interes public
Actiunea 3.1.5. - Incheierea de parteneriate cu ONG-uri, institutii, servicii.	Fundatia pentru parteneriat comunitar A.D.E.R.A.R.E	2013-2016	Includerea persoanelor cu handicap din punct de vedere social
Obiectiv strategic 4 – Prevenirea marginalizarii sociale			
Obiectiv operational 4.1. – Aplicarea unor masuri antisaracie si pentru prevenirea marginalizarii in conformitate cu prevederile legale existente			
<b>ACTIUNE / OBIECTIV</b>	<b>INSTITUTII PARTENERE</b>	<b>TERMENE</b>	<b>REZULTATE ASTEPTATE</b>
Actiunea 4.1.1. – Identificarea persoanelor aflate in situatii de criza	Scoala Generala Panciu Politia Panciu Grupurile de sinergie	Permanent	Realizarea unei baze de date
Actiunea 4.1.2 – Luarea in evidenta si acordarea prestatiilor sociale prevazute de lege	Furnizori acreditati	Permanent	Ameliorarea conditiilor de viata a categoriilor vulnerabile si defavorizate.
Obiectiv operational 4.2 – Protectia copiilor in vederea prevenirii separarii acestora de familie			
Actiunea 4.2.1. – Monitorizarea si evaluarea situatii familiilor aflate in risc de abandon al copilului.	D.A.S.P.C Vrancea	Permanent	Crearea unei baze de date functionala si eficienta
Actiune 4.2.2 – Evaluarea initiala a	Biroul zonal de asistenta sociala	Permanent	Crearea unei baze de date functionala si



situatiei copilului prin efectuarea anchetei sociale.			eficienta
Actiunea 4.2.3 – Informarea si consilierea familiilor aflate in situatia de abandon al copilului, prevenirea si combaterea comportamentelor abuzive ale parintilor si a violentei in familie.	S.I.R.U. Vrancea	Permanent	Crearea posibilitatilor familiei in vederea depasirii situatii de dificultate in care se afla.
Actiunea 4.2.4 – Acordarea prestatilor sociale prevazute de lege.	Serviciul Public Local de Asistenta Sociala	Permanent	Cresterea accesibilitatii copilului si a familiei sale la serviciile si prestatile mentinerii copilului in familie.

**Presedinte,**



**Contrasemneaza  
Secretar,**

**Intocmit,  
Inspector As. Sociala,  
Genovica Arghir**

**Int/Red G.A.**

AN 28 FEBRUARIE 2013

## **CODUL ETIC**

### **AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE**

#### **CAPITOLUL I**

##### **DISPOZITII GENERALE**

**Art.1.** Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

**Art.2.** Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale atât la sediul Serviciului Public de Asistență Socială cât și la centrele de zi din subordinea serviciului și la domiciliul persoanelor vârstnice.

**Art.3.** Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

**Art.4.** 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 preservarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

#### **CAPITOLUL II**

##### **PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE**

**Art.5.** 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 asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reședința pe raza municipiului Sibiu.

c. Principiul subsidiarității

Statul prin autoritățile publice locale intervine când resursele personale și comunitare nu au satisfăcut sau au satisfăcut insuficient nevoile sociale ale persoanelor cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Sibiu.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătățirea continuă

Serviciul Public de Asistență Socială are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității fiind preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

Serviciul Public de Asistență Socială oferă servicii sociale în parteneriat cu alți furnizori acreditați pe baza convențiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

j. 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.

## Valori

### 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.

## **CAPITOLUL III**

### **REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE**

**Art.6.** 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.

**Art.7.** Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- 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 suscite 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;

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 serviciul public 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 nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;

- 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;

### 4. În furnizarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanei vârstnice, a serviciilor acordate de către asistentul personal la domiciliul persoanelor cu handicap grav precum și a serviciilor de zi din cadrul centrelor de zi:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare, după caz: în baza contractului încheiat între părți, a planului de servicii stabilit prin acordul părților sau a planului individualizat de protecție;

- profesionistul implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;

- profesionistul se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;

- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;

- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistență la domiciliu persoanei vârstnice și al persoanei cu handicap trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-l respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;

- profesionistul trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client oferind servicii cu respectarea condițiilor legale, oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;

- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunțând chiar la prioritățile vieții private.

#### **Art.8. 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, nemulțumiri, 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 sugestii

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.

**Art.9.** 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.

### **Sanțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor**

**Art.10.** 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, Statutul asistenților sociali, Regulamentul intern al instituției.

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



**Art.12.** Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al directorului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de audiențe;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor telefonice;
- c. înregistrarea la ghișeul de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;
- d. înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

## CAPITOLUL IV

### DISPOZITII FINALE

**Art.13.** Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

**Art.14.** Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

**Art.15.** Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al orasului Panciu din data de 27.10.2005.

PRESEDINTE,



CONTRASEMNEAZA,

Secretar,

Int/Red G.A.

AN 28 FEBRUARIE 2013

## CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR DE SERVICII DE ASISTENTA SOCIALA DIN CADRUL SERVICIULUI PUBLIC LOCAL DE ASISTENTA SOCIALA-PANCIU

### CAPITOLUL I DREPTURI GENERALE

Art.1. Beneficiarii de servicii sociale acordate prin Serviciul Public local de asistenta sociala pot fi : copii, **persoane varstnice**, persoane cu handicap, persoane afectate de violenta in familie, persoane care sufera de boli incurabile, persoane fara adapost, familii monoparentale precum si alte persoane aflate in situatii de nevoie sociala, cetateni romani cu domiciliul sau resedinta pe raza orasului Panciu, fara deosebire de rasa, nationalitate, de origine etnica, de limba, de religie, de sex, de orientare sexuala, de opinie, de apartenenta politica.

Art.2. Pot beneficia de serviciile sociale acordate cetatenii altor state si apatrizii care au domiciliul sau resedinta pe raza orasului Panciu.

Art.3. Serviciile sociale se acorda la solicitarea beneficiarului / a rudelor acestuia, sau in urma sesizarii venite din partea cetatenilor, a unor institutii sau reprezentanti ai societatii civile.

Art.4. Drepturile se stabilesc, se modifica, se suspenda, sau inceteaza, dupa caz, in conditiile si procedurile prevazute de normele legale in vigoare.

Art.5. Drepturile beneficiarilor de servicii sociale sunt aduse la cunostinta acestora si a angajatilor prin afisarea Cartei la sediul serviciului precum si prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art.6. Prezenta carta se va completa periodic in functie de dezvoltarea si diversificarea serviciilor sociale la nivelul serviciului si functie de reglementarile legale care vor aparea in domeniu.

### CAPITOLUL II

#### DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.7. Beneficiarilor serviciilor sociale li se respecta drepturile si libertatile fundamentale fara nici o discriminare bazata pe etnie , sex sau orientare sexuala, stare civila, convingeri politice si/sau religioase, deficiente fizice sau psihice sau alte asemenea criterii.

Art.8. Beneficiarilor de servicii sociale li se respecta dreptul la demnitate prin recunoasterea valorii fiecaruia ca fiinta rationala, posesoare a unor drepturi si libertati inalienabile, indestructibile si imprescriptibile, capabila sa isi controleze propria sa viata, respectandu-se convingerile sale politice, religioase, culturale, sociale.

Art.9. Beneficiarilor de servicii sociale li se respecta dreptul la autodeterminare prin implicarea lor directa in luarea deciziilor privind interventia sociala care ii vizeaza cu afirmarea dreptului clientului la libertatea de a alege varianta de interventie optima.

Art.10. Beneficiarilor de servicii sociale li se respecta dreptul la confidentialitate si intimitate , informatiile privind identitatea clientului si aspectele de intimitate ale problemei

sale neputand fi divulgate sau facute publice decat cu permisiunea acestuia, asigurandu-se astfel dreptul la bunul sau renume.

Art.11. Beneficiarilor de servicii sociale li se asigura continuitatea serviciilor sociale furnizate atata timp cat se mentin conditiile care au generat starea de nevoie precum si functie de resursele umane si materiale ale serviciului.

Art.12. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la politete si consideratie din partea profesionistului, creandu-se posibilitatea unei colaborari constructive intr-un climat de incredere reciproca intre cei doi factori implicati in acordarea serviciilor sociale.

Art.13. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la noninterferenta, respectiv dreptul la retinere, acea libertate negativa care confera demnitatea de a avea propriile valori si credinte si de a nu discuta cu profesionistul situatiile pe care nu le considera relevante pentru situatia sociala in cauza, beneficiarii fiind indreptatiti sa decida daca doresc sau nu o alta forma de ajutor.

Art.14. Beneficiarilor de servicii sociale li se respecta dreptul la viata intima pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor.

Art.15. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a-si exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

### CAPITOLUL III

#### DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE INFORMARE

Art.16. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare corecta, obiectiva, conforma cu realitatea si centrata pe problema clientului, fiind transmisa intr-un limbaj clar, concis, adaptat la capacitatea de intelegere a clientului dandu-i clientului posibilitatea de a opta in cunostinta de cauza pentru o forma sau alta de ajutor.

Art.17. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare adaptata in functie de nevoile si problemele lor.

Art.18. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare completa care sa cuprinda toate avantajele si dezavantajele optiunilor posibile.

Art.19. Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativa realizata in cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitarii.

### CAPITOLUL IV

#### DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art.20. Consilierea se realizeaza prin incheierea unui contract intre reprezentantul serviciului social si client in care sunt stabilite drepturile si obligatiile partilor precum si raspunderea partilor in cazul nerespectarii clauzelor contractuale.

Art.21. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere adaptata nevoilor clientului ceea ce presupune din partea profesionistului o explorare aprofundata a problemelor si totodata o explorare a solutiilor alternative in vederea depasirii situatiei de risc in care se afla beneficiarul.

Art.22. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere neutra si impartiala ceea ce presupune neimplicarea profesionistului in relatii sentimentale, de rudenie, de prietenie cu clientul, cat si netranspunerea profesionistului in starea emotionala a clientului.

### CAPITOLUL V

#### DREPTURI SPECIFICE PERSOANELOR VARSTNICE CARE BENEFICIAZA DE INGRIJIRE

Art.23. Dreptul de a beneficia de ingrijire la domiciliu in functie de nevoile persoanei varstnice conform contractului incheiat intre serviciul social si beneficiar.

Art.24. Dreptul de a fi informati despre calificarea si experienta personalului care le acorda ingrijirea la domiciliu, tarifele stabilite conform tipului de serviciu solicitat.

Art.25. Dreptul de a fi vizitate pe perioada cat sunt internate in spital.

Art.26. Dreptul de a beneficia de servicii de ingrijire permanent prin inlocuirea ingrijitorilor la domiciliu in perioada de concediu, in limita posibilitatilor.

Art.27. Dreptul de a fi consultati cu privire la programul de ingrijire, de a renunta la serviciile socio-medice, stabilite initial in baza unei reevaluari a gradului de dependenta si de a solicita altele care se impun.

#### CAPITOLUL VI

#### DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE (PERSOANE CU HANDICAP) ASIGURATE DE ASISTENTUL PERSONAL

Art.28. Dreptul de a fi tratat cu respect, buna credinta si intelegere.

Art.29. Dreptul de a beneficia de ingrijire la domiciliu conform contractului de munca incheiat de asistentul personal cu primarul orasului Panciu.

Art.30. Dreptul de a beneficia de sprijin in realizarea planului de recuperare.

Art.31. Ajutor si sprijin pentru implicarea sa in viata cotidiana.

#### CAPITOLUL VII

#### DREPTURI SPECIFICE PERSOANELOR CARE BENEFICIAZA DE SERVICIILE ASIGURATE IN CADRUL CENTRULUI DE URGENTA PENTRU FEMEIA SI COPILUL ABUZAT

Art.32. Dreptul de a participa la activitatile din centru, conform programului stabilit in fisa individuala, in baza planului de servicii, dupa caz, a planului individualizat de protectie, in conditiile legii.

Art.33. Dreptul de a fi consultati cu privire la programul de activitati, dreptul la respectarea intimitatii persoanei, asigurarea confidentialitatii informatiilor furnizate de catre beneficiarul serviciilor centrului.

Art.34. Dreptul de a propune imbunatatiri programului de activitate.

Art.35. Dreptul ca familia beneficiarului sa primeasca informatii (numai cu acordul acestuia) despre activitatea, starea fizica si psihica a beneficiarului.

Art.36. Dreptul de a refuza – in conditii obiective – primirea serviciilor sociale.

#### CAPITOLUL VIII

#### OBLIGATII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.37.- Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia de a spune profesionistului adevarul, de a furniza acestuia informatii corecte cu privire la identitate, situatie familiala, sociala, medicala si economica.

Art.38. Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilitati, respectiv de a-si asuma toate responsabilitatile obisnuite ale unei fiinte umane ca membru al unei familii, al comunitatii si ca cetatean in acord cu normele legale in vigoare.

Art.39. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligati sa participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.40. Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia sa comunice serviciului social orice modificare intervenita in legatura cu situatia lor personala pe tot parcursul acordarii serviciului social.

Art.41. Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia de a coopera cu profesionistul in acordarea serviciilor sociale.

Art.42. Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia de a sesiza conducerea Serviciului Public Local de Asistenta Sociala in cazurile in care profesionistul nu-si indeplineste corespunzator atributiile prevazute in fisa postului si obligatiile prevazute in Codul etic.

Art.43. Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia sa manifeste respect in relatia cu profesionistul.

#### CAPITOLUL IX

#### OBLIGATII SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.44. Obligatiile beneficiarilor de servicii sociale de informare si consiliere:

-respectarea prevederilor contractului incheiat cu Serviciul Public Local de Asistenta Sociala

Art.45. Obligatiile beneficiarilor de servicii sociale (persoane varstnice) :

-respectarea prevederilor contractului incheiat cu Serviciul Public Local de Asistenta Sociala;

-participarea in masura posibilitatilor fizice la acordarea serviciilor casnice;

-respectarea regulilor de convietuire civilizata fata de asistentii sociali, familie

si vecini. Are obligatia de a comunica toate datele cuprinse în formularul "ancheta sociomedicala"

- ca parte a dosarului personal - pentru a se putea evalua de comun acord nevoile si serviciile corespunzatoare;

-beneficiarul are obligatia de a comunica lunar situatia veniturilor realizate, a oricarei modificari survenite in situatia sociala, economica, familiala;

Art.46. Obligatiile beneficiarilor de servicii sociale (persoane cu handicap) asigurate de asistentul personal :

-actualizarea certificatului de incadrare in gradul de handicap prevazut de lege;

-respectarea si participarea la realizarea planului de recuperare stabilit de Comisia de expertiza medicala;

-aducerea la cunostinta conducerii Serviciului Public de Asistenta Sociala a oricarei modificari survenite in situatia sociala, economica, familiala.

Art.47. Obligatiile beneficiarilor de servicii sociale asigurate in cadrul Centrului de urgenta pentru femeia si copilul abuzat :

-respectarea prevederilor Contractului incheiat cu centrul si a Regulamentului de functionare al Centrului de Urgenta pentru femeia si copilul abuzat;

-obligatia furnizarii de informatii corecte cu privire la identitate, situatie familiala, sociala, medicala si economica;

-participarea directa la toate activitatile prevazute in planul de servicii individualizat;

-sa respecte programul de activitate al centrului si sa trateze cu respect personalul angajat.

## CAPITOLUL X

### DISPOZITII FINALE

Art.48. Prezenta carta va fi imbunatatita periodic, data fiind complexitatea experientei in domeniul asistentei sociale.

Art.49. Carta drepturilor se va aduce la cunostinta cetatenilor prin afisare la sediul institutiei cat si prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.50. Prezenta carta a drepturilor a fost aprobata in sedinta Consiliului local al Orasului Panciu, din data de 28 FEBRUARI 2013

PRESEDINTE DE SEDINTA,  
Consilier,



CONTRASEMNEAZA,  
Secretar, Eugen Gil BULEANDRA

Int/Red G.A.