



HOTĂRÂRE

privind aprobarea Planului strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de către Compartimentul de Asistență Socială 2012- 2017, a Codului etic al personalului care oferă servicii sociale, a Cartei drepturilor beneficiarilor de servicii sociale și a Regulamentului de organizare și funcționare al Compartimentului Asistență Socială

Consiliul Local al orașului Amara, județul Ialomița, întrunit în ședință ordinară în ziua de 20.07.2012, luând în discuție referatul de specialitate prin care se solicită adoptarea unei hotărâri a Consiliului Local cu privire la aprobarea Planului strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de către Compartimentul de Asistență Socială 2012- 2017, a Codului etic al personalului care oferă servicii sociale, a Cartei drepturilor beneficiarilor de servicii sociale, precum și a Regulamentului de organizare și funcționare al Compartimentului de Asistență Socială ;

-în conformitate cu prevederile art. 11 alin.4, art. 12, art.50² și a art.50⁴ din Ordonanța Guvernului nr.68/2003 privind serviciile sociale cu modificările și completările ulterioare, ale art.3 alin.1 din Hotărârea Guvernului nr. 1024/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor O.G. nr.68/2003 precum și a Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale, coroborate cu prevederile Ordinului Ministrului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori, nr.383/2005;

-motivată de avizul favorabil al comisiei de specialitate ale Consiliului Local;

-în temeiul art. 46(1), alin. 1 din Legea 215/2001 privind administrația publică locală, cu modificările și completările ulterioare,

HOTĂRĂȘTE:

Art.1. – Se aprobă Planul Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de Compartimentul de Asistență Socială din cadrul Primăriei orașului Amara, pentru perioada 2012-2017, conform Anexei nr.1 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. – Se aprobă Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale furnizate de către Compartimentul de Asistență Socială din cadrul Primăriei orașului Amara, conform Anexei nr.2 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.3. – Se aprobă Codul etic al personalului care oferă servicii sociale conform Anexei nr.3 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.4. –Se aprobă Regulamentul de organizare si functionare al Compartimentul de Asistenta Sociala conform anexei nr. 4 care face parte din prezenta hotarare.

Art.5 – Primarul orasului Amara, prin serviciile de specialitate, vor duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

Art.6 – Prezenta hotărâre se va comunica:

- Institutiei Prefectului;
- Primarului orasului Amara
- Compartimentului de Asistenta Sociala din cadrul Primariei orasului Amara.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

PANEȘ CONSTANTIN



CONTRASEMNEAZĂ

SECRETAR,

SOHODOLEANU IULIANA

Nr. 11

Din 20 iulie 2012

Adoptată în Amara

Ex. 3

87

**Anexa nr. 1 la Hotărârea Consiliului Local Amara
Nr. 11 din data de 20.07.2012**

**Plan Strategic de Dezvoltare a Serviciilor Sociale 2012-2017,
acordate de către compartimentul de asistență socială
din cadrul Primăriei orașului Amara**

Obiectiv strategic 1 : Dezvoltarea serviciilor sociale cu caracter primar

Obiectiv operational 1.1 : Dezvoltarea activitatilor de identificare si evaluare initiala a nevoilor sociale individuale, familiale, familiale si de grup.

Actiunea 1.1.1 : - dotare tehnica a compartimentului

Actiunea 1.1.2 : - perfectionarea profesionala continua a persoanelor existente

Actiunea 1.1.2 : - incheierea de parteneriate public – privat, public – public

Instituti partenere : Furnizori acreditati, Furnizori de formare profesionala

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ Crearea unei baze de date functionala si eficienta
- ❖ Cresterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale, reinsertia a beneficiarilor de servicii integrate
- ❖ Furnizarea de servicii de calitate pentru atingerea obiectivelor propuse pentru beneficiari
- ❖ Cresterea calitatii vietii persoanelor asistate

Obiectiv operational 1.2 : Dezvoltarea activitatilor de informare asupra drepturilor si obligatiilor

Actiunea 1.2.1 : - perfectionarea profesionala a personalului pentru a putea desfasura o activitate de informare performanta

Actiunea 1.2.2 : - incheierea de parteneriate cu organizatii care desfasoara activitati in afara serviciilor sociale

Instituti partenere : Furnizori acreditati

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ cresterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale

68

Obiectiv operational 1.3 Diversificarea actiunilor de constientizare si sensibilizarea sociala .

Actiunea 1.3.1 : - organizarea de manifestari de socializare pentru varstnici.

Actiunea 1.3.2 : - amenajarea unui centru de socializare de zi pentru persoanele varsnice

Institutii partenere : furnizori acreditati.

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ crestera gradului de accesibilitate la serviciile sociale

Obiectiv operational 1.4 : Cresterea calitatii si dezvoltarea serviciului de consiliere

Actiunea 1.4.1 : - perfectionarea profesionala continua a personalului

Institutii partenere : Furnizori acreditati

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ dimunuarea gradului de dependenta fata de serviciile sociale

Obiectiv strategic 2: Dezvoltarea serviciilor destinate persoanelor cu dependente fizice.

Obiectiv operational 2.1: Cresterea calitatii serviciilor destinate persoanelor cu handicap grav:

Actiunea 2.1.1 -selectia si angajarea de personal specializat

Actiunea 2.1.2: -instruirea asistentilor personali pentru persoanele cu handicap de catre personal specializat.

Institutii partenere: Furnizori acreditati, DGASPC Ialomita

Termene: permanent

Rezultate asteptate:

- ❖ cresterea calitatii vietii persoanelor cu handicap

Obiectiv strategic 3 : Prevenirea marginalizarii sociale

Obiectiv Operational 3.1. Aplicarea unor masuri antisaracie si prevenirea marginalizarii in conformitate cu prevederile legale existente

Actiunea 3.1.1 : - identificarea persoanelor aflate in situatii de criza

Actiunea 3.1.2: - reducerea saraciei si marginalizarii sociale prin extinderea sistemului local de asistenta sociala la categoriile defavorizate ale populatiei comunei .

Actiunea 3.1.3 : - mediatizarea locurilor de munca si a pietei locale si regionale a muncii

Actiunea 3.1.4 : - ameliorarea starii de sanatate a familiilor aflate in dificultate prin companii de constientizare si consiliere in planing familial.

Institutii partenere : Furnizori acreditati

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ realizarea unei baze de date
- ❖ ameliorarea conditiilor de viata a categoriilor vulnerabile si defavorizate.

Obiectiv operationa 3.2:Protectia copiilor in vederea prevenirii separarii acestora de familie

Actiunea 3.2.1: monitorizare/evaluare situatiei familiilor aflate in risc de abandon al copilului

Actiunea 3.2.2: evaluarea initiala a situatiei copilului prin efectuarea anchetei sociale

Actiunea 3.2.2: informarea si consilierea familiilor aflate in situatia de abandon al copilului, prevenirea comportamentelor abusive ale parintilor si a violentei in familie.

Actiunea 3.2.4: actiunea prestatiilor sociale prevazute de lege

Institutii partenere : Furnizori acreditati

Termene : permanent

Rezultate asteptate :

- ❖ realizarea unei baze de date functionala si eficienta
- ❖ cresterea posibilitatilor familiei in vederea depasirii situatiei de dificultate in care se afla
- ❖ cresterea accesibilitatii copilului si a familiei sale la serviciile si prestatiile destinate mentinerii copilului in familie.

PRESEDINTE DE SEDINTA

PANES CONSTANTIN



Anexa nr. 2 la Hotărârea Consiliului Local Amara

Nr. 11 din data de 20.07.2012

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Serviciile sociale reprezintă ansamblul complex de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru rezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Serviciile sociale sunt asigurate de furnizorii de servicii sociale.

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

- a) solidaritatea socială;
- b) unicitatea persoanei;
- c) libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială;
- d) egalitatea de șanse și nediscriminarea la accesul de servicii sociale și în furnizarea serviciilor sociale;
- e) participarea beneficiarilor la întregul proces de furnizare a serviciilor sociale;
- f) transparența și responsabilitate publică în acordarea serviciilor sociale;
- g) proximitate în furnizarea serviciilor sociale;
- h) complementaritate și abordare integrată în furnizarea serviciilor sociale;
- i) concurență și competitivitate în furnizarea serviciilor sociale;
- j) confidențialitate;
- k) parteneriat între părțile implicate în procesul de furnizare a serviciilor sociale și beneficiarilor acestora.

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.

Conform Ordinului 73 / 17 febr. 2005, al M.M.S.S.F, beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi:

Cap.1 Drepturile furnizorului de servicii sociale:

- 1.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- 1.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;
- 1.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

Cap.2 Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 2.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
- 2.2. să acorde servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;
- 2.3. să depuna toate diligentele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate;
- 2.4. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 2.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
 - conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentul de ordine internă;
 - oricărei modificări de drept a contractului;
- 2.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul individualizat de asistență și îngrijire exclusiv în interesul acestuia;
- 2.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- 2.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

2.9. de a informa serviciul public de asistență în a cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

Cap. 3 Drepturile beneficiarului

3.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

3.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

a) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;

b) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;

d) 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;

e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;

f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;

g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

Cap.4 Obligațiile beneficiarului:

4.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;

4.2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

4.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;

4.4. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

4.5. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.).

La acestea se adaugă prevederile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului precum și Convențiile internaționale privind drepturile copiilor.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
PANEȘ CONSTANTIN



Anexa nr. 3 la Hotărârea Consiliului Local Amara

Nr. 11 din data de 20.07.2012

CODUL ETIC
al personalului care ofera 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 (C.A.S.), 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 angajat in cadrul C.A.S.

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, C.A.S 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 obligatia 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 fiecăruia, 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 si 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, deficienta 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 incalcarea confidentialitatii si despre posibilele consecinte.

Personalul institutiei pastreaza confidentialitatea atunci cand prezinta un caz in mass media.

Accesul la dosare: Accesul si transferul dosarelor se realizeaza astfel incat sa se asigure protectia informatiilor confidentiale. Dosarele sunt stocate in locatie securizata si protejata, la care au acces un numar limitat de persoane.

La incheierea serviciilor, asistentul social arhiveaza dosarele beneficiarilor pentru a asigura in viitor accesul la informatie.

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 reprezentantii altor institutii sau ai societatii civile.

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

In identificarea, evidentierea, 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 care 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.

Art.10. Respectarea celor scrise in prezentul cod de etica este obligatorie pentru toti angajatii

29

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. Reclamatiiile si sesizarile referitoare la acordarea serviciilor sociale se inregistreaza si solutioneaza cu respectarea procedurii stabilita la nivelul institutiei in conformitate cu normele legale in vigoare.

CAPITOLUL IV : DISPOZITII FINALE

Art.12. Prezentul cod va fi imbunatatit periodic luand in considerare complexitatea experientei in domeniul asistentei sociale. Modificarile vor fi aduse la cunostinta angajatilor si a beneficiarilor.

Art.13. Codul etic se va aduce la cunostinta cetatenilor prin afisarea la sediul institutiei cat si prin orice alte mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art.14. Prezentul cod a fost aprobat de catre Consiliul Local al Oraşului Amara si va fi comunicat tuturor angajatilor.

PREŞEDINTE DE ŞEDINTĂ

PANEŞ CONSTANTIN



**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, din cadrul Primăriei orașului Amara , înființat prin Hotărârea Consiliului Local nr. 11 din 20.07.2012.

Art .2. Compartimentul de asistență socială este instituție publică de interes local fără personalitate juridică, din cadrul Primăriei orașului Amara 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.(1) Prin serviciul public de interes local în înțelesul prezentului Regulament, se înțelege Compartimentul de Asistență Socială, subordonat și structurat pe competențe potrivit organigramei.

(2)Compartimentul de Asistență Socială, din cadrul Primăriei Amara realizează la nivel local măsurile de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie.

Art. 7. Secretarul de oraş asigură conducerea, îndrumarea şi controlul angajaţilor din structura Compartimentului de Asistenţă Socială.

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

Art.9. Organigrama, statul de funcţii şi numărul de personal se aprobă de către Consiliul Local al oraşului Amara, prin hotărâre, la propunerea primarului.

CAPITOLUL III - MANAGEMENTUL ŞI BENEFICIARIII COMPARTIMENTULUI DE ASISTENŢĂ SOCIALĂ

Art.10. Obiectul de activitate al Compartimentului de Asistenţă Socială îl constituie aplicarea legislaţiei ce reglementează materia, precum şi realizarea ansamblului de măsuri, programe, activităţi profesionalizate, unităţi specializate, de protejare a persoanelor, grupurilor şi comunităţilor cu probleme speciale, aflate în dificultate, care nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace şi eforturi proprii, un mod normal şi decent de viaţă, de asemenea dezvoltarea comunitară, prin măsuri de prevenire a marginalizării sociale.

Art.11.În exercitarea atribuţiilor prevazute de lege, Compartimentul de Asistenţă Socială desfăşoară următoarele activităţi:

(1)În aplicarea prevederilor Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat cu modificările şi completările ulterioare şi a prevederilor H.G. nr.50/2011 pentru aplicarea normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.416/2001

- Înregistrează şi soluţionează cererile de solicitare a ajutorului social, în termen legal, transmiţând AJPS Ialomiţa actele necesare accesării prestaţiei, conform legislaţiei în vigoare.
- Întocmeşte anchete sociale pentru acordarea/neacordarea ajutorului social, în termen legal.
- Stabileşte dreptul la ajutor social şi cuantumul acestuia
- Urmăreşte îndeplinirea de către beneficiarii de ajutor social a obligaţiilor ce le revin.
- Modifică cuantumul ajutorului social, suspendă şi încetează plata ajutorului social, conform hotărârilor Consiliului Local al oraşului Amara şi a legislaţiei în domeniu.
- Efectuează periodic noi anchete sociale în vederea respectării condiţiilor 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 AJPS 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.

(2)În aplicarea prevederilor Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei și a H.G nr. 38/2011, privind normele de aplicare a Legii nr. 277/2010, cu 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 urmăririi 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 AJPS 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.

(3)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 și financiar familiilor cu copii în întreținere;
- asigură informare familiilor cu copii în întreținere asupra drepturilor și obligațiilor acestora, asupra drepturilor copilului, asupra serviciilor disponibile pe plan local, etc.;
- identifică persoanele adulte din comunitate care se afla într-o situație de nevoie socială și necesită acordarea de servicii sociale, pentru a se preveni marginalizarea socială și/sau nevoia de servicii specializate;
- întocmește planurile individualizate de intervenție privind măsurile de asistență socială pentru prevenirea situațiilor de risc social.
- implementează planul de intervenție și furnizează serviciile sociale corespunzătoare pentru satisfacerea obiectivelor din plan
- acordă informare gratuită cu privire la drepturile și obligațiile beneficiarului, precum și cu privire la serviciile sociale de care beneficiază
- evaluează permanent evoluția cazului, ca urmare a acordării serviciilor sociale;
- monitorizează copii din localitate, ai caror părinți sunt plecați la muncă în străinătate;
- identifică și analizează situația persoanelor adulte/persoanelor cu handicap/persoanelor vârstnice, care se afla într-o situație de nevoie socială;
- asigură îndrumarea și informarea oricărei persoane aflate într-o situație de risc social
- colaborează cu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului în domeniul protecției copilului, al persoanei adulte și al persoanei cu handicap, pentru asigurarea măsurilor de prevenție necesare.

(4) În domeniul Autorității Tutelare:

- Efectuarea anchetelor sociale la cererea: instanțelor judecătorești, organelor de poliție, organelor de cercetare penală, instituțiilor de ocrotire, altor instituții ale administrației publice locale sau central, unităților școlare pentru acordarea de burse de școlarizare;
- Verifică pe teren și întocmește anchete sociale privind situația familială a persoanelor condamnate care solicită amânarea executării pedepsei sau întreruperea executării pedepsei (conform art 453-457 Cod de procedură penală)

- Asistă minorii în cursul procedurii speciale de anchetare a acestora la cele mai importante acte procedurale, conform art. 475, 476, Cod procedură penală
- Întocmește și comunică instanțelor judecătorești avizele date în problema încredințării minorilor în caz de divorț, de stabilire a domiciliului acestora sau de reîncredințare, după efectuarea verificărilor pe teren la domiciliile părinților
- Instituie tutela pentru majorii rămasi fără ocrotire părintească și pentru persoanele puse sub interdicție judecătorească.
- Intocmește proiecte de dispoziții, cu documentațiile și avizele necesare pentru: instituirea tutelei și curatelei;
- Verifică de câte ori este necesar socotelile privitoare la veniturile bolnavilor/minorilor puși sub tutelă și la cheltuielile făcute cu întreținerea acestora și cu administrarea bunurilor sale și dacă sunt regulat întocmite și corespund realității va da descărcare tutorelui
- Verifică darea de seamă generală prezentată de tutore la încetarea tutelei;
- Intocmește lucrări și propuneri de măsuri pentru ocrotirea minorilor, a persoanelor lipsite de capacitate de exercițiu, ori cu capacitate restrânsă, precum și a persoanelor capabile, aflate în neputința de a-și apăra singure interesele;
- Verifică pe teren și întocmește anchete sociale privind internarea nevoluntară a bolnavilor psihici periculoși;
- Întocmește referate și redactează proiectul de dispoziție privind stabilirea reprezentantului legal al adultului cu handicap grav, nedeplasabil, în vederea ridicării și administrării în favoarea bolnavului a indemnizației lunare cuvenite conform Ordinului 380/2002 sau a accesării drepturilor prevăzute de Lg. Nr. 448/2006;
- Asistă persoanele vârstnice în fața notarilor publici, cu ocazia încheierii unui act juridic de înstrăinare a bunurilor ce le aparțin, în scopul întreținerii și îngrijirii lor, în baza Legii nr.17/2000;
- Verifică modul în care persoana obligată să presteze întreținerea își execută obligațiile contractuale;
- Întocmește referate și redactează proiecte de dispoziții privind instituirea curatelei pe seama minorilor în vederea reprezentării sau asistării acestora la diferite instituții de stat la acceptarea unei succesiuni, la ridicarea pensiei de urmaș, la cumpărarea sau vânzarea unor bunuri imobile, la acceptarea unor donații, etc.
- Colaborează pentru realizarea activității cu terțe instituții ;
- Înregistrează Dispozițiile Primarului și le înaintează în termen de 10 zile de la emitere Prefecturii Ialomița în vederea efectuării controlului de legalitate;

(5) **În domeniul gestionării și arhivării dosarelor beneficiarilor:**

- înregistrează actele, documentele (sesizări, cereri, dispoziții, corespondență etc.) care intră și ies din birou, în registrul de intrări-ieșiri a documentelor;
- asigură la cerere de informații privind acordarea serviciilor, măsurilor și prestațiilor de asistență socială copiilor, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități și oricăror persoane aflate în nevoie precum și familiilor acestora, în vederea exercitării tuturor drepturilor prevăzute de actele normative în vigoare;
- asigură legătura cu alte instituții responsabile pentru a facilita accesul persoanelor la aceste drepturi;
- întocmește răspunsurile la diverse adrese primite de la D.G.A.S.P.C. Ialomița, sau alte instituții;
- arhivează toate documentele conform legislației în vigoare.

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 legătură 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;

- promovează ideea de constituire de parteneriate active cu alte instituții publice sau furnizori de servicii sociale ;
- promovează atragerea de fonduri structurale.

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 acordă serviciul ;
- furnizează informații despre natura și necesitate serviciilor și informează clientul cu privire la dreptul sau de a refuza serviciul oferit (indiferent dacă serviciul a fost solicitat sau nu de către client) cât și perioada pentru care se acordă serviciul ;
- solicită acordul scris al clienților pentru orice înregistrare audio și video, cât și pentru prezența unei a treia persoane ca observator ;
- oferă servicii în concordanță cu specificul cultural din care provine clientul, adaptându-se diversității culturale prin cunoașterea, înțelegerea, acceptarea și valorizarea modelelor culturale ;
- nu solicită informații despre viața privată a clientului decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție. Odată ce aceste informații au fost obținute, se va păstra confidențialitatea asupra lor în anumite situații, acestea putând fi dezvăluite, cu ajutorul clientului sau al reprezentantului legal al acestuia. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul clienților în anumite situații de excepție, cum ar fi, munca în echipă pluridisciplinară, când acest lucru este prevăzut prin lege, când se pune în pericol viața clientului și/ sau a altor persoane, când se transferă cazul către alt asistent social. Clientul va fi informat în măsura posibilității despre încălcarea confidențialității și despre eventualele consecințe. De asemenea la începutul relației profesionale și de câte ori este necesar pe parcursul acesteia, se va discuta cu clienții despre natura informației confidențiale și circumstanțele în care acestea poate fi încălcată. Atunci când sunt furnizate servicii de consiliere

famiiliilor, cuplurilor sau grupurilor trebuie să se obțină un consens privind dreptul fiecăruia la confidențialitate și obligația fiecăruia de a păstra confidențialitatea informațiilor. Familia, cuplul sau membrii grupului cu care se lucrează vor fi informații despre faptul că nu se poate garanta păstrarea confidențialității de toate persoanele implicate. De asemenea, trebuie păstrată confidențialitatea atunci când se prezintă un caz în mass-media, cât și în timpul procedurilor legale în măsura permisă de lege.

- accesul la dosarele clienților și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale. Accesul la dosarele clienților este permis profesioniștilor care lucrează în echipa pluridisciplinară, supervisorilor activității profesionale de asistență socială și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege. La cerere, clienții au acces la informații din propriile dosare, în măsura în care acestea servesc intereselor acestora și nu prejudiciază alte persoane. La încheierea serviciilor, asistentul social are responsabilitatea de a arhiva dosarele clienților pentru a asigura accesul la informații în viitor și 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 de factori cum ar fi : transfer, boala, indisponibilitate, etc.
- Relația profesională cu clientul și serviciile oferite acestuia încetează atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor acestuia.

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 ;
- participă – în echipe multidisciplinare – la luarea deciziilor care vizează bunăstarea clientului utilizând valorile profesiei și experiența profesională și respectând obligațiile etice și profesionale ale echipei multidisciplinare ca întreg și ale membrilor echipei. Solicită și oferă consultanță și consiliere colegilor ori de câte ori este nevoie ;
- disputele despre colegi se rezolvă în interiorul echipei de cei implicați și prin respectarea dreptului părților în opinie. În cazul prelungirii acestora se apelează la un mediator sau la supervisor. Disputa dintre angajator și un alt coleg nu trebuie folosită pentru a obține o poziție sau un avantaj personal, disputele sau conflictele dintre colegi fiind rezolvate fără implicarea clientului ;

- 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. Dacă se orientează clientul către alte servicii se transmit către noul furnizor toate informațiile necesare soluționării cazului;
- 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.
- să-și însușească procedurile din Regulamentul de ordine internă să le respecte și să le aducă la cunoștința beneficiarului ori de câte ori este nevoie;
- să participe la cursurile de perfecționare continuă.

CAPITOLUL V - ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR

Art. 13. Ținând cont de domeniile de activitate și obiectivele expuse în prezentul Regulament, transpunerea în practică a serviciilor și prestațiilor de asistență socială în cadrul Compartimentului de Asistență Socială, se face prin intermediul celor 2 angajați, conform competențelor și responsabilităților descrise în fișa postului.

Art. 14. Programul de lucru al personalului Compartimentului de Asistență Socială este următorul:

- Luni, marți, miercuri, joi, vineri: 8.30 – 17.00, programul cu publicul fiind între orele 8.30-12.30, intervalul 12.30-13.00 - pauza de masa, intervalul 13.30-17.00 instrumentarea 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. 15. În vederea realizării atribuțiilor prevăzute de lege Compartimentul de asistență socială îndeplinește, în principal, următoarele **funcții**:

- de strategie**, prin care asigură elaborarea planurilor de asistență socială pentru prevenirea și combaterea marginalizării sociale și a programelor de acțiune antisaracie;
- 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 orașului;

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 orașului.

Art.16. 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 părinților 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;
- **Codul etic**– document prin care se expun și detaliază reguli de conduită aplicabile în relația personal/beneficiari;
- **Carta drepturilor beneficiarilor**:document prin care se expun/detaliază drepturile beneficiarilor de servicii sociale;
- **Ancheta Sociala**: metodă de interogare/informare asupra faptelor sociale, care include proceduri diversecomplementare, precum chestionarul, analiza documentelor, observația, prin care se stabilește întrunirea criteriilor de eligibilitate necesare accesării anumitor servicii/prestații sociale;
- **Fișa de monitorizare**-instrument de lucru/document ce vizează evaluarea progreselor care s-au făcut în atingerea obiectivelor și rezultatelor stabilite prin P.I./P.S.

- **Raport de reevaluare a situației socio-familiale a copilului:** instrument de lucru/document ce vizează reevaluarea situației socio-familiale, ulterior instrumentării cazului;
- **Rapoarte de activitate:** document în care este consemnată activitatea desfășurată în cadrul compartimentului de asistență socială.
- **Fișa de evaluare a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului:** instrument de decelare a situațiilor de risc pentru minori;
- **Rapoarte de vizită:** instrumente întocmite cu ocazia vizitelor în familie, care detaliază aspectele întâlnite în teren;
- **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.
- **Raport de închidere a cazului**– document prin care se încetează acordarea serviciilor/prestațiilor sociale;
- Registrul de evidență a cazurilor sociale;
- Registrul alocației de stat;
- Registrul alocației de susținere a familiei;
- Registrul venit minim garantat;

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

Art. 17. 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.18. 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.19. Sarcinile, atribuțiile și competențele din prezentul regulament pot fi completate și modificate cu aprobarea Consiliului Local, ca urmare a modificării structurii organizatorice în baza noilor prevederi legale în domeniul asistenței sociale.

Art.20. Modificările prezentei metodologii se vor face numai cu aprobarea Consiliului Local al orașului Amara

Prezentul Regulament de organizare și funcționare intră în vigoare începând cu data aprobării de către Consiliul Local al Orașului Amara.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

PANES CONSTANTIN

