



+

***CARTA DREPTURILOR
BENEFICIARILOR DE SERVICII
SOCIALE
DIN COMUNA SĂVINESTI-NEAMȚ***

Anexa nr..... la H.C.L. nr...../.....

CAPITOLUL I

DREPTURI GENERALE

Art. 1. Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Serviciul Public Local de Asistență Socială pot fi: copii, persoane varstnice, persoane cu dizabilități, persoane și familii cu venituri mici, persoane afectate de violență în familie, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială, cetățeni români cu domiciliul pe raza comunei SĂVINEȘTI, fără deosebire de rasă, naționalitate, de origine etnica, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență.

Art. 2. Pot beneficia de serviciile sociale acordate și cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza comunei SĂVINEȘTI.

Art. 3. Serviciile sociale se acordă la solicitarea clientului sau în urma sesizării venite din partea cetățenilor, a unor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art. 4. Drepturile se stabilesc, se suspendă, se modifică sau după caz încetează în condițiile și procedurile prevăzute de normele legale în vigoare.

Art. 5. Drepturile beneficiarilor de servicii sociale sunt aduse la cunoștința acestora și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul Primăriei-

Serviciul public local de asistență socială, precum și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art. 6. Prezenta Cartă se va completa periodic, în funcție de dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale la nivelul primăriei și în funcție de reglementările legale ce vor apărea în domeniu.

CAPITOLUL II

DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

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

Art. 8. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la demnitate prin recunoașterea valorii fiecăruia ca ființă rațională, posesoare a unor drepturi și libertăți inalienabile, indestructibile și imprescriptibile, capabilă să își controleze propria sa viață, respectându-se convingerile sale politice, religioase, culturale, sociale.

Art. 9. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la autodeterminare prin implicarea lor directă în luarea deciziilor privind intervenția socială care îi vizează, cu afirmarea dreptului clientului la libertatea de a alege varianta de intervenție optimă.

Art. 10. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului și aspectele de intimitate ale problemei sale neputând fi divulgate sau făcute publice decât cu permisiunea acestuia, asigurându-se astfel dreptul la bunul său renume.

Art. 11. Beneficiarilor de servicii sociale li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate atât timp cât se mențin condițiile care au generat starea de nevoie precum și funcție de resursele umane și materiale ale serviciului.

Art. 12. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la politețe și considerație din partea profesionistului, creându-se posibilitatea unei cooperări constructive într-un climat de încredere reciprocă între cei doi factori implicați în acordarea serviciilor sociale.

Art. 13. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la noninterferență, respectiv la dreptul la reținere, acea libertate negativă ce le conferă demnitatea de a avea propriile valori și credințe și a nu discuta cu profesionistul situațiile pe care nu le consideră relevante pentru situația socială în cauză, beneficiarii fiind îndreptățiți să decidă dacă doresc sau nu o altă formă de ajutor .

Art. 14. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor,

Art. 15. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale acordate, putând negocia orice modificare cu

profesionistul și de a realiza orice activitate de intervenție pe baza unui contract, contractul neputând fi modificat unilateral.

Art. 16. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

Art.17. Beneficiarii de servicii sociale sunt protejați de lege, atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție.

Art.18. Beneficiarilor de servicii sociale trebuie să le fie respectate toate drepturile speciale care privesc minorii sau persoanele cu dizabilități.

Art.19. Beneficiarilor de servicii sociale li se respecta dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului și aspectele de intimitate ale problemei sale neputând fi divulgate sau făcute publice, decât cu permisiunea acestuia asigurându-se astfel dreptul la bunul sau renume.

Art.20. Informațiile confidențiale pot fi dezvaluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații, expres și limitative prevăzute în lege:

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

CAPITOLUL III

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE INFORMARE

Art. 21. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare corectă, obiectivă, conformă cu realitatea și centrată pe problema clientului, informațiile fiind transmise într-un limbaj clar, concis, adaptat la capacitatea de înțelegere a beneficiarului, dându-i posibilitatea de a opta în cunoștință de cauză pentru o formă sau alta de ajutor.

Art. 22. Beneficiarii serviciilor sociale de informare au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune ca:

a) profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;

b) profesioniștii își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);

c) profesioniștii vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă.

Art. 23. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare adaptată în funcție de nevoile și problemele lor.

Art. 24. Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare completă, constând în:

- a) o abordare comprehensivă a problemei prin faptul că profesioniștii își vor construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;
- b) profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art. 25. Beneficiarii de servicii informare au dreptul la o informare operativă realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării.

Art. 26. Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.

CAPITOLUL IV

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art. 27. Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului.

Art. 28. Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor. Aceasta presupune ca:

- a) profesionistul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
- b) profesionistul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

Art. 29. Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială. Astfel:

- a) profesionistul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- b) profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- c) profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- d) profesionistul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul;
- e) profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- f) profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- g) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- h) profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- i) profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

Art. 30. Consilierea se realizează prin încheierea unui contract între reprezentantul serviciului social și client, în care sunt stabilite drepturile și

obligățiile părților, precum și răspunderea părților în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

CAPITOLUL V

OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.31. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art.32. Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma toate responsabilitățile obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.

Art.33. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.34. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați, dacă este cazul, să contribuie la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială, după caz.

Art.35. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor materială pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art.36. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a coopera cu profesionistul în acordarea serviciilor sociale.

Art.37. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu profesionistul.

Art.38. Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a respecta contractul de furnizare de servicii sociale încheiat cu Serviciul Public Local de Asistență Socială.

Art.39. Beneficiarilor de servicii sociale le este interzis accesul în incinta unității cu băuturi alcoolice cât și consumul acestora.

Art.40. Beneficiarii de servicii sociale trebuie să aibă ținută și comportament decent, să aibă o atitudine de respect reciproc și un limbaj adecvat, politicos.

Art.41. Este interzisă în incinta sediului Serviciului Public Local de Asistență Socială, agresivitatea, etilismul și orice acte cu caracter obscen sau indecent.

Art.42. Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a nu solicita servicii suplimentare sau de altă natură decât cele care fac obiectul contractului încheiat.

Art. 43. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a sesiza conducerea primăriei în cazurile în care profesionistul nu-ți îndeplinește corespunzător atribuțiile prevăzute în fișa postului și obligațiile prevăzute în Codul Etic .

CAPITOLUL VI

OBLIGAȚIILE PROFESIONIȘTILOR CARE ACORDĂ SERVICII SOCIALE DE INFORMARE ȘI CONSILIERE

Art. 44. Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta standardele generale de calitate în acest domeniu.

Art. 45. Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta codul etic al instituției.

Art. 46. Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta contractul încheiat între instituție și beneficiar.

Art. 47. Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta prezenta Cartă a Drepturilor Beneficiarilor.