

Anexa 1 la Decizia nr. 216/10.05.2011

Codul Etic

Preambul

Etica profesionala se afla la baza activitatii de asistenta sociala. Codul Etic reprezinta un set de reguli care reflecta principiile generale de conduita profesionala. Comportamentul angajatilor SPAS trebuie sa fie consecvent si responsabil, astfel incat sa nu afecteze imaginea profesiei pe care o exercita, axat pe decizii obiective-indiferent de orice constrangere, sprijinindu-se in evaluare pe situatii concrete si reale, conducand la solutii adecvate cu natura problemei si nu cu existenta resurselor.

Munca de asistenta sociala este considerata ca un angajament pe termen lung; munca si ocupatia sunt considerate drept "chemare", si nu drept o ocupatie ce poate fi usor abandonata, atunci cand oportunitatea a ceva mai "bun" apare.

Codul Etic cuprinde, sase capitole:

Capitolul I: Dispozitii generale;

Capitolul II: Obiectivele Codului Etic al angajatilor SPAS;

Capitolul III : Valori si principii etice aplicate in furnizarea de servicii sociale;

Capitolul IV : Relatii caracteristice acordarii serviciilor sociale;

Capitolul V : Norme generale de conduita in acordarea de servicii sociale;

Capitolul VI : Dispozitii finale;

Codul Etic se bazeaza pe valorile si principiile etice fundamentale ale asistentei sociale, ca profesie. Codul Etic reglementeaza relatiile profesionale ale angajatilor si se refera la standardele de conduita ale acestora in relatiile cu clientii/beneficiarii, colegii, precum si alte categorii de profesionisti.

Prevederile prezentului cod sunt asumate de catre angajati pe toata durata practicarii functiei pe care o ocupa. Odata cu aderarea la cod, angajatii SPAS vor participa la punerea lui in practica si vor lua masuri pentru a descuraja, preveni, semnala si corecta eventualele comportamente lipsite de etica. Angajatii SPAS vor fi tratati in mod egal si vor apara si sprijini colegii care au fost acuzati pe nedrept de comportament lipsit de etica.

Incalcarea eticii profesionale se constata si se sanctioneaza de catre comisiile de disciplina din cadrul asociatiilor profesionale.

Existenta in forma scrisa a acestui cod nu garanteza comportamentul etic in sine.

CAPITOLUL I- DISPOZITII GENERALE

Art.1 Prezentul cod etic se aplica personalului care ofera servicii de informare si consiliere in cadrul Serviciului Public de Asistenta Sociala Slobozia (si nu numai), beneficiarilor de servicii;

Art.2 Codul Etic reprezinta un set de reguli care reflecta principiile generale de conduita profesionala aplicabile in relatia cu beneficiarii si partenerii, Serviciului Public de Asistenta Sociala;

Art.3 Codul Etic se bazeaza pe un set de valori si norme etice fundamentale si se refera la relatiile intre:

- angajati;
- angajati - persoane deservite;
- angajati - reprezentanti ai altor institutii si ai societatii civile;

Art.4 Scopul Codului Etic este:

- a) De a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii institutiei;
- b) De a stabili normele generale de conduita in desfasurarea activitatii institutiei;
- c) De a stabili un set de responsabilitati in desfasurarea activitatii institutiei;
- d) De a fi folosit ca un instrument in rezolvarea conflictelor de natura etica.

Prin aderarea la acest Cod, Serviciul Public de Asistenta Sociala, stabileste reguli disciplinare si sanctiuni in concordanta cu principiile identificate si acceptate prin Codul Etic.

Standardele Etice se adreseaza tuturor angajatilor SPAS si se aplica tuturor activitatilor profesionale de asistenta sociala, si nu numai. Aceste standarde se refera la responsabilitatile morale ale angajatilor SPAS ca profesionisti cât si la relatiile acestora cu societatea, profesia, clientii, institutia si colegii.

CAPITOLUL II - OBIECTIVELE CODULUI ETIC

Art.5 Obiective;

Obiectivele prezentului Cod de etica urmaresc sa asigure;

- cresterea calitatii serviciului public;
- o buna administrare in scopul realizarii interesului public;
- eliminarea birocratiei si a faptelor de coruptie din administratia publica.

Principalele mijloace de indeplinire a acestor obiective se realizeaza prin:

- a) reglementarea unor norme de conduita etica profesionala necesare realizarii unor raporturi sociale si profesionale corespunzatoare crearii si mentinerii la nivel inalt a prestigiului institutiei si a personalului angajat;
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesionala, la care este îndreptatit sa se astepte din partea personalului angajat la SPAS Slobozia;
- c) crearea unui climat de incredere si respect reciproc între cetateni si angajati, din municipiul Slobozia;

CAPITOLUL III -VALORI SI PRINCIPII ETICE APLICATE IN CADRUL FURNIZARII SERVICIILOR SOCIALE

Art.6 Valorile si principiile etice care stau la baza prezentului Cod Etic.

Acest set de principii etice reprezinta totalitatea exigentelor de conduita morala corespunzatoare activitatilor de asistenta sociala. Principiile au la baza valorile fundamentale ale asistentei sociale:

- furnizarea de servicii in beneficiul clientilor/beneficiarilor de servicii sociale;

- justitia sociala;

-respectarea demnitatii si unicitatii individului, a confidentialitatii si integritatii persoanei, autodeterminarii si competentei profesionale.

Fiecare angajat al SPAS isi va insusi aceste valori si principii, ele urmând sa se regaseasca in comportamentul sau, astfel încât sa nu aduca prin actiunile sale prejudicii imaginii profesiei.

A. Valori:

(1) *Egalitatea de sanse;*

Toate persoanele beneficiaza de oportunitati egale cu privire la accesul la serviciile sociale si de tratament egal prin eliminarea oricaror forme de discriminare.

(2) *Libertatea de alegere;*

Fiecarei persoane ii este respectata alegerea facuta privind serviciul social ce raspunde nevoii sale sociale.

(3) *Independenta si individualitatea fiecărei persoane;*

Fiecare persoana are dreptul sa fie parte integrata a comunitatii, pastrându-si în acelasi timp independenta si individualitatea. Aceasta urmareste sa evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului ca toti cetatenii, indiferent daca necesita servicii de asistenta sociala sau nu, sunt fiinte umane normale cu nevoi si aspiratii umane normale.

(4) *Transparenta si participare in acordarea serviciilor sociale;*

Fiecare persoana are acces la informatiile privind drepturile fundamentale si 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 integrata in planificarea si furnizarea serviciilor in comunitate.

(5) *Confidentialitatea;*

Furnizorii serviciilor sociale trebuie sa ia masurile posibile si rezonabile, astfel încât informatiile care privesc beneficiarul sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei in cauza.

(6) *Demnitatea umana;*

Fiecarei persoane ii este garantata dezvoltarea libera si deplina a personalitatii. Toti oamenii sunt tratati cu demnitate cu privire la modul lor de viata, cultura, credintele si valorile personale.

B. Principii:

Red. Insp.Stanciu Cristina

Principiul etic A- Furnizarea de servicii în beneficiul clientilor;

Scopul principal al activitatii asistentului social este acela de a asista persoanele aflate in dificultate implicându-se in identificarea, intelegerea, evaluarea corecta si solutionarea problemelor sociale. In toate demersurile sale, asistentului social actioneaza cu prioritate in interesul clientului/beneficiarului. In situatia in care interesul clientului/beneficiarului reprezinta o amenintare pentru comunitate/membrii comunitatii, asistentului social are responsabilitatea de a indruma clientul si de a media in scopul armonizarii intereselor partilor implicate.

Principiul etic B – Justitia sociala;

Asistentii sociali se asigura de egalitatea sanselor privind accesul clientilor/beneficiarilor la informatii, servicii, resurse si participarea acestora la procesul de luare a deciziilor. Ei contesta si combat diferitele forme ale injustitiei sociale precum: saracia, somajul, discriminarea, excluderea si alte asemenea forme.

Principiul etic C- Autodeterminarea;

Asistentul social respecta si promoveaza dreptul clientilor la autodeterminare. Asistentul social asista clientii in eforturile lor de a-si identifica si clarifica scopurile, in vederea alegerii celei mai bune optiuni. Asistentii sociali pot limita drepturile clientilor la autodeterminare atunci când, in judecata profesionala a asistentului social, actiunile prezente si/sau viitoare ale clientilor prezinta un risc pentru ei insisi si/sau pentru ceilalti.

Principiul etic D- Relatiile interumane;

asistentului sociali recunosc importanta fundamentala a relatiilor interumane si le promoveaza in practica profesionala.

Asistentii sociali incurajeaza si intaresc relatiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, mentine si/sau imbunatatii calitatea vietii persoanelor, familiilor, grupurilor, organizatiilor si comunitatilor.

Principiul etic E- Competenta;

Angajatii SPAS trebuie sa isi desfasoare activitatea numai in aria de competenta profesionala determinata de licenta, expertiza si experienta profesionala. Angajatii SPAS au obligatia de a-si imbunatatii permanent cunostintele si deprinderile profesionale si de a le aplica in practica. Asistentii sociali contribuie la imbunatatirea si dezvoltarea bazei de cunostinte a profesiei.

(1) Universalitate;

Fiecare persoana are dreptul la asistenta sociala in conditiile prevazute de lege. Prin acest drept recunoastem principiul accesibilitatii egale la serviciile sociale pentru cetatenii din Municipiul Slobozia.

(2) Obiectivitate si impartialitate;

In acordarea serviciilor se va pastra o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura.

(3) Eficienta si eficacitate;

În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește solicitantul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitativ, cantitativ adecvat și pe o perioadă de timp adecvată.

(4) Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale;

Acordarea de servicii sociale se va baza pe o evaluare completă și complexă (unde este cazul) a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

(5) Proximitate în furnizarea de servicii sociale;

Serviciile sociale acordate vor fi adaptate nevoilor comunității și la îndemâna cetățenilor.

(6) Cooperare și parteneriat;

Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va asigura transferul și monitorizarea beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).

(7) Orientarea pe rezultate;

Serviciul Public de Asistență Socială are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) Îmbunătățirea continuă a calității;

Serviciul Public de Asistență Socială se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

CAPITOLUL IV – RELATII CARACTERISTICE ACORDARII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 7 Relatiile abordate prin prezentul Cod sunt cele privind:

(1) Relația client-profesionist având următoarele caracteristici :

A. În cazul serviciilor de informare:

- a) corectă;
- b) completă;
- c) adaptată;
- d) operativă;
- e) competentă;

B. În cazul serviciilor de consiliere:

- a) contractuală;
- b) bazată pe nevoile și dorințele clientului;
- c) neutră/imparțială;

(2) Relația coleg-coleg având următoarele caracteristici:

- a) cooperare;
- b) susținere reciprocă;
- c) respect reciproc;
- d) folosirea unui limbaj adecvat și decent;
- e) sinceritate și corectitudine;
- f) deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate și flexibilitate;
- g) comportament competitiv loial;
- h) atitudine conciliantă;

(3) Relația între angajați și reprezentanți ai altor instituții sau a societății civile având următoarele caracteristici:

- a) loialitate față de instituția proprie;
- b) transparență cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul instituției;
- c) confidențialitate ;
- d) evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal;
- e) evitarea folosirii puterii publice în interes personal;
- f) evitarea denigrării instituției sau colegilor;
- g) promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției;
- h) corectitudine;
- i) respect și atitudine conciliantă;

CAPITOLUL V - NORME GENERALE DE CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art. 8 În relația client - profesionist se vor aborda următoarele norme generale de conduită.

A. În cazul serviciilor de informare:

(1) Informare corectă:

- a) profesionistii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
- b) profesionistii își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita, pe cât posibil, termenii științifici);
- c) profesionistii 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;

(2) Informare completă:

- a) în vederea abordării comprehensive a problemei, profesionistii își vor construi relații cu profesioniști din diverse domenii de activitate;
- b) profesionistii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;

(3) Informare adaptată/specifică:

Red. Insp. Stanciu Cristina

a) informarea trebuie sa fie adaptata in functie de nevoile si problemele clientului;

(4) Informare operativa:

a) informarea se realizeaza in cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitarii;

(5) Informare competenta:

a) informarea se va realiza de catre mai multi profesioniști, in functie de competentele acestora si nevoile clientilor;

B. In cazul serviciilor de consiliere:

(1) Relatie contractuala:

a) intre parti se va incheia un contract in care sunt specificate drepturile si obligatiile acestora precum si sanctiunile in cazul nerespectarii contractului;

(2) Relatie bazata pe nevoile si dorintele clientului:

a) profesionistul trebuie sa faca o analiza corecta, obiectiva a nevoilor si problemelor clientului;

b) profesionistul va alege strategia si metodele adecvate in rezolvarea problemelor cu care se confrunta clientul;

(3) Relatie neutra/impartiala:

a) profesionistul nu va face discriminari pe baza de: sex, religie, rasa, etnie, apartenenta profesionala, orientare politica sau sexuala si venituri;

b) profesionistul nu intra in relatii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuti sau rude;

c) profesionistul va evita transpunerea in starea emotionala a clientului;

d) profesionistul nu se va implica in relatii sentimentale cu clientul;

e) profesionistul nu va folosi informatiile obtinute in timpul consilierii in scop personal;

f) profesionistul nu va influenta clientul in orientarea politica, religioasa, sexuala sau de alta natura;

g) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalitatii de actiune dorite, in urma prezentarii optiunilor de catre profesionist;

h) profesionistul nu va impune o decizie luata de catre el clientului;

i) profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul sau;

Art. 9 In relatia coleg-coleg se vor aborda urmatoarele norme generale de conduita:

(1) Intre colegi trebuie sa existe o relatie de cooperare si sustinere reciproca:

a) institutia are scopuri si obiective comune la realizarea carora contribuie toti angajatii;

b) mobilizarea si implicarea tuturor angajatilor in vederea realizarii obiectivelor institutiei;

c) in cadrul serviciului se pune accent pe o viziune multidisciplinara, fiind necesara o permanenta comunicare si un transfer de date intre colegi;

d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicari eficiente prin transferul de informatii, implicarea in identificarea si solutionarea problemelor;

(2) Relatia intre colegi se va baza pe respect reciproc:

Red. Insp. Stanciu Cristina

- a) nemulțumirile aparute între colegi vor fi exprimate direct și imediat;
 - b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;
 - c) în cazul unui conflict fiecare are dreptul să-și expună și să-și susțină punctul de vedere;
 - d) conflictele personale nu vor afecta relațiile de colegialitate și profesionale;
- (3) În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:
- a) se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendentioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața clienților;
- (4) Sinceritate și corectitudine:
- a) se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor;
 - b) se va evita dezvaluirea unor aspecte din viața privată/personală a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora;
 - c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea;
- (5) Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:
- a) colegii vor ține cont de limitele profesionale ale fiecăruia și vor lua în considerare opiniile celorlalți profesioniști;
 - b) deciziile se iau prin consens;
 - c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu;
 - d) în cazul unui conflict va exista o a treia persoană care va media conflictul, fie aleasă de cele două părți, fie superiorul ierarhic;
 - e) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare, împărtășirea de experiență și respect;
- (6) Comportament competitiv loial:
- a) în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți;
- Art.10 În relația angajat –reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită:
- (1) Loialitatea față de instituția proprie prin:
- a) obligația angajaților de a apăra prestigiul instituției;
 - b) abținerea de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale instituției;
 - c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care instituția are calitatea de parte;
 - d) neacordarea de asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice sau de altă natură împotriva statului sau a instituției;
- (2) Transparența cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul instituției:
- a) în activitatea și deciziile luate la nivel administrativ se respectă legile specifice;

b) angajatii si institutia depun eforturi pentru a face cunoscute legile sub incidenta carora isi desfasoara activitatea;

c) realizarea programelor si strategiilor institutiei se face cu consultarea institutiilor partenere si a societatii civile;

d) institutia are o procedura clara de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor pe care o face cunoscuta solicitantilor, institutiilor partenere si societatii civile;

(3) Confidentialitate:

a) angajatilor le este interzisa dezvaluirea unor informatii care nu au caracter public, in alte conditii decât cele prevazute de lege;

b) angajatilor le este interzisa dezvaluirea informatiilor la care au acces in exercitarea atributiilor de serviciu, daca aceasta dezvaluire este de natura sa atraga avantaje necuvenite ori sa prejudicieze imaginea sau drepturile institutiei sau ale unor colegi, precum si ale persoanelor fizice sau juridice;

c) informatiile cu privire la datele personale vor fi dezvaluite numai cu acordul persoanelor in cauza;

(4) Evitarea folosirii imaginii institutiei si a puterii publice in interes personal:

a) angajatii nu vor folosi imaginea institutiei in scopuri comerciale si electorale;

b) angajatii nu vor folosi imaginea institutiei si puterea publica in obtinerea unor avantaje materiale sau de alta natura;

c) in cazul participarii la activitati sau dezbateri publice, ca reprezentanti ai institutiei, angajatii vor face cunoscut acest lucru si vor respecta limitele mandatului incredintat de conducatorul institutiei;

d) in cazul participarii la activitati sau dezbateri publice in nume propriu angajatii vor face cunoscut faptul ca nu reprezinta punctul de vedere oficial al institutiei;

(5) Evitarea denigrarii institutiei sau colegilor si promovarea unei imagini pozitive si corecte a institutiei:

a) angajatii vor evita exprimarea publica a unor aprecieri neconforme cu realitatea in legatura cu politicile, strategiile, proiectele de acte cu caracter normativ sau individual si activitatea desfasurata la nivelul institutiei;

(6) Corectitudine:

a) in reprezentarea institutiei in fata altor persoane si institutii angajatii vor fi de buna credinta, contribuind la realizarea scopurilor si obiectivelor institutiei;

(7) Respect si atitudine concilianta:

a) angajatii vor respecta libertatea opiniilor si nu se vor lasa influentati de considerente personale sau de popularitate;

b) angajatii vor evita pe cât posibil declansarea unor conflicte in relatia cu reprezentanti ai altor institutii sau ai societatii civile;

c) in cazul aparitiei unor conflicte inevitabile se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabila, inclusiv prin mediere;

CAPITOLUL VI-DISPOZITII FINALE

Art.11 Prezentul Cod se aplica tuturor angajatilor Serviciului Public de Asistenta Sociala Slobozia.

Art.12 Nerespectarea dispozitiilor prezentului Cod de etica atrage sanctionarea disciplinara, materiala sau penala, dupa caz, a persoanelor vinovate.

Art.13 Pentru informarea cetatenilor se va afisa prezentul Cod de conduita într-un loc vizibil si va fi facut cunoscut in comunitate prin diverse mijloace de informare.

Art.14 In masura in care se va modifica legislatia in vigoare, Codul se va adapta sau modifica conform acesteia.

Art.15 Procedura si modul de sesizare si solutionare a reclamatiiilor:

1) Sesizarea, in scris sau verbala, a oricaror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate in cadrul SPAS, se face conform unei proceduri anterior stabilite.

(2) Sesizarea se face pe urmatoarele cai:

a) verbal;

b) in scris la sediul SPAS;

(3) Sesizarea se înregistreaza, dupa caz, astfel:

a) inscrierea in condica de sugestii si reclamatii;

b) inscrierea in registrul sesizarilor telefonice;

(4) Sesizarea se solutioneaza pe caile prevazute de legile specifice in vigoare.

(5) Termenul de solutionare este de 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii sesizarii, timp in care reclamantului i se va comunica raspunsul scris sau verbal in legatura cu problema sesizata.

(6) In raspunsul dat, in urma sesizarii, va fi mentionata si modalitatea de contestare a acestuia.

Art. 16 Prezentul Cod de conduita intra in vigoare la data de 10.05.2011.

Consilier juridic
Voicu Gina



Director executiv
Jr. Munteanu Brânduşa



**CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR DE SERVICII DE
INFORMARE SI CONSILIERE PSIHO-SOCIALA**

Capitolul I: Drepturi generale

Art. 1 Au dreptul la servicii sociale de informare, orientare și consiliere, oferite de către Serviciul Public de Asistența Socială Slobozia toți cetățenii români cu domiciliul sau reședința în Municipiul Slobozia, fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.

Art. 2 Cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza Municipiului Slobozia, au dreptul la servicii sociale, în condițiile legislației române și ale tratatelor internaționale la care România este parte.

Art. 3 Serviciile sociale de informare și consiliere se pot acorda la cerere sau în urma sesizărilor venite din partea cetățenilor, altor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art. 4 Toți cetățenii Municipiului Slobozia au dreptul de a fi informați asupra conținutului și modalităților de acordare a serviciilor sociale de informare și consiliere.

Capitolul II: Drepturi specifice

Art. 5 Beneficiarilor serviciilor sociale de informare și consiliere li se vor respecta drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială.

Art. 6 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va asigura păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.

Art. 7 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va asigura continuitatea serviciilor sociale furnizate, atâta timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și resursele umane și materiale ale instituției permit acest lucru.

Art. 8 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va garanta demnitatea și intimitatea de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art. 9 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va respecta viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

Art. 10 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă acestea există.

Art. 11 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.

Capitolul III: Drepturi specifice ale beneficiarilor de servicii de informare

Art. 12 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. 13 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 specialiști din diverse domenii de activitate;
- b) profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art. 14 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare adaptată sau specifică, în funcție de nevoile și problemelor lor.

Art. 15 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă, realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării de servicii.

Art. 16 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 ale beneficiarilor de servicii de consiliere

Art. 17 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. 18 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. 19 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.

Capitolul V: Obligațiile beneficiarilor de servicii de informare și consiliere

Art. 20 Beneficiarii serviciilor de informare și consiliere au obligația de a respecta contractul încheiat cu instituția noastră.

Art. 21 Beneficiarii serviciilor de informare și consiliere au obligația de a furniza date corecte cu privire la identitate, situația familială, socială, medicală și economică.

Art. 22 Beneficiarii serviciilor de informare și consiliere au obligația de a participa la procesul de planificare și furnizare a serviciilor sociale.

Art. 23 Beneficiarii serviciilor de informare și consiliere au obligația de a comunica orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală, în cel mai scurt timp de la aceasta, astfel încât să se dovedească timpul util pentru furnizorul serviciilor.

Capitolul VI: Obligațiile profesioniștilor care acordă servicii sociale de informare și consiliere

Art. 24 Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta standardele generale de calitate în acest domeniu.

Art. 25 Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta codul etic al instituției.

Art. 26 Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta contractul încheiat între instituție și beneficiar.

Art. 27 Profesioniștii implicați în furnizarea de servicii sociale de informare și consiliere au obligația de a respecta prezenta carte a drepturilor beneficiarilor.

Prevederile prezentului document intra în vigoare la data de 10.05.2011.

Consilier juridic
Voicu Gina
Gina

Director Executiv
Jr. Munteanu Dumitru



Nr. crt.	Obiective specifice	Program/proiect
1	Protectia si promovarea drepturilor copiilor si tinerilor	<p>1. Crearea si derularea de programe centrate pe prevenirea prin informare, educare a familiei si comunitatii in cazurile de abuz asupra copilului-victima a violentei in familie si a exploatarii prin munca sau predispus la abandon scolar.</p> <p>2. Infiintarea unui Centru de zi pentru copii, prescolari si scolari (4-7, 8-14 ani) in Cartierul Bora, destinat copiilor cu risc crescut de abandon scolar.</p> <p>3. Infiintarea unui after-school pentru copiii beneficiari ai Centrului de zi, in Cartierul Bora.</p> <p>4. Programe de training pentru personalul care desfasoara activitati in domeniul protectiei copilului.</p> <p>5. Crearea unui centru comunitar de resurse (psihosociale, educationale, medicale s.a.), de tip multifunctional, destinat educarii copilului, familiei si comunitatii, prin formarea permanenta de specialisti sau persoane-resursa.</p>
2	Promovarea integrarii sociale a persoanelor cu handicap	<p>1. Programe de training pentru asistentii personali ai persoanelor cu handicap grav si evaluarea acestora, conform competentelor profesionale.</p> <p>2. Programe de training pentru personalul care isi desfasoara activitatea pentru persoanele cu handicap</p>
3	Combaterea riscului de	<p>1. Initierea si implementarea unui program de ingrijire paleativa adresat persoanelor varstnice care locuiesc singure, prin intermediul caruia aceste persoane sa beneficieze la domiciliu, de sprijin in activitatile curente</p>

<p>excluziune sociala a persoanelor varstnice si cresterea calitatii vietii acestora</p>	<p>(inclusiv administrarea tratamentului medicamentos-prin asistentii medicali comunitari existenti).</p> <p>2. Initierea si desfasurarea unui program privind promovarea participarii persoanelor varstnice la viata sociala, prin facilitarea formarii de relatii intergenerationale copii-varstnici, prin sustinerea de activitati recreative si terapie ocupationala.</p> <p>3. Programe de training pentru personalul care isi desfasoara activitatea pentru persoanele varstnice.</p>
<p>4 Protectia populatiei de etnie roma</p>	<p>1. Realizarea de campanii de promovare a sanatatii in comunitatile de romi</p> <p>2. Crearea, pe langa Centrul de zi pentru copii din Cartier Bora, a unui Punct de informare, consiliere, monitorizare si integrare sociala a persoanelor de etnie roma.</p> <p>3. Programe de training pentru persoanelor care desfasoara activitati in domeniu.</p>
<p>5 Persoane lipsite de adapost</p>	<p>1. Crearea unui adapost de noapte, prevazut cu cateva camere in plus, ce pot fi inchiriate persoanelor care realizeaza venituri (autofinantare).</p> <p>2. Stabilirea unor programe (de catre persoanele resursa din cadrul centrului de resurse) mente sa conditioneze durata pe care aceste persoane pot beneficia de serviciile adapostului, in corelatie cu sustinerea unei activitati aducatoare de venit (consolidarea stimei de sine, continuarea studiilor minime obligatorii, calificare profesionala si insertie profesionala).</p>

DIRECTOR EXECUTIV

Jr. Munteanu Lavinia

