



ROMÂNIA  
JUDEȚUL OLT  
ORAȘUL DRĂGĂNEȘTI-OLT  
CONSILIUL LOCAL

Str.N. Titulescu nr.150, Tel. 0249465240, Fax 0249465811,  
www.draganesti-olt.ro, e-mail: primaria@draganesti-olt.ro

**HOTĂRÂRE**

**referitoare la « aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Serviciului de Asistență Socială al orașului Drăgănești-Olt și a Codului etic al personalului ce oferă servicii sociale»**

**Având în vedere:**

- Raportul nr. 24993 / 16.12.2013 al Serviciului Asistență socială din cadrul Primăriei orș. Drăgănești-Olt;
- Avizele din datele de 19.12.2013 și 20.12.2013 ale Comisiilor Asistență socială- cultură și juridică – drepturi cetățenești din cadrul Consiliului local al orașului Drăgănești-Olt;

**În conformitate** cu prevederile:

- O.G. nr. 68 / 2003 privind serviciile sociale;
- H.G. nr. 1024 / 2004 privind normele metodologice de aplicare a O.G. nr. 68 / 2003 privind serviciile sociale;
- H.G. nr.90 / 2003 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de asistență socială;
- Legea nr.61/1993 privind alocația de stat pentru copii, cu modificările și completările ulterioare,
- Legea 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei cu modificările și completările ulterioare,
- OUG 70/2011 privind acordarea de ajutoare pentru încălzirea locuinței cu modificările și completările ulterioare,
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordinul 219/2006 privind identificarea, intervenția și monitorizarea copiilor ai căror părinți se afla la munca în străinătate cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare,
- Legea nr.416/2001 privind ajutorul social și acordarea ajutorului de urgență cu modificările și completările ulterioare,
- HG 430/2001 privind strategia Guvernului României pentru îmbunătățirea situației romilor cu modificările și completările ulterioare.

**În temeiul** art.45 alin.1 din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

**CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI DRĂGĂNEȘTI-OLT  
HOTĂRĂȘTE:**

**Art.1.** Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de Asistență Socială al orașului Drăgănești-Olt și Codul etic al personalului ce oferă servicii sociale, conform anexelor nr.1 și 2 care fac parte integrantă din prezenta hotărâre.

**Art.2.** Cu ducerea la îndeplinire se încredințează Serviciul Asistență Socială din cadrul Primăriei orș. Drăgănești-Olt.

**Art.3.** Hotărârea se va comunica:

- Instituției Prefectului Județului Olt;
- Primarului orașului Drăgănești-Olt;
- Serviciului Asistență Socială din cadrul Primăriei orș. Drăgănești-Olt;

Nr. 94 // 23.12.2013

Președinte de ședință,  
Consilier local,  
Căpătâna Steluta Oana



Contrasemnează,  
Secretarul orașului Drăgănești-Olt,  
Jr. Jidoșu Laurențiu

Adoptată cu 16 voturi pentru, 0 împotriva și 0 abțineri dintr-un total de 16 voturi valabil exprimate  
( 17 consilieri locali în funcție ) în ședința ordinară a Consiliului Local al orașului Drăgănești-Olt

## Regulament de organizare și funcționare al Serviciului Public de Asistență Socială din cadrul Primăriei Drăganesti-Olt



### Capitolul I. Dispoziții generale

**Art. 1.** În temeiul art. 36 alin (2) lit. d) din Legea nr. 215/2001 privind Administrația Publică locală, Consiliul Local al orașului Drăganesti-Olt adoptă prezentul Regulament de organizare și funcționare al Serviciului Public de Asistență - Socială al Primăriei Drăganesti-Olt.

**Art. 2.** Serviciul Public de Asistență - Socială al Primăriei Drăganesti-Olt se organizează și funcționează potrivit prevederilor Legii nr. 215/2001 privind administrația publică locală, aprobat prin HCL nr. 42/24.07.2013 privind aprobarea organigramei, numărului de personal și a statutului de funcții pentru aparatul de specialitate al primarului orașului Drăganesti-Olt..

**Art. 3.** Serviciul Public de Asistență - Socială al Primăriei Drăganesti-Olt este subordonat Primarului Primăriei Drăganesti-Olt.

**Art. 4.** Serviciul Public Asistență - Socială al Primăriei Drăganesti-Olt are sediul în orașul Drăganesti-Olt, str. Nicolae Titulescu, nr.173A, jud. Olt.

**Art. 5.** Finanțarea activității Serviciului Public de Asistență - Socială al Primăriei Drăganesti-Olt se asigură din bugetul Consiliului Local, prin Serviciul Buget, Finanțe, Contabilitate din cadrul Primăriei.

**Art. 6.** Serviciile și prestațiile sociale se aplică conform principiilor și valorilor care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

**Art. 7.** Controlul financiar preventiv, controlul fiscal și executarea silită se asigură de către Direcția financiar - economică din cadrul Primăriei orașului Drăganesti-Olt.

**Art.8.** Achizițiile publice (produse, prestări servicii, lucrări) se asigură de către Compartimentul Achiziții Publice din subordinea Direcției economico-financiare din cadrul Primăriei orașului Drăganesti-Olt.

**Art. 9.** Obiectul activității îl constituie acordarea de servicii cu caracter primar 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 dizabilități, precum și a altor persoane aflate în nevoie, ce pot genera marginalizarea socială sau chiar excluderea socială;

Asigurarea aplicării actelor normative privind activitatea de protecție și asistență socială;  
Elaborarea de programe de protecție și asistență socială pe care le supune spre aprobare Consiliului Local al orașului Drăganesti-Olt.

Implementarea programelor de protecție și asistență socială aprobate de Consiliul Local al orașului Drăganesti-Olt.

Serviciile cu caracter primar constau în:

- activități de identificare a nevoii sociale individuale, familiale și de grup:

# REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENTA SOCIALA

---

- activități de informare cu privire la drepturi și obligații specifice;
- măsuri și acțiuni de conștientizare și sensibilizare socială;
- măsuri și acțiuni de urgență în vederea reducerii efectelor situațiilor de criză;
- măsuri și acțiuni de sprijin în vederea menținerii în comunitate a persoanelor în dificultate;
- activități și servicii de consiliere;
- măsuri și activități de organizare și dezvoltare comunitară în plan social ;
- orice alte măsuri și acțiuni care au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate ori vulnerabilitate, care pot duce la marginalizare sau excluziune socială.

## Capitolul II. Structura organizatorică

Art.1. Serviciul Public de Asistența - Sociala al Primăriei Drăganesti-Olt este subordonat Primarului orașului Drăganesti-Olt, conform organigramei aprobate anual prin hotărâre a Consiliului Local al orașului Drăganesti-Olt.

Art. 2. Conducerea operativă Serviciului Public de Asistența - Sociala al Primăriei Drăganesti-Olt. este asigurată de Sef serviciu, numit în condițiile legii.

Art. 3 – Structura Serviciului Public de Asistența - Sociala al Primăriei Drăganesti-Olt:

Compartimentul Asistența - Sociala;

Compartimentul Minorități;

Compartimentul Asistenți Personali ai persoanelor cu handicap grav;

Compartimentul Asistența medicala comunitara;

Cabinet medical școlar;

Cabinet medical dentar;

Compartiment administrativ.

Structura Compartimentului Asistența - Sociala este realizată prin comisii de aplicare a legislației puse în practică .

Comisiile reprezintă o formă organizatorică, cărora le este atribuită tratarea unor obiective sau activități specifice, cu responsabilități în consecință.

Comisiile sunt conduse de un președinte, și sunt puse în aplicare prin dispoziția primarului.

*Compartimentul* este un mediu organizatoric de bază căruia îi sunt date în componență un număr restrâns de activități care nu presupun coordonarea unui șef de birou.



## Capitolul III. Domeniile de activitate pentru fiecare structură

Art. 1. Se exercită următoarele servicii și prestații sociale pe comisii, după cum urmează :

Comisii din cadrul compartimentului de aplicare a:

Alocația de stat

Alocațiile de susținere și complementare

Ajutorul pentru încălzirea locuinței

Protecția copilului

Prevenirea marginalizării sociale

Protecție persoane care necesită îngrijire specială

Asistența persoanelor vârstnice

Consiliere socială pe probleme romi

Ajutorul social și ajutoare de urgență .

Art.2. Serviciul Public de Asistență Socială, în exercitarea atribuțiilor ce le revin vor colabora în toate problemele, atât între ele, între servicii ale instituției, și cu celelalte instituții de colaboratoare și control ;

Art.3. Salarizarea personalului angajat se stabilește potrivit legii.

### STRUCTURI

Art.1. În aplicarea prevederilor Legii nr.61/1993 privind alocația de stat pentru copii, cu modificările și completările ulterioare, urmărește:

- Primește cererile pentru acordarea alocației de stat pentru copii preșcolari precum și actele doveditoare din care rezultă îndeplinirea condițiilor legale de acordare a acestui drept.
- Întocmește și înaintează AJPS Olt , borderoul cu cererile și actele necesare cf. legii;
- Primește cererile și propune AJPS Olt pe bază de anchetă socială schimbarea reprezentantului legal al copilului și plata alocației de stat restantă;
- Monitorizează împreună cu personalul de asistență socială, situațiile de modificări, încetări, și transfer, pentru îndrumare corectă a titularilor.

Art.2. În aplicarea prevederilor HG 778/2013 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei.

- Primește cererile și declarațiile depuse de familiile care au în întreținere copii în vârstă de până la 18 ani;
- Verifică prin anchete sociale îndeplinirea de către solicitanți a condițiilor de acordare a alocației familiale complementare sau de susținere pentru familia monoparentală
- Stabilește în urma anchetei sociale, acordarea, respingerea, modificarea, încetarea sau suspendarea drepturilor prin dispoziția primarului;
- Efectuează periodic anchete sociale de verificare, și solicită acte necesare , după caz(adeverințe de elev, de venituri etc.);
- Întocmește și transmite în termene legale borderourile cu acordări, modificări, încetări, suspendări și repuneri în plată AJPS Olt;
- Întocmește și transmite în termen legal situațiile centralizatoare;
- Comunică în termen familiilor beneficiare dispoziția, cu titlul corespunzător;
- Aduce la cunoștință beneficiarilor prin afișare, orice modificare cf, legii.

Art. 3. În aplicarea prevederilor OUG 27/2013 care modifica OUG 70/2011 privind acordarea de ajutoare pentru încălzirea locuinței, precum și a unor facilități populației

- Primirea cererilor și a declarațiilor pe propria răspundere
- Stabilirea cuantumului ajutorului în funcție de veniturile realizate pe membrul de familie;
- Verificarea prin sondaj, prin efectuarea anchetei sociale;
- Stabilirea , respingerea sau modificarea drepturilor prin dispoziție emisă de primar;
- Înaintarea situațiilor centralizatoare și a altor acte cu același titlu către instituțiile impuse de lege;
- Colaborarea cu furnizorii și înaintează către aceștia situația beneficiarilor care au depus cerere;
- Efectuarea anchetelor sociale;

Art. 4. În aplicarea prevederilor Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, ale prevederilor Codului Familiei, ale prevederilor Legii nr.119/1996 cu privire la actele de stare civilă, cu modificările ulterioare, Ordinul nr.69/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției copilului al Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei - Autoritatea Națională pentru Protecția Copilului și Adopției, Ordinul 219/2006, privind identificarea, intervenția și monitorizarea copiilor ai căror părinți se afla la munca în străinătate.

- Monitorizează și analizează situația copiilor din unitatea administrativ-teritorială, precum și modul de respectare a drepturilor copiilor, asigurând centralizarea și sintetizarea datelor și informațiilor relevante;





REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE  
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENTA SOCIALA

---

- Identifică copiii lipsiți în mod egal de elementele constitutive ale identității lor sau de unele dintre acestea, și ia de urgență toate măsurile necesare în vederea stabilirii identității lor în colaborare cu instituțiile competente;
  - Identifică și evaluează situațiile care impun acordarea de servicii și prestații pentru prevenirea separării;
  - Trimestrial sau ori de câte ori este cazul, întocmește planul de serviciu și măsuri în urma constatărilor efectuate prin anchetă socială:
  - Monitorizează copiii ai căror părinți sunt plecați în străinătate;
  - Asigură distribuirea laptelui praf copiilor cu vârsta cuprinsă între 0-12 luni care nu beneficiază de lapte matern.
  - Propune primarului, în cazul în care este necesar luarea unor măsuri de protecție specială, în condițiile legii;
  - Colaborează cu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului în domeniul protecției copilului și transmite toate datele și informațiile solicitate cu acest titlu;
  - Informează asupra drepturilor și obligațiilor, asupra copilului și asupra serviciilor disponibile pe plan local;
- Art. 5. În aplicarea prevederilor Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare , HG 268/2007 privind Normele Metodologice de aplicare a Legii 448/2006, HG/430/2009, privind aplicarea metodelor de evaluare a persoanei cu handicap; drepturile și obligațiile asistentului personal al persoanei cu handicap:
- Verifică prin anchetă socială îndeplinirea de către solicitanți a condițiilor legale privind încadrarea acestora în funcția de asistent personal și propune aprobarea, după caz, respingerea cererii persoanei care solicită angajarea în funcția de asistent personal al persoanei cu handicap grav;
  - Verifică periodic, la domiciliul asistatului activitatea asistentului personal;
  - Întocmește referatul constatator în urma verificărilor periodice efectuate și propune după caz, menținerea, suspendarea sau încetarea contractului de muncă al asistentului personal;
  - Avizează rapoartele semestriale de activitate întocmite de asistenții personali, privind activitatea și evoluția stării de sănătate și handicap, al persoanelor asistate;
  - Întocmește anchete sociale pentru copiii cu handicap grav care au angajat asistent personal în vederea reexaminării și încadrării într-un grad de handicap;
- Art. 6. În aplicarea prevederilor Legii nr. 448/2006:
- Întocmește anchetele sociale pentru persoanele cu handicap care solicită internarea într-o unitate de asistență socială.
- Art. 7. În aplicarea prevederilor Legii nr.416/2001, modificată și completată , privind ajutorul social și acordarea ajutorului de urgență:
- Înregistrează și soluționează cererile de solicitare a ajutorului social în termen legal;
  - Verifică prin anchete sociale acordarea/respingerea cererii;
  - Urmărește îndeplinirea de către beneficiarii de ajutor social a obligațiilor ce le revin;
  - Modifică, suspendă, încetează drepturile cu titlul de ajutor social cf. legii ;
  - Efectuează periodic noi anchete sociale în vederea respectării condițiilor care au stat la baza acordării ajutorului social
  - Întocmește situația cu propunere polițe PAID, pentru proprietarii beneficiari de ajutor social ;
  - Înregistrează și soluționează pe bază de anchetă socială, cererile de acordare a ajutoarelor de urgență;
  - Transmite în termen legal la AJPIS Olt, situațiile statistice privind aplicarea Legii nr.416/2001, modificata și completat ;



- Asigură acordarea, încetarea dreptului la ajutor pentru încălzire cu lemne beneficiarilor de ajutor social ;

Art.8. In aplicarea HG 430/2001, privind strategia Guvernului Romaniei pentru îmbunătățirea situației romilor modificata si completata prin HG 522/2006, privind modificarea si completarea HG 430/2001.

- S-a întocmit grupuri de lucru mixte;
- S-au derulat acțiuni pentru :dezvoltare comunitara, locuințe ;
- S-au angajat mediatori sanitari si mediator școlari ;
- S-a acționat si sprijinit in vederea împrumutării legale ;
- S-a întocmit planul de masuri pentru comunitatea de romi.

Art. 9. În aplicarea prevederilor OG nr.33/2002 privind reglementarea eliberării certificatelor și adevărurilor de către autoritățile publice centrale și locale:

- Eliberează adevăruri la cerere;

Art. 10. Compartimentul Asistență Socială deservește publicul conform programului stabilit în urma consultării personalului, de către conducătorul unității.

Art. 11. În aplicarea prevederilor Legii nr.16/1996 privind Arhivele Naționale:

Annual, documentele se grupează în unități arhivistice, potrivit problematicii și termenelor de păstrare;



#### Capitolul.IV. Conducerea si controlul, personalul angajat, relații cu publicul Conducerea operativă este asigurată de șef serviciu juridic, administrație publică locală și asistență socială.

Art. 1. Seful serviciului asigură conducerea, îndrumarea și controlul activității compartimentului, urmărind în principal respectarea prevederilor legale pe linie de asistență socială prin acordarea de servicii primare.

Art. 2. Seful SPAS are următoarele atribuții și responsabilități:

- a) reprezintă serviciul public al Primăriei;
- b) răspunde de buna funcționare a serviciului în condițiile prevăzute de legislație în materie;
- c) poate propune primarului inițierea unor proiecte de hotărâri privind: numărul de personal din cadrul compartimentului asistență socială, regulamentul de organizare și funcționare;
- d) repartizează prin fișa postului sarcinile specifice fiecărui loc de muncă;
- e) urmărește și răspunde de îndeplinirea obligațiilor prevăzute în hotărârile adoptate de consiliul local și dispozițiile emise de primar în domeniul asistenței sociale;
- f) îndeplinește și alte atribuții prevăzute de legislația în vigoare;
- g) În îndeplinirea sarcinilor și pentru realizarea obiectivului de serviciu, colaborează cu compartimentele funcționale din cadrul primăriei, cu șefii serviciilor aflate sub autoritatea consiliului local, furnizorii de servicii sociale acreditați conform prevederilor legale în vigoare.
- h) asigură asistența juridică ;
- i) acordă asistență juridică pentru compartiment și respectiv, serviciu;
- j) propune măsuri și soluții pentru recuperarea pagubelor și sancționarea celor vinovați;
- k) la solicitarea serviciului pe care îl reprezintă, promovează acțiuni judecătorești și uzează de toate căile de atac conferite de lege, depunând toate diligențele pentru câștigarea acestora;
- l) face analiza săptămânală privind comunicarea la termen a răspunsului la cererile primite pentru soluționare;
- m) îndeplinește și alte sarcini stabilite prin lege sau alte acte normative, prin hotărâri ale consiliului local și prin dispoziția primarului;

# REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENTA SOCIALA

- n) asigura activitatea personalului din compartiment in limita competentei stabilita prin HCL si dispozitiile primarului;
- o) elaborează proiecte de strategii si politici sociale locale împreuna cu personalul si in colaborare cu alte servicii, pe care le supune analizei si aprobării Consiliului Local;
- p) mediază, prin expertul local pentru problemele romilor, comunicarea între autoritățile publice si comunitatea romilor
- r) participă la ședințele Consiliului local, la solicitarea Primarului și/sau a secretarului;
- Art. 3. Evidența contabilă se organizează la nivelul Serviciului Buget Finanțe Contabilitate din cadrul Primăriei Drăgănești-Olt;
- Art. 4. Coordonator de credite este Primarul orașului Drăgănești-Olt;
- Art. 5. Organigrama, statul de funcții și numărul de personal se aprobă de către Consiliul Local Drăgănești-Olt, prin hotărâre, la propunerea primarului;
- Art. 6. Angajarea personalului se efectuează prin promovarea de concurs, organizat în condițiile legii, prin dispoziția primarului;
- Art. 7. Salarizarea personalului angajat se stabilește potrivit legii.

## Obligațiile personalului angajat

Art. 8. Personalul angajat are următoarele obligații:

- să respecte intimitatea beneficiarilor;
- să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari;
- să colaboreze cu autoritățile și familia pentru protejarea drepturilor beneficiarilor;
- să trateze cu respect, bună credință și înțelegere persoana asistată și să nu abuzeze fizic, psihic sau moral de starea în care se află aceasta;
- să respecte în totalitate prevederile prezentului regulament.

Relații cu Publicul, Administrativ

Art. 9. Compartimentul Relații cu publicul, Administrativ are următoarele atribuții: organizează și desfășoară activitățile de informare a publicului cu privire la activitatea serviciului, comunică din oficiu sau la cerere informațiile de interes public;

## Cap.V. Dispoziții finale

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

Personalul este obligat să cunoască sarcinile și responsabilitățile ce revin compartimentului în care este încadrat și să le cunoască întocmai.

Nerespectarea dispozițiilor Regulamentului de organizare și funcționare atrage după sine răspunderea disciplinară, administrativă, civilă sau după caz, penală.

Șeful serviciu, va aduce la cunoștință salariaților din subordine prevederile prezentului Regulament;

Prezentul Regulament de organizare și funcționare (ROF) intră în vigoare începând cu data de 23.12.2013.

Întocmit,

Șef serv. Purcărea Ileana



## CODUL ETIC

### AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE IN CADRUL SERVICIULUI PUBLIC DE ASISTENTA SOCIALA DRAGANESTI-OLT



#### CAPITOLUL I

##### DISPOZITII GENERALE

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

Art.2. Prevederile prezentului Cod Etic se aplică personalului care oferă servicii sociale in cadrul Serviciului Public de Asistenta Sociala al Primăriei Dragănești-Olt.

Art.3. Normele de conduită cuprinse în Codul Etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

#### CAPITOLUL II

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

Art.5. Principiile și Valorile sunt noțiuni de baza în Asistenta Socială.

PRINCIPIILE ETICE reprezintă totalitatea exigentelor de conduită morală, corespunzătoare activității asistentului social și implicit, referentului social.

##### Principiul solidarității sociale

Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale.

Principiile în asistența-socială sunt:

##### Principiul universalității

Fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reședința pe raza orașului Dragănești-Olt.

##### Principiul subsidiarității

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

Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra vieții cetățenilor.

Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității sociale în schimbare ale fiecărei persoane, oricare potențial beneficiar putând să acceseze cât mai ușor serviciile prezentate.

Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților, a situațiilor de risc și criză pentru individ, familie și copil urmată de intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

Eficacitate și eficiență

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

Îmbunătățirea continuă

Compartimentul Asistența Socială este preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

Parteneriat

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

Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

Principiile au la baza valorile fundamentale ale asistenței sociale.

VALORILE includ scopuri, idealuri, comportamente, calități. Deciziile luate și comportamentul reflecta sistemul de valori.

Valorile în asistența socială sunt :

Egalitatea de șanse

Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială





Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale. În situația în care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova interesele acestor persoane și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

#### Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situație de vulnerabilitate acestea au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-și independența și individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni. Acest principiu urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

#### Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistență socială precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunității trebuie încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate.

#### Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiar să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

#### Demnitatea umană

Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

### CAPITOLUL III

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



Art.6. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

- a. de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;
- b. de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
- c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.
- d. de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

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

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

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la asistentul social cât și cel involuntar ca și când asistentul social a fost trimis la client și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune clientul;
- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere clientului;
- să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

b. În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

c. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizează în baza unui contract între serviciul public și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;
- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale și neglijente;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

d. În furnizarea serviciilor acordate de către asistentul personal la domiciliul persoanelor cu handicap grav :

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



- profesionistul implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;
- profesionistul se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;
- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;
- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistență la domiciliul persoanei vârstnice și al persoanei cu handicap trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-i respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitatea, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;
- profesionistul trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client oferind servicii cu respectarea condițiilor legale, oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;
- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunțând chiar la prioritățile vieții private.

Art.8. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

a. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

b. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

c. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

d. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea interprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

e. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

f. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admițând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.9. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

a. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în



identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

b. În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.

c. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

d. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

e. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

#### Sanțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Art.10. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, Statutul asistenților sociali, Regulamentul intern al instituției.

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

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiente stabilit la nivel de primărie, stabilit prin Regulamentul intern si/sau în scris și adresat instituției.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

înscriserea în registrul de audiențe;

în registrul de reclamații si sesizări;

înscriserea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

#### CAPITOLUL IV DISPOZITII FINALE

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

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

Art.15. Codul Etic a fost aprobat în ședința Consiliului Local al Orașului Drăganesti-Olt, la dat de 23.12.2013

Întocmit,  
Șef serv. Purcărea Ileana

