



ROMÂNIA
JUDEȚUL COVASNA
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI COVASNA
Nr. 84/15.11.2022
Ind.dos. IV/A/1/



REFERAT DE APROBARE

la proiectul de hotarare cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare si consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială și aprobarea procedurilor centrului

Prezentul referat de aprobare este elaborat în conformitate cu prevederile art.6 alin.3 si art.30 alin.1 lit c si alin.2 din Legea nr.24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, cu modificările și completările ulterioare, reprezentand instrumentul de prezentare si motivare a proiectului de hotarare cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare si consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială și aprobarea procedurilor centrului.

Baza legală a proiectului de hotarare cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare si consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială și aprobarea procedurilor centrului, supus aprobării o constituie prevederile:

-art.27, 34, 40, 41, 119 alin.1 si art.122 din Legea 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale, art.17 si art.28 din Anexa la HG 118/2014 pentru aprobarea Normelor Metodologice din 19 februarie 2014 de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, nr.crt.65 din Anexa nr.1 Nomenclatorul serviciilor sociale, Anexa nr.1² Regulamentul cadru de organizare si functionare a serviciului social de zi, din Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, Anexa nr.7 la Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice,

persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale,

Analizând:

-Procesul-verbal de control nr.11/11.04.2022 întocmit de către Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Covasna, HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială,

Se propune:

-modificarea Anexei nr.1 la HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială, conform prevederilor Ordinului nr. 29/2019

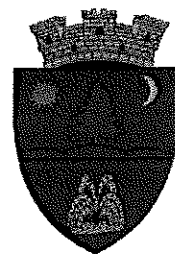
-Aprobarea Procedurilor de accesare a serviciului, privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar, de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, Cartii drepturilor beneficiarilor, Codului de etică, Planului de dezvoltare, Modelului materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, Modelului contractului de furnizare servicii, Modelului chestionarului pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, Modelului fișelor de evaluare și reevaluare a beneficiarului, Modelului Planului de intervenție, utilizate în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere.

PRIMAR
GYERŐ JÓZSEF





ROMÂNIA
JUDEȚUL COVASNA
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI COVASNA
Nr. 84/6/14.04.2022
Ind. dosar IV/A/1



inițiat de către Primarul orașului Covasna, GYERŐ JÓZSEF

PROIECT DE HOTĂRÂRE

cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială și aprobarea procedurilor centrului

Consiliul local al orașului Covasna, întrunit în sesiunea ordinară din data de ,
sesiunea legal constituită, fiind prezentă majoritatea consilierilor în funcție ().

Analizând:

- expunerea de motive a primarului, raportul de specialitate elaborat de către Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei orașului Covasna, avizul comisiilor de specialitate ale consilierilor precum și avizul de legalitate dat de secretarul general al orașului, Procesul-verbal de control nr.11/11.04.2022 întocmit de către Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Covasna, HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială,

În conformitate cu prevederile:

- art.27, 34, 40, 41, 119 alin.1 și art.122 din Legea 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale, art.17 și art.28 din Anexa la HG 118/2014 pentru aprobarea Normelor Metodologice din 19 februarie 2014 de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, nr.crt.65 din Anexa nr.1 Nomenclatorul serviciilor sociale, Anexa nr.1² Regulamentul cadru de organizare și funcționare a serviciului social de zi, din Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, Anexa nr.7 la Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, art.58 alin.1 și art.59 din Legea nr. 24 din 27 martie 2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative – republicată, cu modificările și completările ulterioare, art.7 din Legea nr. 52 din 21 ianuarie 2003 privind transparența decizională în administrația publică – republicată, cu modificările și completările ulterioare,

În baza art. 84 alin.3, art.129 alin.1, alin.2 lit.d și alin.7 lit. b, art.139, art.196 alin.1 lit.a, art.243 alin 1 lit.a din ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

Cu votul “pentru” a consilieri, “împotrivă” a consilieri și “abțineri” a

consilieri

HOTĂRĂȘTE:

Art.1- Anexa nr.1 la HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială, se modifică conform Anexei nr.1 la prezenta hotărâre și se înlocuiește cu aceasta.

Art.2. Se aprobă Procedura de accesare a serviciului, Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar, Procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de etică, Planul de dezvoltare, Modelul materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, Modelul contractului de furnizare servicii, Modelul chestionarului pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, Modelul fișelor de evaluare și reevaluare a beneficiarului, Modelul Planului de intervenție, utilizate în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere, conform Anexelor nr.2-13, care fac parte din prezenta hotărâre.

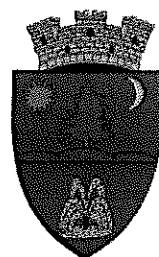
Art.3. Cu aducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri se încredințează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei orașului Covasna.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

Contrasemnează,
SECRETAR GENERAL AL ORAȘULUI COVASNA
VASILICA ENEA



ROMÂNIA
JUDEȚUL COVASNA
PRIMĂRIA ORĂȘULUI COVASNA
Nr. 84/18/14.04.2022
Ind. dosar 14/A/1



RAPORT DE SPECIALITATE

cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială și aprobarea procedurilor centrului

Analizând:

Procesul-verbal de control nr.11/11.04.2022 întocmit de către Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Covasna, HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială, Licența de funcționare seria LF nr.0004286, acordată de către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, în cazul Centrului de zi de informare și consiliere (COD Serviciu Social 8899 CZ-PN-III),

-În conformitate cu prevederile art.27, 34, 40, 41, 119 alin.1 și art.122 din Legea 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale, art.17 și art.28 din Anexa la HG 118/2014 pentru aprobarea Normelor Metodologice din 19 februarie 2014 de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, nr.crt.65 din Anexa nr.1 Nomenclatorul serviciilor sociale, Anexa nr.1² Regulamentul cadru de organizare și funcționare a serviciului social de zi, din Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, Anexa nr.7 la Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale,

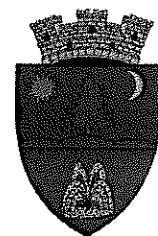
Se propune:

-modificarea Regulamentului de organizare si functionare al Centrului de zi de informare și consiliere din cadrul Direcției de Asistență Socială, conform prevederilor Ordinului nr. 29/2019

-Aprobarea Procedurilor de accesare a serviciului, privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar, de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, Cartii drepturilor beneficiarilor, Codului de etică, Planului de dezvoltare, Modelului materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, Modelului contractului de furnizare servicii, Modelului chestionarului pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, Modelului fișelor de evaluare si reevaluare a beneficiarului, Modelului Planului de intervenție, utilizate în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere.

Intocmit: director executiv, Sintoiu Angela





ROMÂNIA
JUDEȚUL COVASNA
Primăria Orașului Covasna

RO – 525200 Covasna, str. Piliske, nr. 1 Tel: +40-267-340001, fax.: 0267-342679

Nr. înreg.

Ind. dos.

AVIZ FAVORABIL

**la proiectul de hotărâre cu privire la modificarea HCL nr.38/2016 cu privire la înființarea
Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială
și aprobarea procedurilor centrului**

În conformitate cu prevederile art.243 alin 1 lit.a din ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ, se avizează favorabil proiectul de hotărâre din următoarele considerente:

Temei legal special:

-art.27, 34, 40, 41, 119 alin.1 și art.122 din Legea 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale, art.17 și art.28 din Anexa la HG 118/2014 pentru aprobarea Normelor Metodologice din 19 februarie 2014 de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, nr.crt.65 din Anexa nr.1 Nomenclatorul serviciilor sociale, Anexa nr.1² Regulamentul cadru de organizare și funcționare a serviciului social de zi, din Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, Anexa nr.7 la Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale,

Temei legal general :

-art. 84 alin.3, art.129 alin.1, alin.2 lit.d și alin.7 lit. b, art.139, art.196 alin.1 lit.a, art.243 alin 1 lit.a din ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ, sunt corect invocate.

SECRETAR GENERAL
VASILICA ENEA

**REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI
FUNCTIONARE AL CENTRULUI DE ZI DE
INFORMARE SI CONSILIERE**

Oras COVASNA, jud. Covasna

Cod Serviciu Social – 8899 CZ – PN - III

Regulamentul de Organizare și Funcționare
al Centrului de zi de Informare și Consiliere din cadrul
Direcției de Asistență Socială
- Primaria Orasului Covasna

Articolul I
Definiție

Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE înființat prin HCL 38/2016 cu privire la înființarea Centrului de zi de informare și consiliere în cadrul Direcției de Asistență Socială, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite.

Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

Articolul II
Identificarea serviciului social

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE, cod serviciu social 8899 CZ – PN - III, înființat și administrat de furnizorul Primaria orasului Covasna – Direcția de Asistență Socială, acreditat conform **Certificatului de acreditare nr. 000098 seria. AF**, deține **Licența de funcționare nr. 0004286 seria. LF**, cu sediul în oras Covasna, str. 1 Decembrie 1918, nr.1, jud. Covasna.

Articolul III
Scopul serviciului social

Scopul **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** este de a oferi servicii de informare, consiliere și sprijin pentru persoanele aflate în dificultate și/sau cu risc social, în vederea asigurării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Beneficiarii **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** sunt: familii, persoane adulte – fără nici o discriminare, domiciliat în orasul Covasna, aflate într-o situație de dificultate (persoane cu dizabilități, persoane vârstnice, persoane victime ale violenței, persoane fără adăpost, persoane cu diferite adicții, persoane victime ale traficului de ființe umane, persoane cu afecțiuni psihice, persoane din comunități izolate). Situațiile sociale de dificultate la care răspunde **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE**: dizabilitate, neglijare, trafic de persoane, exploatare prin munca, exploatarea sexuală, discriminarea, violența, marginalizarea, abandonul, abuzul.

Articolul IV

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

1. **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale, cu modificările ulterioare, a Legii 116/2002, legea privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului:
 - Legea nr. 272/2004, privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată;
 - H.G. nr. 1149/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale;
 - Legea nr. 114/1996, legea locuinței, republicată;
 - Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap;
 - Legea nr. 17/2000 privind asistenta socială a persoanelor vârstnice, republicată, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.
2. Standard minim de calitate aplicabil:
 - Ordinal nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au parasit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinela sociale,
 - Anexa 7 – Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte.
3. **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Local al orașului Covasna nr. 38/2016.

Articolul V

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

1. **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.
2. Principiile specifice care stau la baza **CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** sunt următoarele:

- a)respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b)protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c)asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d)deschiderea către comunitate;
- e)asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f)ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- g)preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- h)încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- i)asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;
- j)asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k)responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- l)primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- m)colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

Articolul VI

Beneficiarii serviciilor sociale

1. Beneficiarii **CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE** sunt:

- categorii de persoane adulte aflate în dificultate, persoane și familii aflate în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială, persoane varstnice, persoane fara adăpost, tineri care au parasit sistemul de protecție a copilului, persoane cu dizabilitati, persoane victime ale violenței în familie, persoane din comunitati izolate si orice alte persoane aflate într-o situație de risc.

2. **Condițiile de acces/admitere în centru sunt următoarele:**

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE acorda servicii gratuite la cererea scrisa/verbala a solicitantului/referire/autosesizare, insotita de urmatoarele documente:

- acte de identitate (certificat de naștere, CI/BI, CIP, pașaport);
- acte de stare civilă (certificat de căsătorie, certificat de deces);
- acte care evidențiază situația juridică a minorilor față de părinții lor, după caz (ex: hotărârea judecătorească prin care s-a pronunțat divorțul părinților minorului; hotărâri judecătorești privind modul în care se exercită autoritatea părintească; hotărârea judecătorească prin care se recunoaște paternitatea unui minor etc);

- documente care să ateste situația locativă a familiei;
- adeverințe din care să rezulte venitul membrilor familiei (sau din care să rezulte lipsa veniturilor);
- adeverințe/certificate medicale pentru copil și pentru alți membri din familie, după caz;
- adeverințe și caracterizări școlare;
- adeverințe din care să rezulte demersurile efectuate de solicitant în vederea găsirii unui loc de muncă (Agenția Locală de Ocupare a Forței de Muncă);
- declarații;
- alte acte/documente, după caz.

Serviciile sociale se pot acorda prin încheierea unui contract cu reprezentantul familiei, persoana singura/reprezentantul legal al acesteia.

3. Condiții de încetare a serviciilor acordate în cadrul "Centrului de zi de informare și consiliere"

Încetarea acordării serviciilor către beneficiar se poate realiza prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți.

4. Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Centrul de zi de informare și consiliere" au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h) să îi se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt persoane cu dizabilități.

5. Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Centrul de zi de informare și consiliere" au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- e) să respecte prevederile prezentului regulament.

Articolul VII

Activități și funcții

1. Principalele funcții ale serviciului social "Centrul de zi de informare și consiliere" sunt următoarele:

a) de furnizare a serviciilor sociale de informare și consiliere, prin asigurarea următoarelor activități:

- reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;

b) de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

c) asigurarea materialelor informative la sediul Centrului și pe pagina web a Primăriei orașului Covasna;

d) organizarea unor campanii de informare la nivelul comunității locale privind activitățile oferite în cadrul Centrului;

e) elaborarea de rapoarte de activitate;

f) de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

g) mediatizarea și informarea beneficiarilor cu privire la conținutul Cartei beneficiarilor și Codului etic;

h) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

i) elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;

j) realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;

k) de administrare a resurselor materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

l) folosirea cu responsabilitate a materialelor de birotică și a dispozitivelor electronice aflate în dotare;

n) urmărirea unor cursuri de perfecționare de către personalul de specialitate;

Articolul VIII

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

1. Activitățile serviciului social "Centrul de zi de informare și consiliere" sunt asigurate de un număr de 2 persoane, din care:

a) personal de conducere: directorul executiv al Direcției de Asistență Socială

b) personal de specialitate: un inspector cu studii de specialitate în asistență socială

2. Raportul angajat/beneficiar este de 1 angajat – 5 beneficiari asistați zilnic.

Articolul IX

Personalul de conducere

1. Personalul de conducere este:

a) directorul executiv al Direcției de Asistență Socială;

2. Atribuțiile personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;

e) întocmește raportul anual de activitate;

f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;

g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;

j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;

l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;

m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;

n) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;

o) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;

p) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Articolul X

Personalul de specialitate de îngrijire și asistență. Personal de specialitate și auxiliar

1. Personalul de specialitate este:

- asistent social (263501);

2. Atribuții ale personalului de specialitate:

a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;

b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;

c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;

d) sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;

e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;

g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Articolul XI

Finanțarea centrului

1. Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

-a) bugetul local al orașului Covasna;

DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
PROCEDURA DE ACCESARE A SERVICIULUI

Accesarea serviciilor Centrului de zi de informare si cinsiliere se poate face prin:

- solicitarea directă a persoanelor care au domiciliul/ locuiesc in fapt in orasul Covasna
- solicitarea directă a familiei sau a reprezentanților legali (unde există)
- prin telefon, la numarul: 0257 340001 sau 0757075839
- prin solicitarea directă a vecinilor, cunoștințelor, etc.
- prin solicitarea directă a altor instituții (ex. Poliția stațiunii Covasna, institutii de invatamant, DGASPC Covasna, spitale, alte organizații și/sau instituții etc)
- autosesizare

După identificarea cazului, solicitantului i se oferă în termeni accesibili, o informare inițială privind serviciile oferite si un model al contractului de acordare a serviciilor sociale.

1 Criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor:

Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere pot fi: adulti, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane afectate de violența în familie, persoane fără adăpost, familii monoparentale precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială, cetățeni români cu domiciliul sau reședința pe raza orasului Covasna, fără deosebire de rasă, naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică.

Pot beneficia de serviciile Centrului de zi de informare si consiliere cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza orasului Covasna.

2 Actele necesare:

Acordarea serviciilor nu este condiționată de furnizarea unor anumite acte la dosar de către clienți. Totuși, în procesul de evaluare a situației vor fi solicitate o serie de acte și documente care să evidențieze/clarifice problemele semnalate, pentru o mai bună

înțelegere a nevoilor adultului și familiei, în scopul identificării alternativei optime de sprijin.

Actele necesare pentru întocmirea și actualizarea dosarului social al adultului sunt solicitate persoanelor implicate în funcție de caracteristicile și particularitățile fiecărui caz în parte, așa cum sunt acestea identificate în procesul de evaluare.

Acte care sunt cel mai frecvent solicitate clienților Centrului de zi de informare și consiliere:

- acte de identitate (certificat de naștere, CI/BI, CIP, pașaport);
- acte de stare civilă (certificat de căsătorie, certificat de deces);
- acte care evidențiază situația juridică a minorilor față de părinții lor, după caz (ex: hotărârea judecătorească prin care s-a pronunțat divorțul părinților minorului; hotărâri judecătorești privind modul în care se exercită autoritatea părintească; hotărârea judecătorească prin care se recunoaște paternitatea unui minor etc);
- documente care să ateste situația locativă a familiei;
- adeverințe din care să rezulte venitul membrilor familiei (sau din care să rezulte lipsa veniturilor);
- adeverințe/certificate medicale pentru copil și pentru alți membri din familie, după caz;
- adeverințe și caracterizări școlare;
- adeverințe din care să rezulte demersurile efectuate de solicitant în vederea găsirii unui loc de muncă (Agenția Locală de Ocupare a Forței de Muncă);
- declarații;
- alte acte/documente, după caz.
- Sesizare/cerere

3 Modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia:

Contractul se va încheia la sediul Centrului de zi de informare și consiliere, cu acordul asistentului social și al beneficiarului, cu o valabilitate de 12 luni calendaristice de la data încheierii.

4 Modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului:

Nu este cazul.

Director executiv,
Sîntoiu Angela - Cornelia



Intocmit, inspector
Zăgoni Paula - Fevronia



DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
PROCEDURA PRIVIND INCETAREA ACORDARII
SERVICIILOR CATRE BENEFICIAR

Închiderea cazului

Decizia de închidere a cazului la nivelul Centrului de zi de informare și consiliere poate fi pusă în discuție în momentul în care procesul de asistență a adultului și familiei nu se mai dovedește a fi necesar.

De regulă, acest moment intervine atunci când toate obiectivele stabilite în plan au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute sau dacă familia nu se simte capabilă sau nu dorește să continue intervenția pentru atingerea lor și există suficiente motive ca acel adult să fie considerat în siguranță (chiar dacă mai pot exista unele riscuri, apreciate ca minore). Închiderea cazului poate avea loc și prin alte modalități: referire către alți furnizori de servicii în momentul în care obiectivele principale ale planului au fost atinse; întreruperea unilaterală de către familie; transferul de caz, în situațiile excepționale, când preluarea responsabilității managementului de caz este asumată de către un profesionist din cadrul DGASPC Covasna sau altă instituție ce servește mai bine interesului adultului.

Monitorizarea post-servicii reprezintă o etapă intermediară între intervenția susținută și momentul închiderii cazului respectiv, contribuind la consolidarea rezultatelor obținute prin implementarea planului dar și la o dezangajare treptată a specialistului și trecerea la auto-susținere a familiei, eventual cu sprijinul structurilor comunitare locale.

Incetarea acordării serviciilor către beneficiar se poate realiza prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor parti etc.

Director executiv,
Sîntoiu Angela - Cornelia

Intocmit, inspector
Zăgoni Paula - Fevronia

DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR
INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR/SITUATIEI DE
DIFICULTATE IN CARE ACESTIA SE AFLA

1 Metode de evaluare aplicate:

Preluarea cazurilor se realizează prin:

Evaluarea inițială a nevoilor, situației familiei/persoanelor solicitante, realizată de către asistentul social, după cum urmează:
-la primul contact cu persoana care s-a adresat serviciului
-prin completarea **Fisei de evaluare a beneficiarului** prin care se încearcă identificarea nevoilor familiei/persoanei solicitante
-dacă evaluarea inițială stabilește numai servicii de informare, acestea se acordă pe loc beneficiarului sau familiei acestuia. Fisa se va semna de către beneficiar și asistentul social/responsabilul de caz.

În cazul în care solicitantul se adresează centrului de zi de informare și consiliere cu o cerere, aceasta se înregistrează la registratura Primăriei orașului Covasna.

În situația în care cererea este făcută de alte persoane, evaluarea inițială și planul de intervenție se vor efectua în maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, în urma verificărilor făcute la domiciliul persoanei aflate în nevoie, indicat de către solicitant.

Pentru a deveni beneficiar al serviciului, persoana/familia solicitanta are obligația de a pune la dispoziția asistentului social documentele solicitate și de a permite accesul responsabilului de caz la domiciliul său în vederea evaluării.

Elaborarea planului de intervenție

După evaluarea inițială unde se constată nevoia de consiliere și informare, în situația în care persoana dorește în continuare acordarea serviciilor de informare și consiliere, se va

completa planul de intervenție în care se specifică scopul, obiectivele, acțiunile desfășurate, perioada, persoana responsabilă (asistentul social) și rezultatul acțiunilor. Planul de intervenție se realizează de către asistentul social (acesta fiind și responsabilul de caz), pe baza nevoilor sociale identificate, cu participarea beneficiarului și/sau a familiei acestuia.

Planul de intervenție va putea cuprinde următoarele acțiuni:

- obținerea de către beneficiar a actelor necesare în vederea primirii anumitor beneficii sociale, drepturile sociale, etc, sprijin și asistență în obținerea actelor de stare civilă
 - stabilirea vizitei la domiciliu
 - informarea beneficiarului privind serviciile sociale existente la nivel județean în funcție de particularitățile fiecărui caz
 - prevenirea și combaterea unor comportamente care pot duce la creșterea riscului de excluziune socială (violenta în familie, traficul de persoane, delincvență etc)
 - măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate
 - facilitarea accesului la o locuință socială: colaborarea cu Direcția de Asistență Socială
- Planul de intervenție se elaborează după finalizarea evaluării inițiale, în termen de maxim cinci zile lucrătoare de la finalizarea fișei de evaluare, responsabil de îndeplinirea acțiunilor planului de intervenție fiind asistentul social. Monitorizarea aplicării planului de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei de reevaluare a beneficiarului în care vor fi înscrise datele de identificare ale acestuia, informații referitoare la activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnatura asistentului social și a beneficiarului

Evaluarea opiniei beneficiarilor și a gradului de satisfacție cu privire la activitățile desfășurate:

Anual, se aplică beneficiarilor un chestionar prin care să se poată:

- identifica problemele individuale ale beneficiarilor dar și dinamica acestora
- identificarea de activități sau soluții pentru îmbunătățirea planului de intervenție
- identificarea eventualelor nemulțumiri individuale vis a vis de activitate, personal, etc.

Prin analiza chestionarelor și a sugestiilor rezultate se va putea stabili gradul de satisfacție/insatisfacție a beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare și calitatea serviciilor și facilităților oferite.

După aplicarea chestionarelor de către asistentul social, se realizează analiza acestora. Beneficiarii vor participa activ la identificarea de soluții în vederea îmbunătățirii serviciilor sociale.

Se organizează întâlniri periodice cu beneficiarii și/sau aparținătorii pentru a obține un feedback asupra calității serviciilor oferite, sugestii asupra eventualelor îmbunătățiri a serviciilor, identificarea de soluții pentru problemele depistate, etc. În urma întâlnirilor se

poate redacta câte un proces verbal care va cuprinde problemele discutate și soluțiile/modificările propuse de beneficiari.

Metode utilizate de către asistentul social în cadrul procesului de furnizare a serviciului social de informare și consiliere

Metodele folosite de către asistentul social sunt folosite în scopul producerii unei schimbări, care se bazează pe construirea unei relații dinamice între asistentul social și beneficiar. Pornind de la situația în care se găsește beneficiarul, asistentul social construiește un plan de intervenție în cadrul căruia sunt definite o serie de obiective și acțiuni adecvate procesului de schimbare. Asistentul social joacă un rol de integrator și coordonator al efortului de păstrare și restaurare a normalității sociale.

Principalele metode folosite în instrumentarea cazurilor sunt: documentarea, observația, planificarea, întrevederea, convorbirea telefonică, interviul, ecomapa, genograma familiei și consilierea

În evaluarea și instrumentarea unui caz se va ține cont de faptul că toate metodele folosite sunt interdependente și complementare. Asistentul social nu poate folosi numai o metodă în instrumentarea cazului. Se recomandă folosirea mai multor metode, în funcție de complexitatea cazului.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului sau ancheta sociala

Fișa beneficiarului pentru evaluarea inițială/pentru monitorizare caz (reevaluare), se folosește în etapa de evaluare inițială/pe parcursul acordării serviciului de consiliere și este completată de către responsabilul de caz (asistentul social) în cadrul interviului inițial și a celorlalte întâlniri organizate cu beneficiarul. În urma completării fișei beneficiarului, responsabilul de caz va putea face o evaluare a nevoilor beneficiarului. În fișa beneficiarului se regăsesc următoarele:

- date de identificare, cuprinzând informații absolut necesare despre identitatea persoanei;
- o primă definiție a problemei așa cum o vede persoana cuprinzând modul de identificare și motivul pentru care persoana ni s-a adresat; de asemenea sunt culese informații despre relația acestuia cu familia, pregătirea școlară și profesională, locuință, situația economică, starea de sănătate, comportamentul în timpul interviului, alte servicii sociale de care a beneficiat;

- în ultima secțiune se trec în revistă nevoile identificate;

În încheierea fișei se precizează data, ora, evaluării, numele evaluatorului și semnatura beneficiarului.

De întocmirea Fișei beneficiarului este responsabil asistentul social.

Planul de intervenție

Planul de intervenție este elaborat și implementat de către responsabilul de caz împreună cu beneficiarul. Planul de intervenție se realizează în funcție de nevoile fiecărui beneficiar, dar are următoarea structură, folosită în toate cazurile: date de identificare ale beneficiarului; data inițierii planului de intervenție; scopul planului de intervenție; obiective ale planului de intervenție; precizăm că un plan de intervenție poate avea unul sau mai multe obiective, în funcție de complexitatea cazului; în cadrul fiecărui obiectiv se va face o descriere a acțiunilor de întreprins pentru atingerea acestuia, cu menționarea datei de inițiere a lor, instituției sau persoanei responsabile și a rezultatului scontat. Planul de intervenție poate cuprinde acțiuni ca: vizite la domiciliu, obținerea documentelor solicitate, contactarea medicului de familie, instituțiilor etc., întocmirea dosarelor pentru acordarea beneficiilor sociale etc.

2 Personalul de specialitate implicat în evaluare:

Persoana responsabilă de întocmirea Planului de intervenție este **asistentul social**.

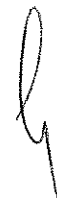
3 Instrumentele standardizate:

- Fișa beneficiarului (evaluare/reevaluare)
- Planul de intervenție
- Chestionar

Director executiv,
Sîntoiu Angela - Cornelia



Intocmit, inspector
Zágoni Paula - Fevronia



DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
PROCEDURA PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA
SI SOLUTIONAREA CAZURILOR DE ABUZ SI
NEGLIJENTA

Procedura de lucru pentru identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta in randurilor propriilor beneficiari

Violența asupra adultului și copilului reprezintă **forme de rele tratamente** produse de către părinți sau de orice altă persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere cu adultul, care produc vătămare actuală sau potențială asupra sănătății acestuia și îi pun în pericol viața, dezvoltarea, demnitatea, moralitatea. În funcție de caracteristicile și de gravitatea faptei, violența asupra adultului antrenează răspunderea civilă, disciplinară sau penală a făptuitorului/ agresorului.

Prin **abuz asupra unei persoane** se înțelege orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de aceasta, prin care este periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică.

Prin **neglijarea unei persoane** se înțelege omisiunea, voluntară sau involuntară, a unei persoane care are responsabilitatea supravegherii, creșterii, îngrijirii sau educării acesteia de a lua orice măsură subordonată acestei responsabilități, fapt care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică.

Prin **trafic de persoane** se înțelege recrutarea, transportarea, transferarea, cazarea sau primirea unei persoane, prin amenințare, violență sau prin alte forme de constrângere, prin răpire, fraudă ori înșelăciune, abuz de autoritate sau profitând de imposibilitatea acelei persoane de a se apăra sau de a-și exprima voința, ori prin oferirea, darea, acceptarea sau primirea de bani ori de alte foloase pentru obținerea consimțământului persoanei care are autoritate asupra altei persoane, în scopul exploatării acestei persoane (Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane).

Prin **exploatarea unei persoane** se înțelege: executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate; ținerea în stare de sclavie sau alte procedee

asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire; obligarea la practicarea prostituției, la reprezentări pornografice în vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală; prelevarea de organe; efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale omului (Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane).

1. Identificarea cazurilor de abuz si neglijenta

Identificarea cazurilor se realizează prin:

- solicitarea directă a persoanelor care au domiciliul/ locuiesc în fapt în orașul Covasna;
- solicitarea directă a familiei sau a reprezentanților legali (unde există);
- prin telefon, la numărul: 0257 340001 sau 0757075839;
- prin solicitarea directă a vecinilor, cunoștințelor, etc.;
- prin solicitarea directă a altor instituții (ex. Poliția stațiunii Covasna, institutii de invatamant, DGASPC Covasna, spitale, alte organizații și/sau instituții etc.);
- autosesizare;

După identificarea cazului, solicitantului i se oferă în termeni accesibili, o informare inițială privind serviciile oferite și un model al contractului de acordare a serviciilor sociale.

2. Semnalarea cazurilor de abuz si neglijenta

Semnalarea unei situații de violență

Cine?

Semnalarea suspiciunii sau a situației de violență poate fi făcută de către victimă sau de orice persoană care intră în contact cu acesta, în mediul familial, comunitar sau profesional. Această persoană poate fi:

- Adultul/victima unei situații de violență, reprezentantul legal al acestuia, un membru al familiei;
- o rudă;
- un vecin sau un cunoscut al familiei;
- un martor;
- profesioniști de diferite specialități: personal medico-sanitar (medicul de familie, pediatrul, asistentul medical comunitar etc.), psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice (educatorii din grădinițe, învățătorii din ciclul primar, profesorii din școli, licee, școli profesionale etc), polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate (servicii rezidențiale pentru copii, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

Ce?

Toate suspiciunile sau situațiile de abuz și/sau neglijare asupra unui copil sau adult trebuie să facă obiectul unei semnalări la Centrul de zi de informare și consiliere. Exploatarea și traficul sunt, în esență, forme de abuz și intră în categoria cazurilor care trebuie semnalate.

În cazul în care există o îndoială cu privire la veridicitatea faptelor de violență și, respectiv, la oportunitatea semnalării lor către autorități, acest obstacol poate fi depășit prin comunicarea cu profesioniștii care desfășoară activități în domeniul protecției copilului, adultului din cadrul Direcției de Asistența Socială.

Este important ca orice prezumție de pericol pentru adult/copil să declanșeze un proces de semnalare, chiar dacă acesta nu se va confirma.

Unde?

Semnalarea se poate face telefonic la nr.0267 340001, nr. 0757075839 sau verbal/in scris, la sediul Centrului de zi de informare și consiliere/Direcția de Asistența Socială din orașul Covasna str. 1 Decembrie 1918 nr.1.

Este important ca persoana care face sesizarea să ofere toate informațiile relevante pe care le cunoaște cu privire la situația de violență asupra adultului pe care o semnalează.

Atunci când semnalarea este anonimă, această situație nu se constituie într-un motiv de refuz al înregistrării semnalării ori al investigării situației semnalate, cu condiția ca sesizarea să cuprindă suficiente elemente de identificare a persoanei victimei a violenței (cel puțin numele și adresa la care poate fi găsit), în lipsa acestor informații intervenția fiind imposibil de realizat.

3. Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență

Orice sesizare cu privire la o situație de violență asupra adultului este urmată în cel mai scurt timp posibil de evaluarea inițială a cazului de către asistentul social

Evaluarea inițială reprezintă procesul prompt și sumar prin care este colectată și verificată, într-o primă instanță, informația cu privire la suspiciunea sau situația de violență asupra adultului, iar obiectivele sale principale se referă la: verificarea competențelor instituționale de acțiune; verificarea credibilității și corectitudinii informației; evaluarea riscurilor și a gradului de pericol pentru adult și asigurarea unui mediu sigur pentru acesta (inclusiv propunerea măsurii de scoatere a acestuia din familie și protejarea într-un serviciu specializat, dacă situația o impune).

Evaluarea inițială va putea stabili dacă:

- este într-adevăr un caz de violență și va fi preluat de către Direcția de Asistența Socială și DGASPC Covasna;
- suspiciunea persistă (de exemplu, în cazul unui abuz sexual), dar nu poate fi probată, situație în care va fi considerat un caz activ;
- este o persoană în situație de risc de violență și/sau există alte probleme care pun adultul și familia într-o situație de dificultate, se va instrumenta cazul ca fiind unul de prevenire;
- semnalarea este nejustificată (dacă este cazul, se va face referire către alte instituții).

Evaluarea detaliată

Situația unei persoane, victimă a violenței poate prezenta aspecte complexe legate de copil, familie și presupusul făptuitor/agresor, astfel încât nu este suficient și nu este recomandabil ca un singur profesionist să o evalueze. Implicarea unei echipe multidisciplinare în evaluarea acestor situații reduce presiunea asupra adultului și crește cantitatea și calitatea datelor obținute și relevanța deciziei.

Echipa multidisciplinară și interinstituțională, coordonată de un manager/responsabil de caz, poate interveni atât în procesul de evaluare, cât și în furnizarea serviciilor specializate. Deși nu există o formulă standard în ceea ce privește componența echipei, există câteva categorii de profesioniști care fac parte în mod obișnuit din componența acesteia: asistentul social (care de regulă este și managerul/responsabilul de caz), psihologul (de regulă dintr-un serviciu specializat al DGASPC Covasna), medicul de familie.

Evaluarea detaliată a cazului presupune o investigare amănunțită, multidimensională, a mediului familial și social în care trăiește adultul/copilul. Profesioniștii care fac parte din echipa responsabilului de caz vor urmări colectarea de informații relevante din toate ariile de evaluare vizate (medicală, socială, psihologică etc) prin interviul față în față cu persoanele implicate, prin observarea comportamentelor, prin consultarea actelor și documentelor obținute sau prin alte modalități specifice (ex: vizite, anchete sociale, convorbiri telefonice, solicitări de informații sau declarații în scris de la persoanele implicate sau alte persoane care au cunoștință despre situația adultului, aplicarea de teste sau tehnici specifice etc). Totodată, în această etapă se constituie dosarul adultului și are loc documentarea cazului cu actele necesare.

Responsabilul de caz împreună cu echipa multidisciplinară apreciază și decide cu privire la gradul de detaliere și aprofundare a evaluării, precum și la importanța acordată fiecărei arii de evaluare în economia cazului, în funcție de cerințele fiecărui caz în parte (tipul de problemă, nevoile identificate, starea de fapt, elemente relevante).

Odată cu finalizarea evaluării detaliate a situației de violență, echipa multidisciplinară formulează o diagnoză clară cu privire la: existența unei forme de violență și forma pe care aceasta o îmbracă; nevoile persoanei în contextul larg al familiei și comunității; prioritățile de intervenție pentru victima, familie și presupusul făptuitor/agresor. Aceste concluzii constituie baza necesară pentru adoptarea deciziilor cu privire la propunerea de stabilire a unei măsuri de protecție specială pentru copil (separarea copilului de familie sau menținerea copilului în mediul familial existent), serviciile necesare copilului, adultului, familiei și persoanelor apropiate, dacă este cazul, intervenția necesară pentru presupusul făptuitor/agresor atât de natură judiciară, cât și în ceea ce privește serviciile sociale, medicale adecvate.

Planificarea serviciilor și intervențiilor

Toate propunerile cu care este finalizată evaluarea detaliată vor lua forma unui plan de intervenție care evidențiază serviciile și intervențiile necesare pentru ca familia să își redobândească capacitatea de autonomie și funcționare astfel încât să poată răspunde suficient de bine la nevoile victimei, să depășească situația de dificultate sau de criză pe care o traversează.

Furnizarea serviciilor și realizarea intervențiilor

În această etapă are loc realizarea acțiunilor concrete privind acordarea de servicii/prestații sociale și derularea intervențiilor specifice, conform termenelor și periodicității stabilite în planul de intervenție de comun acord cu persoanele implicate.

Monitorizarea și reevaluarea

Monitorizarea reprezintă procesul de urmărire a modului de implementare a planului de intervenție pentru adult și familie și de furnizare a serviciilor prevăzute, în scopul determinării progreselor înregistrate în situația adultului și familiei și adaptării/ajustării intervenției specifice pentru fiecare caz.

Monitorizarea furnizării serviciilor începe de la data debutului primelor activități stabilite conform planului și continuă până ce procesul de protecție/asistență nu se mai dovedește necesar. Acest proces constă în colectarea și analizarea informațiilor referitoare la progresele înregistrate în situația copilului/adultului și familiei de la toate persoanele implicate (furnizorii de servicii/prestații, specialiștii care derulează activități în programele de intervenție specifică, familie, copil, adult).

Responsabilul de caz împreună cu membrii echipei realizează, de câte ori situația o impune, reevaluarea situației adultului și a modului de implementare a planului, precum și revizuirea planului, dacă este necesar (atunci când apar situații care presupun schimbarea a mai mult de jumătate din plan sau exista necesitatea propunerii de stabilire a unei măsuri de protecție specială pentru copil).

Închiderea cazului

Decizia de închidere a cazului de violență la nivelul Centrului de zi de informare și consiliere poate fi pusă în discuție în momentul în care procesul de asistență a adultului victimă sau aflat în situație de risc de violență și familiei nu se mai dovedește a fi necesar.

De regulă, acest moment intervine atunci când toate obiectivele stabilite în plan au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute sau dacă familia nu se simte capabilă sau nu dorește să continue intervenția pentru atingerea lor și există suficiente motive ca acel adult să fie considerat în siguranță (chiar dacă mai pot exista unele riscuri, apreciate ca minore). Închiderea cazului poate avea loc și prin alte modalități: referire către alți furnizori de servicii în momentul în care obiectivele principale ale planului au fost atinse; întreruperea unilaterală de către familie; transferul de caz, în situațiile excepționale, când preluarea responsabilității managementului de caz este asumată de către un profesionist din cadrul DGASPC Covasna sau altă instituție ce servește mai bine interesului adultului.

Monitorizarea post-servicii reprezintă o etapă intermediară între intervenția susținută și momentul închiderii cazului respectiv, contribuind la consolidarea rezultatelor obținute prin implementarea planului dar și la o dezangajare treptată a specialistului și trecerea la auto-susținere a familiei, eventual cu sprijinul structurilor comunitare locale.

Director executiv,
Sîntoiu Angela - Cornelia



Intocmit, inspector
Zágoni Paula - Fevronia



DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

CAPITOLUL I

DREPTURI GENERALE

Art.1. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere pot fi: adulti, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane afectate de violența în familie, persoane fără adăpost, familii monoparentale precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială, cetățeni români cu domiciliul sau reședința pe raza orasului Covasna, fără deosebire de rasă, naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică.

Art.2. Pot beneficia de serviciile Centrului de zi de informare si consiliere cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza orasului Covasna.

Art.3. Serviciile Centrului de zi de informare si consiliere se acordă la solicitarea clientului, autosesizării sau în urma sesizării venite din partea cetățenilor, unor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art.4. Drepturile la servicii Centrului de zi de informare si consiliere se stabilesc, se suspendă, se modifică după caz încetează în condițiile și procedurile prevăzute de normele legale în vigoare.

Art.5. Drepturile beneficiarilor de serviciile Centrului de zi de informare si consiliere sunt aduse la cunoștința acestora și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul Centrului de zi de informare si consiliere precum și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art.6. Prezenta carte se va completa periodic in functie de dezvoltarea și diversificarea serviciilor Centrului de zi de informare si consiliere la nivelul Centrului și in functie de reglementările legale ce vor apare în domeniu.

CAPITOLUL II

DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

Art.7. Beneficiarilor Centrului de zi de informare si consiliere li se respectă drepturile și libertățile fundamentale fără nici o discriminare bazată pe etnie, sex sau orientare sexuală, stare civilă, convingeri politice și/sau religioase, deficiențe fizice sau psihice sau pe alte asemenea criterii.

Art.8. Beneficiarilor Centrului de zi de informare si consiliere 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 Centrului de zi de informare si consiliere 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 Centrului de zi de informare si consiliere 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 Centrului de zi de informare si consiliere li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate atâta timp cât se mențin condițiile care au generat starea de nevoie precum și în funcție de resursele umane și materiale ale serviciului.

Art.12. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere 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 Centrului de zi de informare si consiliere au dreptul la noninterferență respectiv la dreptul la reținere, acea libertate negativă care 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 Centrului de zi de informare si consiliere li se respectă dreptul la viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor.

Art.15. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere 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 Centrului de zi de informare si consiliere au dreptul de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

OBLIGATII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.17. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art.18. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere 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.19. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.20. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere au obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art.21. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere au obligația de a coopera cu profesionistul în acordarea serviciilor sociale.

Art.22. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere au obligația de a sesiza conducerea Direcției de Asistență Socială în cazurile în care profesionistul nu-și îndeplinește corespunzător atribuțiile prevăzute în fișa postului și obligațiile prevăzute în Codul etic.

Art.23. Beneficiarii Centrului de zi de informare si consiliere au obligația să manifeste respect în relația cu profesionistul.

Mentiuni finale

Art.24. Prezenta carte va fi îmbunătățită periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.25. Carta drepturilor se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
CODUL DE ETICA

CAPITOLUL I

DISPOZITII GENERALE

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

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului Centrului de zi de informare si consiliere.

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

Art.4. Centrul de zi de informare si consiliere 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 CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE ȘI CONSILIERE

Art.5. Principiile și valorile care stau la baza Centrului de zi de informare și consiliere sunt:

- Principiul solidarității sociale

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

- 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 orasului Covasna.

- 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 orasului Covasna.

- Principiul planificării și furnizării în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere

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.

- Proximitatea în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere

Serviciile Centrului de zi de informare și consiliere vor fi adaptate nevoilor comunității sociale în schimbare ale fiecărei persoane, oricare potențial beneficiar putând accede în mod facil la aceste servicii.

- Abordarea integrată în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere

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

- g. Eficacitate și eficiență

Serviciile oferite în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătățirea continuă

Centrul de zi de informare și consiliere are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității fiind preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

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

j. Orientarea spre rezultate

Directia de Asistența Socială are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

Valori

- 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.

- Transparența și participarea în cadrul Centrului de zi de informare și consiliere

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 Centrului de zi de informare și consiliere 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 CADRUL CENTRULUI DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

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

c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.

d. de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

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

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

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiarul 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 beneficiarul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere clientului;

- să știe să-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;

2. În furnizarea serviciilor de informare

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

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

3. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizează de către Centrul de zi de de informare și consiliere cu precizarea drepturilor și obligațiilor beneficiarilor;

- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor, 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 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;

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

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform

Regulamentului de Organizare și Funcționare, al Centrului de zi de informare și consiliere, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

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

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

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

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

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

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

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

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

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

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

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

Sanțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

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

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului de zi de informare și consiliere.

Art.11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul Direcției de Asistență Socială, respectiv Centrului de zi de informare și consiliere și în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de funcționare al Direcției de Asistență Socială – Centrului de zi de informare și consiliere.

CAPITOLUL IV

DISPOZIȚII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea activităților din domeniul asistenței sociale.

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul Direcției de Asistență Socială - Centrului de zi de informare și consiliere cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA
CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
PLANUL DE DEZVOLTARE

Centrul de zi de informare si consiliere a fost infiintat in anul 2016, prin HCL nr.38/2016. In prezent acesta functioneaza in cladirea Casei Orasenesti de Cultura din str. 1 Decembrie 1918 n.1, orasul Covasna. Spatiul a fost adaptat specificului grupului tinta, realizandu-se si accesibilitati pentru persoane cu handicap locomotor.

Obiective si prioritati de dezvoltare

Pe termen scurt: 2022

- cooptarea unor voluntari cu studii de specialitate in psihologie
- acordarea unor servicii de consiliere psihologica, in colaborare cu DGASPC Covasna privind optimizarea motivationala, sustinerea psihoemotionala si mentinerea unui stil de viata sanatos in cazul beneficiarilor centrului
- imbunatatirea calitatii serviciilor oferite prin formarea continua a personalului centrului, personalul angajat va fi periodic format in ceea ce priveste managementul de caz, managementul timpului, managementul calitatii serviciilor, metode si tehnici de evaluare, participarea in programe de prevenire a violentei domestice si egalitatea de sanse intre femei si barbati, organizate de Agentia Nationala pentru Egalitatea de Sanse intre Femei si Barbati
- detinerea unui flux crescut de beneficiari directi ai serviciului
- reluarea contactelor sociale in cazul beneficiarilor care se confrunta cu fenomenul marginalizarii si excluderii sociale

Pe termen lung 2022-2027

Resurse umane: in perioada 2022-2027 personalul care isi desfasoara activitatea in cadrul centrului se va perfectiona astfel incat sa poata desfasura activitatile specifice de consiliere conform standardelor de calitate prevazute de legislatia in vigoare

-resurse materiale:sediu, aparatura electronica, mobilier

Pentru buna desfasurare a activitatilor in cadrul centrului, se va asigura dotarea corespunzatoare a birourilor.

Pe termen lung se vor implementa următoarele activități:

-facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională în cazul beneficiarilor, activități care să contribuie la reinsertia în familie și în comunitate a beneficiarilor, informarea despre Campania de promovare pentru dispozitive și tehnologii asistive destinate persoanelor cu dizabilități, derulată de către Autoritatea Națională pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Copii și Adopții, AJOFM-ul și DGASPC-ul județean în vederea beneficiarii de vouchere pentru achiziția de dispozitive și tehnologie asistivă, destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Toate obiectivele propuse în prezentul plan vor avea ca finalitate îmbunătățirea activității Centrului de zi de informare și consiliere și creșterea calității vieții beneficiarilor.

Intocmit: director executiv, Sîntoiu Angela



DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

MODELUL MATERIALELOR INFORMATIVE PRIVIND ACTIVITATILE DERULATE SI SERVICIILE OFERITE

I. Localizarea si organizarea serviciului

Dacă te confrunți cu probleme de natură socială, Centrul de zi de Informare și Consiliere din cadrul Primăriei orașului Covasna îți poate oferi informațiile și consilierea necesară pentru depășirea acestor probleme !!!

Unde ne găsești ?

În orașul Covasna strada 1 Decembrie 1918, nr. 1 în incinta Casei Orașenești de Cultură

Sau la următorul număr de telefon !

0267/340001

SUNTEM LA DISPOZIȚIA TA ZILNIC

luni - joi orele 07:30-16:00
vineri orele 07:30-13:30

2. Activitatile desfasurate

Activitatile Centrului de zi de Informare si Consiliere sunt urmatoarele:

- Activități de identificare a nevoilor sociale, individuale și de grup;
- Activități de informare privind drepturile sociale și obligațiile beneficiarilor;
- Activități de consiliere primară, sensibilizarea opiniei publice, acțiuni de colaborare cu alte servicii;
- Măsuri și acțiuni în situații de criză;
- Măsuri de menținere în familie și comunitate a persoanei aflate în dificultate;

3. Personalul de specialitate

Persoana responsabilă de întocmirea Planului de intervenție este **asistentul social**.

4. Facilitatile oferite

- Informare și orientare
- Consiliere socială
- Facilitarea comunicării
- Acompaniere socială

5. Costul serviciului/cuantumul contribuției financiare a beneficiarului

- **NU ESTE CAZUL, Furnizarea serviciilor sociale este gratuită!**

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE
MODELUL CONTRACTULUI DE FURNIZARE SERVICII

Părțile contractante:

1. Centrul de zi de informare si consiliere din cadrul DIRECTIEI DE ASISTENTA SOCIALA, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în orasul Covasna ,1 Decembrie 1918 nr.1, orasul Covasna, județul Covasna, certificatul de acreditare, seria AF nr. 000098 , reprezentat de _____ , în calitate de asistent social;

și

2. _____ , denumit în continuare beneficiar, domiciliat/locuiește în localitatea _____ , str. _____ nr. _____ ,bl. _____ , sc. _____ ,et. _____ ,ap. _____ județul _____ codul numeric personal _____ , posesor al B.I./C.I. seria _____ nr. _____ , eliberat/eliberată la data de _____ de Secția de poliție _____ , reprezentat prin domnul/doamna _____ , domiciliat/domiciliată în localitatea _____ , str. _____ nr. _____ , județul _____ , posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria _____ nr. _____ , eliberat/eliberată la data de _____ de Secția de poliție _____ , conform _____ (se va menționa actul care atestă calitatea de reprezentant) nr. _____ /data _____ ,

având în vedere:

- planul de intervenție nr. _____ /data _____ ;

- evaluarea efectuată în perioada _____ ;

convin asupra următoarelor:

1. Definiții:

1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între o instituție publică, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

1.2. beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe;

1.3. servicii sociale - ansamblu 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 de dependență pentru preservarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții, definite în condițiile prevăzute de Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale;

1.4. reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

1.5. obligațiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea îndatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale și le asumă prin contract și pe care le va îndeplini valorificându-și maximal potențialul psiho-fizic;

1.6. standarde minimale de calitate - ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale, aprobate în condițiile legii;

1.7. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale - modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, în temeiul prevederilor unui act normativ;

1.8. forța majoră - eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea acestuia;

1.9. evaluarea inițială - activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului de intervenție

1.10. planul de intervenție - ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate ca urmare a efectuării evaluării complexe, cuprinzând programarea serviciilor sociale, personalul responsabil și procedurile de acordare a serviciilor sociale;

1.11. evaluarea socială - activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, a cauzelor care au generat și care întrețin situația de dificultate în care acesta se află, precum și a prognosticului acestora, utilizându-se instrumente și tehnici standardizate specifice asistenței sociale

2. Obiectul contractului

2.1.) Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

a) **Informare**

b) **Consiliere**

c) ș.a.m.d.

2.2.) Descrierea serviciilor sociale acordate de furnizorul de servicii sociale:

a) **Informare**

b) **Consiliere**

c) ș.a.m.d.

3. Durata contractului

3.1. Durata contractului este de la data de până la data de

3.2. Durata contractului poate fi prelungită cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale și, după caz, revizuirea planului de intervenție.

4. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

4.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;

4.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;

4.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

5. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

5.1.să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;

5.2.să acorde servicii sociale prevăzute în planul de intervenție, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;

5.3.să depună toate diligentele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate

5.4.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;

5.5.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;
- regulamentului de ordine internă;
- oricărei modificări de drept a contractului;

5.6.să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul de intervenție exclusiv în interesul acestuia;

5.7.să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

5.8.să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

6.Drepturile beneficiarului

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

6.2.Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

a)de a primi servicii sociale prevăzute în planul de intervenție

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.

7. Obligațiile beneficiarului:

7.1.să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale

7.2.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;

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

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

8. Soluționarea reclamațiilor

8.1.Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

8.2.Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct, verbal sau în scris.

8.3.Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, răspuns în termen de maximum 30 zile de la primirea reclamației.

8.4.Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris instanței de judecată competente.

9.Litigii

Litigiile născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

10.Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

a)refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;

b)încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;

c)retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;

d)schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.

11.Încetarea contractului

Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

a)expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;

b)acordul părților privind încetarea contractului;

c)scopul contractului a fost atins;

d)forța majoră, dacă este invocată.

12.Dispoziții finale

12.1.Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

12.2.Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

12.3.Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

12.4.Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

12.5.Măsurile de implementare a planului de intervenție se comunică Direcției de Asistența Socială, conform legii.

Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul furnizorului de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Covasna (localitatea)
Furnizorul de servicii sociale,

(numele și funcția persoanei/persoanelor
autorizată/autorizate să semneze)

.....
(semnătura)

.....
(data)

Beneficiarul de servicii sociale,

.....
(numele)

.....
(semnătura)

.....
(data)

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

**MODELUL CHESTIONARULUI PENTRU MASURAREA
GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARILOR CU PRIVIRE
LA ACTIVITATILE DERULATE**

1. De unde ați aflat despre serviciile sociale oferite in cadrul Centrului de zi de informare si consiliere?

2. Care sunt serviciile sociale de care beneficiați?

3. De cât timp beneficiați de serviciile noastre?

4. Sunteți mulțumit/ă de calitatea serviciilor? (1 – minimum, 5 - maximum)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

5. Ați mai beneficiat de servicii sociale furnizate de o altă organizație? Ce puteți spune despre nivelul serviciilor noastre în comparație cu cele ale altor institutii, organizatii, fundatii etc.?

DA

☐

NU

☐

6. Sunteți mulțumit/ă de respectarea confidențialității de către personalul din cadrul Centrului de zi de de informare și consiliere? (1 – minimum, 5 - maximum)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

7. Sunteți mulțumit/ă de modul de tratament egal al beneficiarilor din partea serviciului? (1 – minimum, 5 - maximum)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

8. Vă simțiți apreciat/ă și respectat/ă de către angajați? (1 – minimum, 5 - maximum)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

9. În ce măsură considerați că vi s-a îmbunătățit calitatea vieții de când beneficiați de servicii sociale? (1 – minimum, 5 - maximum)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

10. Ce opinie, propuneri, sugestii aveți în privința îmbunătățirii serviciilor noastre? Ce considerați că ar trebui schimbat, îmbunătățit?

Data,

Intocmit,

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

FISA DE EVALUARE A BENEFICIARULUI

1.Numele si prenumele, persoanei asistate social

2.CNP

3.CI/BI. Seria_____Nr._____

4.Domiciliul

5.Evaluare situatiei sociale:

6.Evaluare economica

7.Evaluarea starii de sanatate, conform documentelor medicale prezentate, in functie de particularitatile fiecarui caz

8.Evaluarea situatiei familiale

9.Problemele discutate

10.Concluzii si propuneri

11.Activitatile care se vor derula/se deruleaza in sprijinul beneficiarului, inclusiv data si intervalul orar

Data si locul intocmirii:

**Beneficiar,
Nume prenume:
Semnatura**

**Responsabil de caz,
Nume si prenume:
Semnatura**

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE

FISA DE REEVALUARE A BENEFICIARULUI

1.Numele si prenumele, persoanei asistate social

2.CNP

3.CI/BI. Seria _____Nr. _____

4.Domiciliul

5.Evaluare situatiei sociale:

6.Evaluare economica

7.Evaluarea starii de sanatate, conform documentelor medicale prezentate, in functie de particularitatile fiecarui caz

8.Evaluarea situatiei familiale

9.Problemele discutate

10.Concluzii si propuneri

11.Activitatile care se vor derula/se deruleaza in sprijinul beneficiarului, inclusiv data si intervalul orar

Data si locul intocmirii:

**Beneficiar,
Nume prenume:
Semnatura**

**Responsabil de caz,
Nume si prenume:
Semnatura**

CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE**MODELUL PLANULUI DE INTERVENTIE****1.Date de identificare beneficiar:****Nume si prenume:****Data si locul nasterii:****CNP:****B.I/C.I. seria nr.****Domiciliul:****Locuinta in fapt:****Religia:****Studii:****Ocupatia:****Venituri:****Nevoi identificate:****Obiective:****Plan de interventie**

Obiective	Activitati	Responsabil

Data urmatoarei reevaluari:**Efectuat la data de:**

Responsabil de caz
Nume si prenume
Semnatura,