

**CARTA DREPTURILOR
PERSOANELOR CARE BENEFICIAZĂ
DE SERVICIILE SOCIALE
FURNIZATE DE SPAS SATU MARE
2006**

Autori

Director Executiv – **Doina VĂSUȚ**
Referent Psi. – **Gyorgy GASPAR**
Asistent Social – **Andrea SVEDA**

CONSILIUL LOCAL SATU MARE

SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

CAPITOLUL I

DREPTURI GENERALE

Art.1. Beneficiari de servicii sociale acordate de Serviciu Public de Asistență Socială Satu Mare pot fi: copii, persoanele și familiile cu venituri mici, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane afectate de violența în familie, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială, cetățeni români cu domiciliul pe raza municipiului Satu Mare, fără deosebire de rasă, naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență.

Art.2. Pot beneficia de serviciile sociale acordate de SPAS și cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza municipiului Satu Mare.

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

Art.4. Drepturile se stabilesc, se suspendă, ori încetează în condițiile și procedurile prevăzute de normele legale aflate în vigoare.

Art.5. Drepturile beneficiarilor de servicii sociale sunt aduse la cunoștința acestora cât și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul Serviciului Public de Asistență Socială, Satu Mare, și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

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

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

CAPITOLUL II

DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.7. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă drepturile și libertățile fundamentale fără nicio 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 de servicii sociale li se respectă dreptul la demnitate prin recunoașterea valorii fiecăruia ca ființă rațională, posesoare a unor drepturi și libertăți inalienabile, indestructibile și imprescriptibile, capabile să își controleze propria sa viață, respectându-se convingerile sale politice, religioase, culturale și sociale.

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

Art.10. Beneficiarilor de servicii sociale li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate atâta timp cât se mențin condițiile care au generat stare de nevoie precum și resursele umane, materiale și financiare ale instituției permit acest lucru.

Art.11. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la politețe și considerație din partea profesionistului creându-se posibilitatea unei cooperări constructive într-un climat de încredere reciprocă între cei doi factori implicați în acordarea serviciilor sociale.

Art.12. Beneficiarul de servicii sociale are dreptul la noninterferență respectiv are dreptul la reținere, acea libertate negativă care conferă demnitatea de a avea propriile sale valori și credințe și a nu discuta cu profesionistul situațiile pe care nu le consideră relevante pentru problema respectivă, clientul/beneficiarul fiind îndreptățit să decidă dacă dorește sau nu o altă formă de ajutor.

Art.13. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor sociale.

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Art.14. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale.

Art.15. Beneficiarii de servicii sociale pot să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există.

Art.16. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale acordate putând negocia (în condițiile prevăzute de lege) orice modificare cu profesionistul și de a realiza orice activitate de intervenție pe baza unui contract, contractul neputând fi modificat unilateral.

Art.17. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

Art.18. Beneficiarii de servicii sociale sunt protejați de lege, atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție.

Art.19. Beneficiarilor de servicii sociale trebuie să le fie respectate toate drepturile speciale care privesc minorii sau persoanele cu dizabilități.

Art.20. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului/beneficiarului 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.21. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații, expres și limitative prevăzute în lege:

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

Art.22. Beneficiarii de servicii sociale pot sesiza orice angajat în cazul în care constată nereguli în acordarea mesei zilnice la Cantina de Ajutor Social. Dacă neregula sesizată nu poate fi remediată pe loc și nu este de competență angajatului sesizat, beneficiarii pot sesiza conducerea unității care va lua în cel

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

mai scurt timp măsurile corespunzătoare.

CAPITOLUL III

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 23 Beneficiarilor serviciilor sociale de informare și consiliere li se vor respecta drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială.

Art. 24 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va asigura păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.

Art. 25 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va asigura continuitatea serviciilor sociale furnizate, atâta timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și resursele umane și materiale ale instituției permit acest lucru.

Art. 26 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va garanta demnitatea și intimitatea de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art. 27 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se va respecta viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

Art. 28 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă acestea există.

Art. 29 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la evaluarea

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

serviciilor sociale primite.

► **Drepturi specifice ale beneficiarilor de servicii de informare**

Art. 30 Beneficiarii serviciilor sociale de informare au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune că:

- a) profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
- b) profesioniștii își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici dacă este posibil);
- c) profesioniștii vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă.

Art. 31 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare completă, constând în:

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

Art. 32 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare adaptată sau specifică, în funcție de nevoile și problemelor lor.

Art. 33 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă, realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării de servicii.

Art. 34 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

► **Drepturi specifice ale beneficiarilor de servicii de consiliere**

Art. 35 Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului.

Art. 36 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor. Aceasta presupune că:

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

Art. 37 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de către instituția noastră, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială.

Astfel:

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

CONSILIUL LOCAL SATU MARE
SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

CAPITOLUL III

OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.38. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art.39. Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma toate responsabilitățile obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale aflate în vigoare.

Art.40. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.41. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să contribuie la plata serviciilor sociale furnizate (beneficiarii de Cantina Socială), în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială, după caz.,

Art.42. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătura cu situația lor materială pe tot parcursul acordării serviciului social. De asemenea persoanele deservite vor anunța orice altă modificare survenită (schimbarea domiciliului, nașterea unui nou membru în familie, decesul unui membru din familie cât și alte date specificate în Contractul de furnizare servicii sociale).

Art.43. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a coopera cu profesionistul în acordarea serviciilor sociale.

Art.44. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu profesionistul.

Art.45. Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a respecta Contractul de furnizare de servicii sociale încheiat cu Serviciul Public de Asistență Socială, Satu Mare.

CONSILIUL LOCAL SATU MARE

SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Art.46. Beneficiarilor de servicii sociale le este interzis accesul în incinta unității cu băuturi alcoolice cât și consumul acestora.

Art.47. Beneficiarii de servicii sociale trebuie să aibă ținută și comportament decent, să aibă o atitudine de respect reciproc și un limbaj adecvat, politicos.

Art.48. Este interzisă în incinta Serviciului Public de Asistență Socială, agresivitatea, etilismul și orice acte cu caracter obscen sau indecent.

Art.49. Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a nu solicita servicii suplimentare sau de altă natură decât cele care fac obiectul Contractului încheiat.

Art.50. Beneficiarii de servicii sociale trebuie să-și achite obligațiile bănești (contribuția în plată Cantinei Sociale) atunci când este cazul și să se prezinte la muncă când sunt solicitați, în condițiile legii.