



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI ARAD
Direcția de Asistență Socială Arad
Serviciul Coordonare Centre Sociale pentru Copii și Tineri
Centrul Multifuncțional Aurora

România 310318 Arad • Str. Calea Radnei nr.250 • tel.+40-257-254923 • fax +40-257-270227
e-mail: coordonarecentre@dasarad.ro



ISO 9001:2015: AJAEU/13/13024

**CARTA DREPTURILOR
BENEFICIARILOR
DE SERVICII DE
ASISTENȚĂ SOCIALĂ**



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI ARAD
Direcția de Asistență Socială Arad
Serviciul Coordonare Centre Sociale pentru Copii și Tineri
Centrul Multifuncțional Aurora

România 310318 Arad • Str. Calea Radnei nr.250 • tel.+40-257-254923 • fax +40-257-270227
e-mail: coordonarecentre@dasarad.ro



ISO 9001:2015: AJAEU/13/13027

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

CAPITOLUL I DREPTURI GENERALE

Art. 1 Serviciile sociale de informare și consiliere, oferite de Centrul multifuncțional „Aurora” sunt accesibile tuturor persoanelor aflate în nevoie fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.

Art. 2 Beneficiarii au dreptul la servicii sociale, în condițiile legislației române și ale tratatelor internaționale la care România este parte.

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

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

CAPITOLUL II DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

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

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

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

Art. 8 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respectă dreptul la demnitate și intimitate de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art. 9 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respectă viața

intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

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

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

CAPITOLUL III DREPTURI SPECIFICE SERVICIILOR DE INFORMARE

Art. 12 Beneficiarii serviciilor sociale de informare au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune ca:

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

Art. 13 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare completă, constând în:

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

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

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

Art. 16 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.

CAPITOLUL IV DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art. 17 Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului, în conformitate cu legislația în domeniul protecției copilului.

Art. 18 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de Centrul multifuncțional „Aurora”, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor. Aceasta presupune ca:

a) profesionistul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;

b) profesionistul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

Art. 19 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de Centrul multifuncțional „Aurora”, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială. Astfel:

a) profesionistul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;

b) profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;

c) profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;

d) profesionistul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul;

e) profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;

f) profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;

g) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;

h) profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;

i) profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

CAPITOLUL V OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 20 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. 21 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 comunități și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.

Art. 22 Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art. 23 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a comunica serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art. 24 Beneficiarul are obligația de a colabora cu asistentul social în acordarea serviciilor sociale.

Art. 25 Beneficiarul de servicii sociale are obligația să sesizeze conducerea serviciului în cazurile în care consideră că asistentul social nu-și îndeplinește corespunzător obligațiile prevăzute în codul etic.

Art. 26 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu asistenții sociali.

Art. 27 Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au obligația să respecte prevederile contractului de servicii sociale încheiat cu Centrul multifuncțional „Aurora”, acolo unde este cazul.

CAPITOLUL VI DISPOZIȚII FINALE

Art. 28 Prezenta Cartă va fi îmbunătățită periodic dată fiind complexitatea activității în domeniul asistenței sociale.

Art. 29 Carta drepturilor se va aduce la cunoștința beneficiarilor prin distribuire la sediul centrului cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.