

**ROMÂNIA**  
**JUDETUL NEAMT**  
**CONSILIUL LOCAL AL ORASULUI TIRGU NEAMT**

**HOTARÂRE**

***privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de Cantina sociala a orasului Tirgu Neamt pentru perioada 2010-2015, a Codului etic pentru personalul Cantinei sociale a orasului Tirgu Neamt si a Cartei drepturilor beneficiarilor de servicii sociale***

Consiliul Local al orasului Tirgu Neamt, judetul Neamt;

Conform prevederilor art. 1 din Legea nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social;

Luand act de art.8 din Hotararea nr.539/2005 pentru aprobarea Nomenclatorului institutiilor de asistenta sociala si a structurii orientative de personal, a Regulamentului-cadru de organizare si functionare a institutiilor de asistenta sociala, precum si a Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonantei Guvernului nr.68/2003 privind serviciile sociale;

Tinand cont de prevederile Hotararii Guvernului Romaniei nr.1024/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonantei Guvernului Romaniei nr.68/2003 privind serviciile sociale, precum si a Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale

Analizand Expunerea de motive a Primarului orasului Tirgu Neamt, precum si Raportul de specialitate a Serviciului Public de Asistenta sociala – Compartiment Protectie si Asistenta Sociala, ambele inregistrate cu nr. 22821 din 19.10.2009;

In temeiul prevederilor art.36 alin.(2) lit. "d" si ale art.45 alin.(1) din Legea nr.215/2001 privind administratia publica locala, republicata.

**HOTARASTE :**

**Art.1.** Se aproba Planul de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de Cantina sociale a orasului Tirgu Neamt pentru perioada 2010-2015 conform Anexei 1 la prezenta, parte integranta a acesteia;

**Art.2.** Se aproba Codul de etica pentru personalul angajat in cadrul Cantinei sociale a orasului Tirgu Neamt, conform Anexei 2 la prezenta, parte integranta a acesteia;

**Art.3.** Se aproba Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale furnizate de catre Cantina sociala a orasului Tirgu Neamt, conform Anexei 1 la prezenta, parte integranta a acesteia;

**Art.4.** Secretarul orasului Tirgu Neamt va asigura publicitatea si comunicarea prezentei hotarari institutiilor si persoanelor interesate.

**Nr. 129**  
**din 30.10.2009**

**Presedinte de sedinta,**  
**Consilier: Soric Florin**

**Contrasemneaza,**  
**Secretar,**  
**jr. Laura Elena Maftei**

**PLANUL DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE FURNIZATE DE  
CANTINA SOCIALA A ORASULUI TIRGU NEAMT  
pentru perioada 2010 - 2015**

**Obiectiv strategic :** prevenirea si limitarea unor situatii de dificultate care pot genera marginalizarea sau excluderea sociala a unor persoane

**Obiectivul operational nr.1:** dezvoltarea serviciului de preparare si servire a mesei la Cantina sociala

Actiuni – obiectiv	Parteneri	Termen	Rezultate estimate
Actiunea 1.1. - pregatirea si servirea a doua mese, zilnic, in limita alocatiei de hrana prevazuta de reglementarile legale, gratuit sau contra-cost, familiilor si persoanelor singure aflate in situatii economico-sociale / medicale deosebite	-Furnizori acreditati	2010-2015	Satisfacerea trebuintelor de hrana zilnice pentru persoane aflate in situatii de dificultate sau risc, pentru mentinerea, refacerea sau dezvoltarea capacitatilor individuale pentru depasirea situatiei de nevoie sociala
Actiunea 1.2. - cresterea numarului de persoane care beneficiaza de masa zilnica la cantina la 80 de persoane	Furnizori acreditati	2010 - 2015	Satisfacerea trebuintelor zilnice de hrana pentru persoane aflate in situatii de dificultate
Actiunea 1.3. Angajare de personal prin infiintarea a 2 posturi	-	2012	Sporirea eficacitatii activitatii cantinei, pentru oferirea de servicii calitative si prompte
Actiunea 1.4. Incheierea de parteneriat public-privat	Serviciul Public de Asistenta Sociala	Permanent	Cresterea accesibilitatii populatiei aflate in nevoie la serviciile oferite de Cantina sociala

**Obiectivul operational nr.2:** dezvoltarea serviciului « masa pe roti »

Actiuni – obiectiv	Parteneri	Termen	Rezultate estimate
Actiunea 2.1. Pregatirea mesei calde pentru persoane varstnice greu deplasabile, fara intretinatori legali, cu risc mare de izolare, aflate in imposibilitatea de a desfasura activitati zilnice prin care sa-si asigure o alimentatie echilibrata	Furnizori acreditati	2010 - 2015	Satisfacerea trebuintelor de hrana pentru prevenirea si limitarea marginalizarii sociale, promovarea incluziunii sociale si mentinerea persoanelor varstnice la domiciliu
Actiunea 2.2. Cresterea numarului de beneficiari cu 10 persoane varstnice	Furnizori acreditati	2010 - 2015	Satisfacerea trebuintelor de hrana pentru prevenirea si limitarea marginalizarii sociale, promovarea incluziunii sociale si mentinerea persoanelor varstnice la domiciliu
Actiunea 2.3. Incheierea de parteneriat public-privat	Furnizori acreditati (ONG-uri)	Permanent	Asigurarea serviciilor de masa la domiciliu prin asigurarea transportului hranei

**Obiectivul operational nr.3:** mutarea Cantinei sociale intr-o noua locatie

Actiuni – obiectiv	Parteneri	Termen	Rezultate estimate
Actiunea 3.1. Incheierea de parteneriat public-privat, precum si initierea de proiecte in vederea gasirii unei noi locatii pentru mutarea Cantinei sociale	- ONG-uri - finantatori	2010 - 2015	Sporirea eficacitatii activitatii cantinei, pentru oferirea de servicii calitative si prompte

**CODUL ETIC AL PERSONALULUI ANGAJAT IN CADRUL  
CANTINEI SOCIALE A ORASULUI TIRGU NEAMT**

**INTRODUCERE**

Codul etic al **Cantinei sociale a orasului Tirgu Neamt** promoveaza respectarea demnitatii beneficiarului, a familiei acestuia, a sustinatorilor sai legali, precum si valorile, principiile etice fundamentale in furnizarea serviciilor sociale. Comportamentul personalului angajat si a voluntarilor centrului trebuie sa fie consecvent si responsabil, astfel incat sa nu afecteze imaginea institutiei.

Prevederile prezentului cod sunt asumate de catre intreg personalul Cantinei sociale, salariati sau voluntari, pe toata durata angajarii, respectiv, colaborarii lor cu institutia.

**Cap.II. OBIECTIVE SI PRINCIPII****Art. 1 Obiective**

Obiectivele prezentului cod de etica urmaresc sa asigure cresterea calitatii serviciului public, o buna administrare in scopul realizarii interesului public, precum si eliminarea birocratiei si a faptelor de coruptie din administratia publica prin :

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

**Art.2. Principii generale**

Principiile care guverneaza conduita profesionala a persoanelor din cantina sunt :

- a) *Prioritatea interesului public* – conform caruia personalul are indatorirea de a considera interesul public mai presus decat interesul personal, in exercitarea atributiilor de serviciu ;
- b) *Asigurarea egalitatii de tratament a cetatenilor in fata autoritatilor si institutiilor publice* – conform caruia personalul are indatorirea de a aplica acelasi regim juridic in situatii identice sau similare;
- c) *Profesionalismul* – conform caruia angajatii au obligatia de a indeplini atributiile de serviciu cu responsabilitate, competenta, eficienta, corectitudine si constiinciozitate ;
- d) *Impartialitatea si nediscriminarea* – conform caruia angajatii sunt obligati sa aiba o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura in exercitarea atributiilor functiei si sa se abtina de la orice comportament discriminatoriu ;
- e) *Integritatea morala* - conform caruia angajatilor le este interzis sa solicite sau sa accepte, direct sau indirect, pentru el sau pentru altul, avantaje / beneficii morale sau materiale ;
- f) *Libertatea gandirii si a exprimarii* – conform caruia personalul poate sa-si exprime si sa-si fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept si a bunelor moravuri ;
- g) *Cinstea si corectitudinea* - in exercitarea functiei si in indeplinirea atributiilor de serviciu, personalul trebuie sa fie de buna credinta si sa actioneze pentru indeplinirea atributiilor de serviciu.

**Art.3. Principii care stau la baza furnizarii serviciilor sociale**

1. *Principiul solidaritatii sociale* – fiecare persoana are datoria sa contribuie dupa posibilitati la bunastarea societatii si dreptul de a primi suportul deplin din partea acesteia ;

2. *Principiul universalitatii* – fiecare persoana are dreptul la asistenta sociala, in conditiile prevazute de lege. Prin acest principiu se recunoaste principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care au domiciliul sau resedinta pe raza orasului Tirgu Neamt ;
3. *Principiul planificarii si furnizarii serviciilor sociale pe baza datelor concrete* - in scopul asigurarii unor servicii de calitate care sa satisfaca nevoile categoriilor sociale defavorizate, planificarea si furnizarea acestor servicii are la baza o buna informare cu privire la nevoia sociala ;
4. *Adaptabilitatea serviciilor sociale la nevoile si cerintele concrete* – serviciile sociale vor fi adaptate nevoilor comunitatii, oricare persoana, ca potential beneficiar, putand accede in mod facil la aceste servicii ;
5. *Eficacitate si eficienta* - serviciile sociale oferite trebuie sa fie eficace si eficiente, resursele disponibile sa fie corect utilizate, serviciile furnizate sa fie de calitate cu costuri reduse;
6. *Imbunatatirea continua* - respectand standardele de calitate se urmareste imbunatatirea permanenta a calitatii serviciilor sociale ;
7. *Parteneriat* – serviciile sociale oferite de Cantina Sociala pot fi oferite in parteneriat cu alti furnizori acreditati, pe baza conventiilor incheiate
8. *Orientarea spre rezultate* – serviciile oferite au drept scop principal orientarea spre rezultate, in beneficiul persoanelor beneficiare;
9. *Libertatea de alegerea a serviciului social* – fiecarei persoane ii este respectata alegerea faacura cu privire la serviciul social ce raspunde nevoii sale sociale;
10. *Independenta si individualitatea fiecarei persoane* – fiecare persoana are dreptul de a fi parte integranta a comunitatii, pastrandu-si, in acelasi timp, independenta si individualitatea. Acest principiu urmareste sa evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului ca toti cetatenii, indiferent daca necesita asistenta sociala sau nu, sunt fiinte umane egale in societate, cu nevoi si aspiratii normale;
11. *Participarea la acordarea serviciilor sociale* - fiecare persoana are acces la informatiile privind drepturile fundamentale, masurile legale de asistenta sociala, participa la planificarea, furnizarea serviciilor sociale precum si posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale.
12. *Confidentialitatea* – in acordarea serviciilor sociale se impune luarea de masuri astfel incat informatiile care il privesc pe beneficiar sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei in cauza
13. *Unicitatea persoanei si demnitatea umana* - in acordarea serviciilor se respecta si promoveaza demnitatea individului, valoarea fiecarei persoane. Personalul angajat si voluntarii nu vor practica, tolera sau facilita nici o forma de discriminare bazata pe rasa, etnie, sex, varsta, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficienta fizica sau psihica, situatie materiala, conditie sau statut.

#### Art.4 Principii etice

- (1) Angajatii au obligatia sa respecte si sa promoveze principiile eticii si justitiei sociale;
- (2) Angajatii au responsabilitatea sa-si foloseasca calitatile umane si cunostintele profesionale pentru a ajuta indivizii, grupurile, comunitatile, societatea in dezvoltarea lor si in solutionarea conflictelor la nivel persoanelor si la nivelul societatii;
- (3) Angajatii au obligatia sa acorde asistenta oricarei persoane aflate in dificultate, fara nici un fel de discriminare, in functie de sex, varsta, rasa, nationalitate, apartenenta etica sau religioasa etc.
- (4) In activitatea pe care o desfasoara angajatii trebuie sa respecte drepturile persoanelor, specificul grupurilor si comunitatilor, avand in vedere prevederile cu privire la drepturile si valorile stipulate in Declaratia Universala a Drepturilor Omului, in alte conventii internationale, precum si in legislatia nationala;
- (5) Angajatii trebuie sa se bazeze pe principiile respectului, apararii imunitatii, confidentialitatii si utilizarii responsabile a informatiilor obtinute in exercitarea profesiei. Respectarea confidentialitatii trebuie sa fie neconditionata ;
- (6) In activitatea lor, angajatii vor considera prioritare interesele acesteia;

(7) Angajatii, in activitatea pe care o desfasoara, nu vor oferi , direct sau indirect, suport persoanelor, grupurilor, fortelor politice ori structurilor de putere care manipuleaza sau oprima celelalte fiinte umane.

### **Cap.III. NORME GENERALE DE ETICA PROFESIONALA**

#### **Art. 5. Asigurarea unui serviciu de calitate**

- (1) Personalul Cantinei are obligatia sa asigure un serviciu de calitate in beneficiul cetatenilor, in limitele atributiilor stabilite prin fisa postului ;
- (2) In exercitarea functiei, persoana are obligatia de a avea un comportament profesionist, precum si de a asigura, in conditiile legii, transparenta administrativa pentru a castiga si mentine increderea publicului in integritatea, impartialitatea si eficacitatea autoritatilor si institutiilor publice ;
- (3) Angajatii trebuie sa evite acele situatii care pot dauna imaginii publice, sa nu permita sau sa incurajeze denigrarea profesiei ;
- (4) Angajatii sunt responsabili pentru calitatea si continutul serviciilor pe care le ofera si se preocupa permanent pentru cresterea calitatii acestor servicii.

#### **Art.6. Respectarea Constitutiei si a legilor**

- (1) Angajatii Cantinei au obligatia ca, prin faptele si actele lor, sa respecte Constitutia, legile tarii si sa actioneze pentru punerea in aplicare a dispozitiilor legale, in conformitate cu atributiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale;
- (2) Angajatii au obligatia sa respecte programul de lucru si sa execute intocmai si la timp obligatiile de serviciu, folosind integral si cu eficienta timpul de lucru;
- (3) Angajatii Cantinei au obligatia sa respecte ordnea si disciplina la locul de munca.

#### **Art.7. Loialitatea fata de autoritati si institutiile publice**

- (1) Personalul Cantinei are obligatia de a apara cu loialitate prestigiul institutiei, precum si de a se abtine de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia
- (2) Angajatilor le este interzis :
  - a) sa exprime in public aprecieri neconforme cu realitatea in legatura cu activitatea autoritatii sau institutiei publice in care isi desfasoara activitatea, cu politicile si strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ ;
  - b) sa dezvaluie informatii care nu au caracter public, in alte conditii decat cele prevazute de lege ;
  - c) sa dezvaluie informatii la care au acces in exercitarea functiei, daca aceasta dezvaluire este de natura sa atraga avantaje necuvenite ori sa prejudicieze imaginea sau drepturile institutiei ori ale unor functionari public sau angajati contractuali, precum si ale persoanelor fizice sau juridice ;
- (3) Prevederile prezentului cod de etica nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligatia legala a personalului de a furniza informatii de interes public celor interesati, in conditiile legii.

#### **Art.8. Libertatea opiniilor**

- (1) In activitatea lor, angajatii au obligatia de a respecta libertatea opiniilor si de a nu se lasa influentati de considerente personale.
- (2) In exprimarea opiniilor, personalul trebuie sa aiba o atitudine concilianta si sa evite generarea conflictelor datorate schimbului de pareri.
- (3) Angajatii nu trebuie sa ingaduie ca problemele sale personale sa influenteze judecatile si activitatea sa profesionala.
- (4) Exprimarea optiunilor religioase sau politice de catre salariati trebuie sa se faca astfel incat persoanele asistate sa se simta absolut libere in propriile optiuni.

#### **Art.9. Activitatea politica**

In exercitarea functiei detinute, personalului Cantinei ii este interzis :

- a) sa participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice

- b) sa furnizeze sprijin logistic candidatilor la functii de demnitate publica
- c) sa colaboreze, in cadrul relatiilor de serviciu, cu persoanele fizice sau juridice care fac donatii sau sponsorizari partidelor politice
- d) sa afiseze in cadrul autoritatilor sau institutiilor publice insemne ori obiecte inscriptionate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidatilor acestora

#### Art.10. Relatiile cu colegii si cu persoanele asistate

- (1) In relatiile cu colegii de serviciu, precum si cu persoanele fizice sau juridice, angajatii sunt obligati sa aiba un comportament bazat pe respect, buna-credinta, corectitudine, amabilitate, toleranta si intelegere.
- (2) Personalul Cantinei trebuie sa respecte principiile confidentialitatii, solidaritatii sociale si a unicitatii persoanei in exercitarea atributiilor si interactiunea cu persoanele asistate
- (3) Personalul Cantinei are obligatia de a nu aduce atingere onoarei, reputatiei si demnitatii persoanelor din cadrul Cantinei, precum si ale persoanelor cu care intra in legatura in exercitarea functiei, prin:
  - a) intrebuintarea unor expresii jignitoare
  - b) dezvaluirea aspectelor vietii private
  - c) formularea unor sesizari sau plangeri calomnioase
- (4) Personalul Cantinei trebuie sa adopte o atitudine impartiala si justificata pentru rezolvarea clara, prompta si eficienta a probelemelor cetatenilor.
- (5) Angajatii au obligatia sa respecte principiul egalitatii cetatenilor in fata legii si a autoritatii publice, astfel:
  - a) trebuie sa promoveze solutii coerente, conform principiului tratamentului nediferentiat, raportate la aceeași categorie de situatii de fapt.
  - b) trebuie sa incerce eliminarea oricarei forme de discriminare bazate pe aspecte privind nationalitate, convingerile religioase sau politice, starea materiala, sanatatea, varsta, sexul sau orice alte aspecte.
  - c) nu trebuie sa practice, sa tolereze, sa faciliteze sau sa colaboreze la nici o forma de discriminare bazata pe rasa, etnie, sex si orientare sexuala, varsta, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiența fizica sau psihica, situatie materiala si/sau orice alta preferinta, caracteristica, conditie sau statut.
- (6) Angajatii trebuie sa colaboreze cu colegii sai atunci cand se impune, sa impartaseasca cunostintele, experienta si ideile cu colegii, in scopul perfectionarii reciproce.
- (7) Angajatii trebuie sa recunoasca si sa respecte meritele si competentele colegilor, intre colegi trebuind sa existe sinceritate si corectitudine
- (8) Fiecare angajat este chemat sa contribuie la realizarea unui climat de colegialitate, respect si support reciproc. In cazul aparitiei unor situatii conflictuale, angajatul trebuie sa contribuie activ la rezolvarea acestor situatii intr-un spirit colegial si de exigenta profesionala.
- (9) In activitatea cu persoanele asistate, angajatii nu trebuie sa depaseasca sfera lor de competenta.
- (10) Angajatul care are temei sa creada ca un coleg prejudiciaza, prin comportarea sa, interesele persoanei asistate sau incalca flagrant standardele profesiei are obligatia sa aduca la cunostinta acest lucru organismelor in drept daca nu a reusit sa rezolve situatia prin discutii colegiale cu persoana in cauza.
- (11) Atitudinea fata de persoanele asistate trebuie sa se bazeze pe respect fata de personalitatea asistatului si pe recunoasterea personalitatii acestuia pentru optiunile pe care le face.
- (12) Angajatii au obligatia de a instiinta de indata seful ierarhic superior despre existenta unor abateri, nereguli.
- (13) Angajatii trebuie sa aiba o tinuta morala si vestimentara decenta.
- (14) Angajatii trebuie sa se prezinte la serviciu in deplina capacitate de munca, astfel incat sa nu se expuna la pericole de accident sau sa deranjeze activitatea colegilor, fiind interzis sa se prezinte la serviciu in stare de ebrietate si sa consume bauturi alcoolice in timpul programului de lucru.

**Art.11. Interdictia privind acceptarea cadourilor, serviciilor si avantajelor**

Angajatii nu trebuie sa solicite ori sa accepte cadouri, servicii, favoruri, invitatii sau orice alte avantaje care le sunt destinate persoanelor, familiei, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relatii de afaceri sau de natura politica, care le pot influenta impartialitatea in exercitarea functiilor detinute ori pot constitui o recompensa in raport cu aceste functii.

**Art.12. Participarea in procesul de luare a deciziilor**

- (1) In procesul de luare a deciziilor angajatii au obligatia sa actioneze conform prevederilor legale si sa isi exercite capacitatea de apreciere in mod fundamentat si impartial;
- (2) Angajatii au obligatia de a nu promite luarea unei decizii de catre Cantina, alte autoritati sau institutii publice, ori functionari publici, precum si de a nu promite indeplinirea atributiilor in mod privilegiat.

**Art.13. Obiectivitate in evaluare**

- (1) In exercitarea atributiilor specifice functiilor de conducere, angajatii au obligatia sa asigure egalitatea de sanse si tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul contractual din subordine.
- (2) Personalul de conducere are obligatia sa examineze si sa aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competentei profesionale pentru personalul din subordine.

**Art.14. Folosirea abuziva a functiei detinute**

- (1) Personalul Cantinei are obligatia de a nu folosi atributiile functiei detinute in alte scopuri decat cele prevazute de lege ;
- (2) Angajatii Cantinei au obligatia de a nu impune altor angajati contractuali sau functionari publici sa se inscrie in organizatii sau asociatii, indiferent de natura acestora, ori de a nu le sugera acest lucru, promitandu-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

**Art.15. Utilizarea resurselor publice**

- (1) Angajatii sunt obligati sa asigure ocrotirea proprietatii publice si private a statului si a unitatilor administrativ-teritoriale, sa evite producerea oricarui prejudiciu, actionand in orice situatie ca un bun proprietar.
- (2) Angajatii au obligatia sa foloseasca timpul de lucru, precum si bunurile apartinand autoritatii sau institutiei publice numai pentru desfasurarea activitatilor aferente functiei detinute.

**Cap.IV. DISPOZITII FINALE SI TRANZITORII**

**Art. 16. Prezentul Cod se aplica tuturor angajatilor Cantinei sociale a orasului Tirgu Neamt, de la data de intai a lunii urmatoare aprobarii prezentei hotarari.**

**Art.17. Prezentul Cod va fi adus la cunostinta tuturor persoanelor interesate.**

**Art.18.** Nerespectarea dispozitiilor prezentului Cod de etica atrage sanctionarea disciplinara, materiala sau penala, dupa caz, a persoanelor vinovate.

**Art.19.** Dispozitiile prezentului Cod se modifica si/sau se completeaza de drept cu orice alte acte normative speciale in vigoare



CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR DE SERVICII DE ASISTENTA SOCIALA

CAPITOLUL I - DREPTURI GENERALE

**Art.1.** Beneficiari de **servicii** sociale acordate de instituție pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, 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 orașului Tirgu Neamt, 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 instituție și cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza orașului Tirgu Neamt.

**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 în vigoare.

**Art.5.** Drepturile beneficiarilor de servicii sociale sunt aduse la cunoștința acestora și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul Cantinei sociale a orașului Tirgu Neamt și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

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

**CAPITOLUL II - DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE**

**Art.7.** Beneficiarilor serviciilor sociale 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 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, capabilă să își controleze propria sa viață, respectându-se convingerile sale politice, religioase, culturale, 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, 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.

**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 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 fie respectate toate drepturile speciale care privesc minorii sau persoanele cu handicap.

**Art.20.** Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului și aspectele de intimitate ale problemei sale neputând fi divulgate sau tăcute 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 prevzute în lege:

- a) atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;
- b) când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
- c) 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. Dacă neregula sesizată nu poate fi remediată pe loc și nu este de competența angajatului sesizat, beneficiarii pot sesiza conducerea unității care va lua în cel mai scurt timp măsurile corespunzătoare.

### CAPITOLUL III - OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

**Art.23.** 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.24.** 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 în vigoare.

**Art.25.** Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

**Art.26.** Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să contribuie la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială, după caz.

**Art.27.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor materială pe tot parcursul acordării serviciului social.

**Art.28.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a coopera cu profesionistul în acordarea serviciilor sociale.

**Art.29.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu profesionistul.

**Art.30.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să respecte programul de servire al mesei.

**Art.31.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a respecta regulamentul cantinei.

**Art.32.** Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a respecta contractul de furnizare de servicii sociale încheiat cu Serviciul public de asistență socială.

**Art.33.** Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a coopera cu personalul cantinei.

**Art.34.** Beneficiarii serviciilor sociale au îndatorirea de a manifesta respect și prețuire față de cantină și de angajații acesteia.

**Art.35.** Beneficiarii serviciilor sociale au îndatorirea de a păstra în bune condiții patrimoniul cantinei, de a respecta normele de igienă și de a plăti despăgubiri pentru orice daună produsă din culpa lor.

**Art.36.** Beneficiarilor de servicii sociale le este interzis accesul în incinta unității cu băuturi alcoolice cât și consumul acestora.

**Art.37.** Beneficiarii de servicii sociale trebuie să aibă ținută și comportament decent, să aibă o atitudine de respect reciproc și un limbaj adecvat, politicos.

**Art.38.** Este interzisă în incinta cantinei agresivitatea, etilismul și orice acte cu caracter obscen sau indecent.

**Art.39.** Beneficiarii de servicii sociale au obligația de a nu solicita servicii suplimentare sau de altă natură decât cele care fac obiectul contractului încheiat.

**Art.40.** Beneficiarii de servicii sociale trebuie să-și achite obligațiile bănești atunci când este cazul și să se prezinte la muncă când sunt solicitați, în condițiile legii.