

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARULUI

1. Drepturile beneficiarului

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

1.2 Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- g) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite;
- h) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;
- i) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- j) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- k) 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 nivelul local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentul de ordine internă;
- l) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;
- m) dreptul de a avea acces la propriul dosar;

n) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

2. Obligațiile beneficiarului

2.1. Să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;

2.2. Să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială;

2.3. Să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de îngrijire și asistență;

2.4. Să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite, dacă i se solicită și este prevăzut în contract, conform pct. 3.3. și 3.4.;

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

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

3. Drepturile furnizorului de servicii sociale

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

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

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

4. Obligațiile furnizorului de servicii sociale

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

4.2. Să acorde servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;

4.3. 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;

4.4. Să informeze beneficiarul de serviciile sociale asupra:

- conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
- oportunității acordării altor servicii sociale;

- listei la nivel local cuprinzând furnizării acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine interioară;
- oricărei modificări de drept a contractului;

4.5. Să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul individualizat de asistență și îngrijire exclusiv în interesul acestuia;

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

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

4.8. Să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

4.9. De a informa serviciul public de asistență în a cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

5. Soluționarea reclamațiilor

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

5.2. Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat;

5.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implemetarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației;

5.4. Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Mureș care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

Furnizorul de servicii sociale va avea înscris în regulamentul de ordine interioară o procedură privind plângerile formulate de beneficiarii de servicii sociale.

6. Prevederi finale

6.1. Carta va fi pusă spre consultare la dispoziția beneficiarilor, aparținătorilor acestora, tuturor factorilor implicați, prin afișare la nivelul fiecărui punct de lucru;

6.2. Prevederile prezentei Carte devin obligatorii pentru toți angajații, voluntarii și colaboratorii care intervin în procesul de furnizare de servicii;

6.3. Nerespectarea prevederilor prezentei Carte de către personalul angajat, voluntari, colaboratori se sancționează în conformitate cu prevederile legale.

Serviciul Social Comunitar,
BUZOGANY MARIA
LUNG RODICA

