



Consiliul Local al Municipiului Slatina
Județul Olt – România

str. M. Kogălniceanu nr. 1, Slatina, Olt, 230080, tel. 0249/439377; 439233 fax: 0249/439336

Nr. 129/14.05.2008

HOTĂRÂRE

Referitor la: aprobare Regulament Centru de Îngrijire și Igienă Corporală din cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI SLATINA, întrunit în ședința ordinară din data de 14 mai 2008

Având în vedere:

- Expunerea de motive a Primarului municipiului Slatina, înregistrată sub nr. 10 444/2008;
- Referatul de specialitate al Direcției Protecție și Asistență Socială înregistrat sub nr. 4410/29.04.2008;
- HCL nr. 123/14.05.2008 referitor la aprobarea Regulamentului de organizarea și funcționarea Serviciului public Direcția Protecție și Asistență Socială din subordinea Consiliului local al municipiului Slatina;
- avizul favorabil al Comisiei de studii, Prognoze economico-sociale, Buget-finanțe și Administrarea domeniului public și privat, al Comisiei pentru Servicii publice și comerț, Probleme sociale și sportive și al Comisiei pentru administrație publică locală, juridică, apărarea ordinii și liniștei publice, respectarea drepturilor și libertăților cetățenești;

În conformitate cu prevederile art. 36 alin. (2) lit. d) și alin. (6) lit. a), coroborat cu art. 45 (1) din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată;

HOTĂRĂȘTE :

Art. 1. Se aprobă *Regulamentul Centrului de Îngrijire și Igienă Corporală din cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială* prevăzut în anexa ce face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 7. Prezenta hotărâre se va comunica la:

- Instituția Prefectului - Județul Olt;
- Primarul municipiului Slatina;
- Direcția Protecție și Asistență Socială;

Președinte de ședință,
Ilie BULEANDRĂ



Avizat pentru legalitate.
Secretar,
Mihai-Ion IDITA

REGULAMENTUL CENTRULUI DE ÎNGRIJIRE ȘI IGIENĂ CORPORALĂ

CAPITOLUL I

Prezentarea furnizorului de servicii

1. Misiune

Centrul de Îngrijire și Igienă Corporală – numit în continuare *Centru*, amenajat în Slatina, str. N. Bălcescu, nr. 22, asigură, gratuit, pentru persoanele singure/familiile fără venituri sau cu venituri sub salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată, posibilitatea realizării igienei corporale (prin duș) și a articolelor de îmbrăcăminte (prin spălare cu mașini automate);

Centrul de Îngrijire și Igienă Corporală funcționează în subordinea Direcției Protecție și Asistență Socială având ca scop îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor clubului și prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea pentru reintegrarea socială a acestora.

2. Descrierea activităților

Beneficiarii centrului beneficiază servicii privind realizarea igienei corporale și a articolelor de îmbrăcăminte, de informare privind serviciile sociale și asistență medicală.

Informarea și asistența medicală se realizează de către personal specializat, fie din cadrul *Centrului* (ex. asistentul medical) fie din celelalte structuri ale Direcției Protecție și Asistență Socială (ex. asistenți sociali), fie prin colaborarea cu alte instituții cu care se Direcția are contracte de parteneriat/colaborare (ex. Autoritatea de Sănătate Publică – Olt).

3. Obiective

În desfășurarea activităților din cadrul *Centrului* se urmărește, în primul rând, satisfacția beneficiarilor, de aceea activitatea personalului este trasată în funcție de atingerea următoarelor obiective:

- respectarea demnității persoanei;
- promovarea *Centrului* în comunitate;
- respectarea egalității șanselor, fără discriminări sociale;
- respectarea individualității și intimității persoanei;
- ascultarea sugestiilor și opiniilor beneficiarilor și luarea în considerație a acestora;
- asigurarea unei intervenții profesionale printr-o echipă pluridisciplinară;
- asigurarea confidențialității și a eticii profesionale.

4. Principalele atribuții ale clubului:

- asigurare realizării igienei corporale (prin duș) ;
- asigurare informare privind serviciile sociale;
- asigurare asistență medicală primară de urgență;
- prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea pentru reintegrarea socială

5. Compartimentarea spațiului - Organizarea clubului

Centrul își desfășoară activitatea într-un imobil special amenajat care dispune de:

- săli de duș, separat pentru femei, bărbați, cu vestiare asigurate cu chei;
- sală de așteptare;
- sala mașinilor de spălat;
- punct de prim ajutor;
- grupuri sanitare separate femei/bărbați;

6. Programul de functionare

Beneficiarii serviciilor acordate de *Centrul de Îngrijire și Igienă Corporală* se vor bucura de acestea doar pe perioada zilei, conform următorului program:

miercuri – vineri	11 ⁰⁰ – 17 ³⁰ – program de vară
	10 ⁰⁰ – 16 ³⁰ – program de iarnă
sâmbătă	9 ⁰⁰ – 15 ³⁰
duminică	9 ⁰⁰ – 13 ³⁰

CAPITOLUL II

Beneficiarii

1. Norme generale de conduită:

Beneficiarii sunt obligați să respecte Regulamentul de organizare și funcționare al Direcției, regulamentul *Centrului*, Carta drepturilor persoanelor care beneficiază de servicii sociale oferite de Direcție.

2. Criterii de selecție a beneficiarilor:

Poate beneficia de serviciile oferite prin *Centru de Îngrijire și Igienă Corporală* orice persoană singură/familie fără venituri sau cu venituri sub salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată.

Persoanelor interesate și care îndeplinesc cerința impusă mai sus li se va emite, pe bază de cerere tip în care va fi inclusă și declarația pe propria răspundere privind veniturile, însoțită o copie a actului de identitate, o legitimație de acces la serviciile oferite prin *Centru*; cererea se completează de către persoana singură/reprezentantul familiei.

Cererile prin care se solicită eliberarea legitimațiilor se depun la sediul *Centrului* unde se înregistrează într-un registru special de evidență.

Legitimațiile de acces sunt înseriate, netransmisibile și sunt valabile doar însoțite de actul de identitate.

Minorii:

Pentru minorii 0 – 14 ani nu se eliberează legitimații de acces; beneficiază de serviciile *Centrului* doar în prezența părinților/reprezentanților legali;

Pentru minorii care au împlinit vârsta de 14 ani și dețin act de identitate se eliberează legitimație de acces, la solicitarea părinților/reprezentanților legali care îndeplinesc cerințele referitoare la venit.

3. Drepturile beneficiarilor :

a) dreptul de beneficia gratuit de serviciile oferite în *Centru*;

- igienă corporală – săptămânal, durata unui duș fiind limitată la 30 minute;
- se asigură produse pentru igienizare: șampon, săpun.

- igienizarea articolelor de îmbrăcăminte – săptămânal, maxim 5 kg;
- se asigură produse de spălare: detergenți
- se realizează de către personalul *Centrului*
- asistență medicală primară de urgență asigurată în condițiile prezenței în *Centru*

b) dreptul la opinie: orice fel de discriminare este interzisă;

c) dreptul de a fi informat cu privire la serviciile sociale precum și la deciziile ce se iau și care îl vizează în mod direct;

d) dreptul la intimitate.

4. Obligații ale beneficiarilor :

a) să respecte programul de funcționare;

b) să păstreze în bune condiții amenajările realizate în cadrul *Centrului*, să nu deterioreze ori să sustragă componentele acestora;

c) să nu introducă în *Centru* băuturi alcoolice;

d) să nu consume băuturi alcoolice;

e) să nu frecventeze clubul în stare de ebrietate sau sub influența băuturilor alcoolice;

- f) să respecte dreptul la intimitate și demnitatea celorlalți beneficiari;
- g) să folosească un limbaj adecvat care să nu lezeze onoarea și demnitatea celorlalte persoane.

În condițiile nerespectării obligațiilor de mai sus dreptul de a frecventa *Centrul* este retras, persoana în cauză având obligația de a preda legitimația. Revenirea în rândul beneficiarilor serviciilor oferite prin *Centru* se poate face după o perioadă de 3 luni de la retragerea dreptului de a frecventa *Centru*, prin reluarea procedurii de emitere a legitimației.

CAPITOLUL III

Norme de conduită profesională a personalului

Personalul are obligația asigurării unor servicii de calitate în înțelesul beneficiarilor. În exercitarea funcției, personalul trebuie să dea dovadă de un comportament profesionist, să asigure confidențialitatea și transparența activității, pentru a câștiga și menține încrederea beneficiarilor în reușita scopului și misiunii *Centrului*.

Personalul specializat trebuie să respecte următoarele principii ce stau la baza conduitei profesionale :

1. prioritatea interesului beneficiarilor în exercitarea profesiei – primează interesul beneficiarilor în fața interesului personal;
2. asigurarea egalității de șanse – personalul trebuie să aplice același tip de tratament în situații identice sau similare;
3. profesionalism – personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
4. imparțialitate și nediscriminare – personalul obligat să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
5. integritatea morală – personalului îi este interzis să solicite sau să accepte direct ori indirect pentru el sau pentru altul vreun avantaj, ori beneficiu moral sau material;
6. libertatea gândirii și a exprimării – personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.

CAPITOLUL IV

Proceduri speciale

A. Soluționarea cererilor/sesizărilor/petițiilor

- a) Înregistrarea de cererilor/sesizărilor/petițiilor în registrul general de intrări-ieșiri documente ținut la nivelul Direcției
- b) Evaluarea primară a cazului prin completarea (acolo unde este cazul) a fișei de evidență a cazului
- c) Predarea cazului către compartimentul de specialitate în a cărui competență intră obiectul cererii/sesizării/petiției
- d) Desemnarea responsabilului de caz
- e) Evaluarea socio-economică (ancheta socială) făcută de către Colectivul de anchete al direcției în colaborare cu partenerii sociali.
- f) Informarea/consilierea persoanei/familiei privind obținerea drepturilor/facilităților sociale de care ar putea beneficia și implicarea potențialului beneficiar în găsirea soluției optime;
- g) Luarea unei decizii
- h) Elaborarea documentelor și obținerea semnăturilor necesare
- i) Comunicarea deciziei către solicitant/petent

NOTĂ

În condițiile unor solicitări/reclamații verbale înregistrarea se face în Registrul de Audiențe, în Condica de Sugestii și Reclamații sau direct în fișa de deschidere a cazului, după cum este cazul. Dacă nu se poate

soluționa problema în cadrul programului de audiențe, se urmează procedura prezentată mai sus, pornindu-se de la lit. c).

B. Asigurarea confidențialității datelor privind persoanele

- a) întreg personalul direcției are prevăzută în fișa de post obligația de a păstra secretul de stat, secretul de serviciu și a confidențialității în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care are cunoștință în exercitarea funcției publice. De asemenea obligația confidențialității este prevăzută și în Regulamentul Intern a Direcției Protecție și Asistență Socială
- b) în cazul echipei multidisciplinare/colaboratorilor/voluntarilor care lucrează pentru soluționarea cazului și care au acces la date despre persoane, se solicită semnarea unei declarații de confidențialitate
- c) persoanele care lucrează pentru soluționarea cazului pot împărtăși informații cu privire la caz doar cu acordul scris al persoanei în cauză sau a reprezentantului legal
- d) excepție de la prevederile punctului B c) se poate face în condițiile în care acest lucru urmărește cu prioritate interesul superior al beneficiarului și numai cu aprobarea conducătorului unității (directorul executiv)
- e) nerespectarea confidențialității atrage după sine sancțiunile prevăzute de legislația în vigoare

C. Implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a strategiilor sociale locale

- a) Beneficiarilor le sunt aduse la cunoștință drepturile și obligațiile, astfel aducându-li-se la cunoștință că actele normative (actele emise sau adoptate de o autoritate publică, cu aplicabilitate generală) sunt supuse transparenței decizionale definită ca „obligația autorităților administrației publice de a informa și de a supune dezbaterii publice proiectele de acte normative, de a permite accesul la luarea deciziilor administrative și la minutele ședințelor publice”
- b) La elaborarea strategiilor se ține seama de propunerile făcute anterior de cetățeni fie că sunt sau nu beneficiari ai serviciilor sociale prestate prin Direcția Protecție și Asistență Socială, datele fiind culese prin diferite mijloace:
 - audiențele acordate la nivel de direcție sau primărie
 - condica de sugestii și reclamații
 - chestionare
- c) adoptarea actelor normative se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică

D. Implicarea beneficiarilor în viața socială și economică a comunității

- organizarea de întâlniri între beneficiari și reprezentanți ai instituțiilor publice/private din diverse domenii de activitate din comunitate
- încurajarea beneficiarilor în a-și prezenta opiniile cu privire la îmbunătățirea activității structurilor din care fac parte invitații precum și semnalarea problemelor întâmpinate în relațiile cu aceste structuri
- susținerea și consilierea beneficiarilor pentru implicarea în consiliile consultative de cartier/zonă în vederea participării active la soluționarea problemelor comunității lor

E. Măsurarea satisfacției beneficiarilor

- a) se face pe baza de chestionar prevăzut în anexa
- b) aplicarea chestionarului se face, de regulă, trimestrial. Chestionarul se aplică pe parcursul 15 zile lucrătoare consecutive fiecărei a 30-a persoană ce vine la *Centru*. Nu este obligatorie semnarea chestionarului.
- c) întocmirea raportului de evaluare a chestionarelor cu precizarea concluziilor privind gradul de satisfacție a persoanelor chestionate
- d) informarea conducerii unității și prelucrarea problemelor semnalate cu angajații direcției
- e) luarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii calității serviciului

f) mediatizarea rezultatelor și a măsurilor

CAPITOLUL V

Interdicții

Beneficiarilor nu le sunt permise următoarele acțiuni:

- aruncarea pe spațiile verzi de mase plastice, hârtii, sticle, resturi animaliere, deseuri menajere și orice alte deseuri;
- distrugerea sau deteriorarea drumurilor, aleilor, sistemelor de drenaj, instalațiilor tehnice și ingineresti din spațiile verzi;
- introducerea și/sau consumarea de băuturi alcoolice în incinta *Centrului*;
- accesul în incinta *Centrului* însoțiți de persoane care nu dețin legitimație de acces;
- accesul în incinta *Centrului* cu animale de companie;
- desfășurarea de activități politice în incinta *Centrului*.

**Președinte de ședință,
Ilie BULEANDRĂ**



Vizat,
Director executiv,

C H E S T I O N A R
privind gradul de satisfacție
al beneficiarilor Centrului de Îngrijire și Igienă Corporală

Data completării chestionarului:

Numele și prenumele beneficiarului:

--

1.În ce măsură serviciile oferite în Centru răspund nevoilor dumneavoastră?

a-în mare măsură;

b-în mică măsură;

c-nu răspund nevoilor;

.....

.....

.....

2.Enumerați câteva dintre nevoile care vă sunt satisfăcute:

.....

.....

.....

3.Aveți și alte necesități pentru care ați dori ajutor? Dacă da, specificați care sunt:

.....

.....

.....

4.Sunteți mulțumit (a) de calitatea serviciilor prestate?

a)-in mare masura;

b)-destul de multumit ;

c)-nu prea multumit;

d)-complet nemultumit;

cauza nemultumirilor

.....

.....

.....

.....

5. Considerați că personalul Centrului poate înțelege problemele cu care vă confrunțați?

a)Da

b)Nu

De ce nu?

[illegible]

6. Considerați că personalul Centrului are un comportament respectuos față de dumneavoastră?

a) Da

b)Nu

De ce nu?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Din punctul dumneavoastră de vedere, ce credeți că ar mai trebui îmbunătățit/introdus în activitatea noastră?(activități, servicii, e.t.c.)

[illegible]

Semnătura beneficiarului:

Numele, prenumele, semnătura persoanei care a aplicat chestionarul

.....

Președinte de ședință,
Ilie BULEANDRĂ