

***GHIDUL PENTRU BENEFICIARIIDE SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
FURNIZATE DE CANTINA DE AJUTOR SOCIAL SĂCELE***

Atribuțiile cantinei de ajutor social

Cantina de ajutor social are următoarele atribuții:

- a) asigură hrana zilnică persoanelor fără posibilități materiale și financiare, care se încadrează în prevederilor legale în vigoare, respectiv Legea nr. 208/1997 privind cantinele sociale;
- b) asigură servirea mesei persoanelor cuprinse în tabelul nominal, pe baza dosarelor întocmite și aprobate;
- c) în cazuri de urgență, Șefu Serviciului Public de Asistență Socială și Cantina de Ajutor Social aprobă servirea meselor pentru o perioadă de numai 7 zile;
- d) ține evidența contabilă a veniturilor și cheltuielilor;
- e) îndeplinește orice alte atribuții necesare bunului mers al activității.
- f) asigură gestionarea tuturor bunurilor mobile și imobile;
- g) asigură aprovizionarea permanentă a cantinei cu întregul sortiment de mărfuri și materii prime necesare procesului de producție, în conformitate cu prevederile legii privind achizițiile publice;
- h) asigură desfășurarea în bune condiții a procesului de producție în conformitate cu normele sanitar veterinar în vigoare;
- i) asigură funcționarea tuturor utilajelor de producție și servire și a celorlalte instalații care deservește unitatea;
- j) asigură instruirea lucrătorilor, aplicarea măsurilor de protecție a fiecărui angajat din cadrul serviciului;

Categorii de beneficiari

Pot beneficia de serviciile cantinei de ajutor social următoarele categorii de persoane:

- a) copiii în vârstă de până la 18 ani, aflați în întreținerea acelor familii al căror venit net mediu lunar pe o persoană în întreținere este sub nivelul venitului net lunar, pentru o persoană singură, luat în calcul la stabilirea ajutorului social
- b) tinerii care urmează cursuri de zi la instituțiile de învățământ ce funcționează în condițiile legii, până la terminarea acestora, dar fără a depăși vârsta de 25 de ani, respectiv 26 de ani în cazul celor care urmează studii superioare cu o durată mai mare de 5 ani, care se află în situația prevăzută la lit.a)
- c) persoanele care beneficiază de ajutor social sau de alte ajutoare bănești acordate în condițiile legii și al căror venit este de până la nivelul venitului net lunar pentru o persoană singură, luat în calcul la stabilirea ajutorului social;
- d) pensionarii,;
- e) persoanele care au împlinit vârsta de pensionare, aflate într-una dintre următoarele situații: sunt izolate social, nu au susținători legali, sunt lipsite de venituri;
- f) invalizii și bolnavii cronici în limitele legii;
- g) orice persoană care, temporar, nu realizează venituri, pe o perioadă de cel mult 90 de zile pe an.

(1) Stabilirea dreptului la serviciile cantinei sociale pentru categoriile de persoane mai sus indicate se va face pe bază de anchetă socială, prin dispoziție de primar.

(2) Acordarea serviciilor sociale se realizează în baza unui contract, încheiat între Primăria Municipiului Săcele prin Serviciul Public de Asistență Socială și Cantina de Ajutor Social și beneficiar, în care se stipulează serviciile acordate, drepturile și obligațiile părților.

(3) Persoanele îndreptățite să beneficieze de serviciile Cantinei de Ajutor Social Săcele, și care realizează venituri ce se situează peste nivelul venitului net lunar, pentru o persoană singură, luat în calcul la stabilirea ajutorului social, pot beneficia de serviciile instituției cu plata unei contribuții de 30% din venitul pe persoană, fără a se depăși costul meselor servite, calculate pe aceeași perioadă.

Actele necesare acordării dreptului de asistat

Acordarea serviciilor sociale prestate de Cantina de Ajutor Social Săcele se face în baza unei solicitări scrise.

Cererile pentru prestarea serviciilor de asistență socială de către Cantina de Ajutor Social Săcele se aprobă de către primar sau de către o persoană împuternicită.

Aprobările pentru masă la cantina de ajutor social se dau în baza unui dosar care trebuie să cuprindă următoarele acte:

- b) cererea solicitantului,
- c) copie a certificatului de naștere pentru toți membrii,
- d) copie a certificatului de căsătorie, unde este cazul,
- e) copie a certificatului de deces, unde este cazul,
- f) copie a buletinului sau a cărții de identitate, unde este cazul,
- g) copie a deciziei de divorț, unde este cazul,
- h) sentința judecătorească pentru pensia de întreținere, unde este cazul,
- i) adeverință de la școală pentru elevii la cursurile de zi, în care să se specifice dacă au bursă, unde este cazul,
- j) adeverință prin care să ateste că nu realizează venituri, unde este cazul,
- k) adeverință de la locul de muncă cu venitul net, unde este cazul,
- l) certificat de încadrare în grad de handicap, unde este cazul,
- m) adeverință de la medic că nu suferă de boli contagioase pentru a putea frecventa colectivitatea,
- n) cupon de pensie, unde este cazul,
- o) ancheta socială întocmită de asistentul social,
- p) declarație pe propria răspundere că nu dețin teren în proprietate.

Etapetele procesului de acordare a serviciilor sociale

Procesul de acordare a serviciilor sociale are următoarele etape:

- a) evaluarea inițială- are drept scop identificarea nevoilor individuale și familiale, în baza cărora este elaborat planul de intervenție;
- b) elaborarea planului de intervenție - se adresează persoanei și, după caz, familiei acesteia și cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul;

- c) evaluarea complexă - are drept scop identificarea detaliată a nevoilor persoanei și elaborarea unui program de suport strict individualizat care conține ansamblul de măsuri și servicii sociale, de educație, medicale, de recuperare și adaptare/readaptare necesare a fi acordate persoanei pentru facilitarea integrării/reintegrării sociale a acesteia;
- d) elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire - este efectuat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
- e) implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și în planul individualizat ;
- f) monitorizarea – urmărirea măsurilor propuse în planul de intervenție, existența unor rezultate măsurabile pentru a continua activitatea sau pentru inițierea unor noi programe;
- g) reevaluarea - analizarea în mod regulat a situației socio-economice a beneficiarilor de servicii sociale;
- h) evaluarea opiniei beneficiarului - se analizează gradului de satisfacție a serviciilor primite prin utilizarea formularului *Sondaj de opinie* aplicat într-un mediu formal, sau informal prin discuții spontane cu beneficiarii.

Principiile care stau la baza furnizării serviciilor sociale

În procesul de acordare a serviciilor sociale stau la bază următoarele principii:

- a) respectarea drepturilor și a demnității omului;
- b) asigurarea autodeterminării și a intimității persoanelor beneficiare;
- c) asigurarea dreptului de a alege
- d) abordarea individualizată și centrarea pe persoane;
- e) participarea persoanelor beneficiare la procesul de acordare a serviciilor sociale;
- f) cooperarea și parteneriatul;
- g) recunoașterea valorii fiecărei persoane;
- h) abordarea comprehensivă, globală și integrată;
- i) orientarea pe rezultate;

j) îmbunătățirea continuă a calității;

k) combaterea abuzului asupra persoanelor beneficiare, în cadrul instituției;

Drepturile si obligatiile beneficiarilor

Beneficiarii de servicii sociale furnizate de către Cantina de Ajutor Social SĂcele au următoarele drepturi:

a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe baza de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;

b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;

c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

e) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;

f) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

g) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu handicap;

Cantina va servi masa o singură dată pe zi între orele 11-12, prânzul și cina în limita alocăției de hrană prevăzute de reglementările legale.

(1) În cazul în care un asistat lipsește 3 zile de la masă va fi scos de la porție, fiindu-i suspendate dreptul la hrană, prin dispoziție de primar.

(2) După o verificare temeinică a motivelor care au condus la absența de la masă, pentru asistatul suspendat se poate dispune repunerea în drepturi sau încetarea de la hrană.

În vederea asigurării funcționării cantinei în cele mai bune condiții, asistații sunt obligați să respecte următoarele norme:

a) să aibă o atitudine civilizată între ei și față de personalul unității;

- b) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- c) să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- d) să respecte orarul de distribuire al mesei;
- e) să pastreze curățenia unității;
- f) să nu distrugă sau sustragă bunurile unității;
- g) să respecte toate măsurile de igienă;
- h) să comunice conducerii unității orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- a) să prezinte actele necesare pentru reactualizarea dosarului de 2 ori pe an sau de câte ori se modifică situația lor socio-economică;
- i) să prezinte lunar dovada venitului pentru stabilirea formei de asistență, respective gratuit sau cu contribuție de 30% din venit;
- j) să participe când sunt chemați la activitățile gospodărești desfășurate în cadrul cantinei;

În caz de nerespectare a acestor îndatoriri, Șeful Serviciului Public de Asistență social și Cantina de Ajutor Social poate dispune sistarea mesei.

Proceduri de sesizare a nemulțumirilor

Beneficiarul de servicii sociale acordate de către Cantina de Ajutor Social sau persoana care dorește să beneficieze de aceste servicii, are dreptul de a face sesizări, reclamații sau propuneri.

Asistentul social preia sesizarea, reclamația sau propunerea, o înregistrează în registrul electronic de corespondență.

Verifică veridicitatea celor menționate după care, împreună cu Șeful Serviciului Public de Asistență Socială și Cantina de Ajutor Social analizează și soluționează problema.

Răspunsul la sesizare va fi transmis petentului în termen de 30 de zile de la înregistrare.

Principii de rezolvare a conflictelor

Principiile care stau la baza rezolvării conflictelor în cadrul Cantinei de Ajutor Social sunt următoarele:

- a) respectul de sine și respectul pentru ceilalti,
- b) comunicarea – aptitudine de a exprima deschis ideile și sentimentele și de a asculta atent pe ceilalti,
- c) asigurarea că nu se exercită nici într-o manieră agresivă ignorând drepturile celorlalti, nici într-o manieră supusă de renunțare la propriile drepturi,
- d) deschiderea spiritului/reflectia critică – aptitudinea de a aborda un conflict spiritual deschis și critic, cu voința de a modifica opiniile în funcție de noi elemente, fie dintr-o înțelegere mai aprofundată,
- e) empatia – aptitudinea și voința de a imagina intuitiv punctele de vedere și sentimentele celuilalt,
- f) cooperarea – o apreciere a valorii și cooperării în sarcini împărțite și aptitudini de a lucra cu celalalt la un obiectiv comun,
- g) rezolvarea de conflicte – formularea problemei, [identificarea](#) părților implicate, cunoașterea nevoilor reale, găsirea punctelor de întâlnire a nevoilor, generarea de solutii posibile, cooperarea, transformarea adversarului în partener pentru alegerea unei soluții acceptate ca definitive de ambele părți.