



Anexa nr. 11 la HCLMT nr. ....

**REGULAMENT**  
**de organizare și funcționare a serviciului social de zi**  
**CENTRUL DE SUPTOR PENTRU SITUAȚII DE URGENTA/ DE CRIZA**

**ARTICOLUL 1**

**Definiție**

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social "Centrul de suport pentru situații de urgență/ de criza".

Înființarea Centrului de suport pentru situații de urgență/criza a fost aprobată prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.218 din 27.06.2017 privind înființarea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobarea Organigramei și a Statului de Funcții pentru aceasta precum și Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 388 din 17.10.2017 privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de Organizare și funcționare a Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, precum și aprobarea regulamentelor de organizare și funcționare ale serviciilor sociale furnizate pentru aceasta.

Regulamentul de organizare și funcționare a fost aprobat în vederea asigurării funcționării Centrului de suport pentru situații de urgență/ de criza cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite, condițiile de încetarea a contractului, drepturi și obligații.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

**ARTICOLUL 2**

**Identificarea serviciului social**

Serviciul social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criza, cod serviciu social 8899 CZ-PN-II, înființat și administrat de furnizorul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 003748, cu sediul administrativ în mun. Timișoara, str. Ioan Plavosin, nr. 21, și sediul social în mun. Timișoara, Bulevardul Regele Carol I, nr.10.

Sediul serviciului social: Timișoara, str. Nicolae Popescu nr. 1 (fostă Homorod)

**ARTICOLUL 3**

**Scopul serviciului social**

Scopul serviciului social Centrului de suport pentru situații de urgență/de criza este de a furniza servicii sociale pentru prevenirea situațiilor de risc, a unor situații de dificultate, vulnerabilitate ori dependență, generatoare de marginalizare sau excluziune socială, în scopul menținerii, refacerii sau dezvoltării capacităților individuale, pentru depășirea unei situații de nevoie socială și a creșterii calității vieții și promovării integrării sociale a persoanelor aflate în situație de urgență/ de criza.



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză oferă servicii sociale următoarelor categorii de beneficiari:

- Familii aflate în situații de urgență/de criză
- Familii cu copii aflate în situații de urgență/de criză
- Persoane care urmează a se externa din spital și nu au susținere familială
- Tineri proveniți din sistemul de protecție al copilului
- Persoane evacuate sau supuse riscului de evacuare
- Persoane aflate în situație de criză/ de urgență în urma unor calamități naturale
- Persoane lipsite din varii motive de adăpost
- Victime ale violenței în familie
- Alte persoane aflate în situații de urgență/de criză .

Scopul serviciului social este realizat prin următoarele activități:

- Consiliere și informare socială
- Sprijin în obținerea documentelor de identitate și a altor documente de stare civilă
- Consiliere și informare psihologică și suport emoțional
- Evaluare și asistență medicală primară,
- Activități socio- medicale primare, servicii de îngrijire medicală
- Activitate socială strădala
- Evaluare și elaborare Plan de intervenție
- Mediere socială în vederea facilitării accesului la alte tipuri de servicii funcție de nevoile identificate
- Identificarea de urgență a unui spațiu locativ temporar atunci când situația impune acest lucru
- Igiena personală: igienizare, deparazitare, echipare
- Cazare temporară
- Acordare de masă (serviciile de acordare a mesei vor fi asigurate de la Complexul de servicii sociale “Sf. Francisc”- serviciul social Cantina Socială)
- *în cazul mesei la cantina socială publică serviciile se decontează luând în calcul o alocație de hrană în valoare de 12 lei pentru maxim 21 de zile pe lună (pentru centre de zi)*
- *în cazul mesei la cantina socială publică serviciile se decontează luând în calcul o alocație de hrană în valoare de 16,6 lei pentru maxim 31 de zile pe lună (pentru centre rezidențiale de as. și reinteg.).*
- *Prin Anexa, la Hotărârea 903/2014, Nivelurile alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice, lit. B, nr.2 ”Cantinele de ajutor social – Nivelul alocației zilnice de hrană lei/zi și persoană – 12,00 lei” și nr. 3 ”Alte instituții publice de asistență socială cu regim rezidențial sau semirezidențial destinate persoanelor adulte, altele decât cele cu dizabilități - Nivelul alocației zilnice de hrană – lei/zi și persoană - 16,6.”, sumele pot fi indexate ca urmare a modificărilor intervenite în legisla specifică.*
- Cazare temporară în perioada sezonului rece pentru persoanele fără adăpost și a celor din spații neincalzite în vederea prevenirii deceselor prin hipotermie
- După caz distribuție alimente și ajutoare material
- Activități socio-administrative
  - Alte activități funcție de particularitatea cazurilor

Capacitatea Centrului de suport pentru situații de urgență/de criză este de:



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



- 80 de locuri la servicii de zi
- 21 de locuri de cazare temporara.

#### ARTICOLUL 4

##### Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criza funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul ministrului muncii, familie, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr. 2126, anexa 6

(3) Serviciul social "Centrul de suport pentru situații de urgență/de criza" este înființat prin:  
a) Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.218 din 27.06.2017 privind înființarea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobarea Organigramei și a Statului de Funcții pentru aceasta precum și Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 388 din 17.10.2017 privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de Organizare și funcționare a Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, precum și aprobarea regulamentelor de organizare și funcționare ale serviciilor sociale furnizate pentru aceasta.

#### ARTICOLUL 5

##### Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criza se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul Centrul de suport pentru situații de urgență/de criza sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu, cu respectarea prevederilor legale în vigoare
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în



soluționarea situațiilor de dificultate;

l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;

m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;

o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

p) colaborarea centrului cu serviciul public de asistență socială.

## ARTICOLUL 6

### Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză sunt:

- a) Familii aflate în situații de urgență/de criză
- b) Familii cu copii aflate în situații de urgență/de criză
- c) Persoane care urmează a se externa din spital și nu au susținere familială
- d) Tineri proveniți din sistemul de protecție al copilului
- e) Persoane evacuate sau supuse riscului de evacuare
- f) Persoane aflate în situație de criză/ de urgență în urma unor calamități naturale
- g) Persoane lipsite din varii motive de adăpost
- h) Victime ale violentei în familie
- i) Alte persoane aflate în situații de urgență/de criză.

(2) Condițiile de acces/admitere în centru sunt următoarele:

a) acte necesare:

- Cererea de admitere - are forma scrisă (formular tip care se găsește la sediul unității), este adresată centrului și este semnată de beneficiar și aprobată de către seful de centru
- după caz, actele de identitate ale persoanei
- fișa de evaluare inițială

(b) Criteriile de eligibilitate:

- persoane aflate în situație de criză/ de urgență identificate pe raza Municipiului Timișoara, sau a județului Timiș cu sau fără acte de identitate valabile;

(c) Criterii de prioritate în accesare serviciilor:

- familiile cu copii cu domiciliul în municipiul Timișoara
- victimele violentei domestice cu domiciliul în municipiul Timișoara
- persoane aflate în situație de criză/de urgență în urma unor calamități naturale, a unor situații de forță majoră, cu domiciliul în municipiul Timișoara
- în perioada sezonului rece au prioritate la serviciile sociale cu cazare, persoanele fără adăpost și cele din spații neîncălzite în vederea prevenirii deceselor prin hipotermie.

(d) Decizia de admitere:



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



După analizarea dosarului/situației solicitantului șeful centrului propune aprobarea/respingerea cererii beneficiarului în baza unui referat de admitere/respingere elaborat de echipa multidisciplinară. Decizia de admitere/respingere în cadrul Centrului se ia la propunerea șefului de centru , cu avizul directorului general adjunct.

(e) Modalitatea de încheiere a contractului de servicii și modelul acestuia

Contractul de furnizare servicii se încheie în forma scrisă conform modelului existent la nivelul Centrului, după aprobarea deciziei de admitere.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de 6 luni pentru beneficiarii serviciilor de zi și respectiv pentru o perioadă de 3 luni pentru beneficiarii serviciilor cu cazare.

Contractul de furnizare servicii este întocmit de către asistentul social, este avizat de către Compartimentul juridic al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, este semnat de către Directorul General al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și beneficiar. Contractul de furnizare servicii se întocmește în două exemplare unul pentru fiecare parte.

(f) Modalitatea de stabilire a contribuției: nu este cazul

(g) Condițiile de încetare a serviciilor se regăsesc în Contractul de furnizare servicii sociale încheiat cu beneficiarii secțiunea Încetarea contractului, după cum urmează:

*A. Prin rezilierea contractului de servicii sociale*

Constituie motiv de reziliere a contractului următoarele:

- a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a Regulamentului de organizare și funcționarea Centrului de suport pentru situații de urgență/de criză;
- c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.
- g) nerespectarea de către beneficiar a oricărei dintre obligațiile prevăzute în contractul de furnizare servicii.

*B. Prin încetarea contractului de servicii sociale*

Motivul de încetare a contractului:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată;
- e) decesul beneficiarului;
- g) beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de legislația în vigoare privind acordarea serviciilor sociale.

La încetarea acordării serviciilor se emite o Decizie privind încetarea serviciilor.



(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză au următoarele drepturi:

- să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități.

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză au următoarele obligații:

- să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- să respecte prevederile prezentului regulament;
- să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul Planului de intervenție;
- să nu se prezinte în stare de ebrietate sau sub influența altor substanțe toxice la întâlnirile stabilite cu personalul angajat al instituției;
- să aibă un limbaj de comunicare corespunzător unei colectivități;
- să informeze în prealabil personalul instituției, cazurile în care din motive personale întemeiate, (îmbolnăvire, parasirea localității), renunța temporar la serviciile furnizate de către Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză

## ARTICOLUL 10

### Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză sunt următoarele:

- de furnizare a serviciilor sociale de interes public local, prin asigurarea următoarelor activități:
  - Reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
  - Furnizează servicii sociale pentru grupul țintă prin activități care urmăresc integrarea/reintegrarea socială, recuperarea/reabilitarea funcțională, supravegherea și menținerea sănătății beneficiarilor, în funcție de nevoile acestora;
  - Acordă și alte servicii de suport în funcție de nevoile beneficiarilor și resursele financiare ale furnizorului de servicii sociale;
  - Dispune formarea unei echipe multidisciplinare cu rol în admiterea beneficiarilor, evaluarea, planificarea și monitorizarea intervenției, precum și în încetarea acordării serviciilor;
  - Realizează evaluarea beneficiarilor, precum și reevaluarea acestora respectând termenele stabilite în



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



cadrul standardelor de calitate aplicabile serviciului social;

6. Elaborează planul de intervenție cu participarea echipei multidisciplinare și a beneficiarilor;
7. Monitorizează intervenția din punct de vedere al participării beneficiarilor la activități specifice și a rezultatelor obținute.

b) De informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Prezentarea activităților centrului în comunitate ;
2. Prezentarea activităților centrului, instituțiilor și organizațiilor neguvernamentale din municipiul Timișoara cu activitate socială sau activități conexe (medicală, educațională) ;
3. Organizarea de evenimente în comunitate care să atragă atenția asupra activităților centrului și nevoilor sociale cărora li se adresează;
4. Încheierea de convenții de parteneriat cu actori relevanți din comunitate;
5. Elaborarea de rapoarte de activitate;
6. Organizarea de activități de promovare în presă sau prin alte mijloace.

c) De promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Organizarea și participarea la mese rotunde, seminarii, conferințe privind categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare;
2. Organizarea de activități de sensibilizare și informare a comunității;
3. Promovarea participării sociale și a implicării comunitare prin atragerea de voluntari, sponsorizări și donații;

d) De asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. Elaborarea procedurilor și instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor și instruirea personalului cu privire la acestea;
2. Realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate și măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor;
3. Facilitarea participării beneficiarilor și a angajaților la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor;
4. Elaborarea Planului de Amenajare și Adaptare a Mediului Ambient și a Planului de Igienizare;
5. Respectarea drepturilor beneficiarilor și încurajarea lor să-și exprime opinia cu privire la aspectele care țin de activitatea centrului;
6. Desfășurarea activității ținând cont de prevederile etice în interacțiunile cu beneficiarii;
7. Întreprinderea de acțiuni privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare;
8. Consemnarea incidentelor deosebite care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului;
9. Întreprinderea de măsuri în vederea asigurării instruirii periodice și formării profesionale a angajaților;
10. Evaluarea anuală a activității angajaților.

e) De administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. Întocmirea propunerilor pentru Planul Anual de Achiziții al furnizorului de servicii sociale;
2. Întocmirea de referate de necesitate;



3. Întocmirea Planului de Amenajare și Adaptare a Mediului Ambient;
4. Întocmirea de propuneri privind Planul de formare/perfecționare profesională a personalului;

## ARTICOLUL 11

### Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză funcționează cu un număr total de 17 angajați, din care:

a) personal de conducere: șef centru 1

b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 14 (1 inspector de specialitate - asistenta socială; 1 asistent social, 1 psiholog, 9 educatori, 1 asistent medical, 1 infirmieră);

*\* Serviciile medicale sunt completate de personal de specialitate din cadrul Centrului pentru persoane fără adăpost, conform atribuțiilor stabilite în fișa postului.*

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 2 (1 șofer, 1 inspector de specialitate);

*\* Serviciile de resurse umane, contabilitate buget-finanțe, juridic, de achiziții, etc. sunt asigurate de către serviciile de specialitate ale furnizorului de servicii Direcția de Asistența Socială a Municipiului Timișoara.*

d) voluntari: 0

(2) Raportul angajat/beneficiar este de: 1/ 5,95

## ARTICOLUL 12

### Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere:

a) șef de centru;

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;

e) întocmește raportul anual de activitate;

f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;

g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;

j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;





CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



- k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
  - l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
  - m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
  - o) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului
  - p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
  - q) facilitează încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
  - r) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.
- (3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.
- (4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.
- (5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

## ARTICOLUL 10

### Personalul de specialitate de îngrijire și asistență.

(1) Personalul de specialitate este:

- a) asistent social (263501);
- b) psiholog (263411);
- c) infirmiera(532103)
- d) asistent medical ( 325901)
- e) educator ( 341202);
- f) alt personal de specialitate în asistență socială – inspector de specialitate asistenta sociala (242203 )

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

Asistentul social (263501) îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- evaluează situația de criză a persoanelor, grupurilor marginalizate, precum și a posibilităților reale de intervenție;
- diagnostichează corect problemele socio-umane pe care persoanele vulnerabile sau grupurile cu risc crescut le au într-o anumită perioadă de timp și în anumite circumstanțe sociale și economice;
- promovează un sistem coerent de programe, măsuri, activități, servicii profesionalizate de prevenire și protejare a persoanelor, familiilor, grupurilor aflate temporar în dificultate;
- evaluează și analizează, în caz de necesitate, condițiile locative și sociale a familiilor social defavorizate și contribuie la ameliorarea situației de criză;
- întocmește și realizează planuri individualizate de asistență a beneficiarilor aflați în situație de risc;
- perfectează actele și completează dosarul beneficiarului cu acuratețe, perseverență și corectitudine, ținând cont de confidențialitatea informației referitor la viața particulară a beneficiarului;

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



- întocmește rapoarte cu privire la situația beneficiarilor în conformitate cu cerințele stabilite;
- contribuie la examinarea și soluționarea propunerilor, cererilor, petițiilor și reclamațiilor cetățenilor;
- colaborează cu structurile guvernamentale, serviciile de resort, cât și cu organizațiile ne-guvernamentale întru soluționarea problemelor beneficiarilor;
- contribuie la dezvoltarea serviciilor sociale comunitare
- urmărește atingerea obiectivelor instituției;
- intervine în strada în regim de urgență la sesizarea instituției de către organele competente sau orice persoana interesată;
- menține o colaborare strânsă cu serviciile abilitate ale Primăriei Timișoara, cu fundațiile și asociațiile care au contract de colaborare cu Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și cu orice altă instituție care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței sociale, pe baza aprobării date de directorul general;
- sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației
- alte atribuții conform fișei postului.

Inspector de specialitate asistenta sociala(242203) - îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- evaluează situația de criză a persoanelor, grupurilor marginalizate, precum și a posibilităților reale de intervenție;
- diagnostichează corect problemele socio-umane pe care persoanele vulnerabile sau grupurile cu risc crescut le au într-o anumită perioadă de timp și în anumite circumstanțe sociale și economice;
- promovează un sistem coerent de programe, măsuri, activități, servicii profesionalizate de prevenire și protecție a persoanelor, familiilor, grupurilor aflate temporar în dificultate;
- evaluează și analizează, în caz de necesitate, condițiile locative și sociale a familiilor social defavorizate și contribuie la ameliorarea situației de criză;
- întocmește și realizează planuri individualizate de asistență a beneficiarilor aflați în situație de risc;
- perfectează actele și completează dosarul beneficiarului cu acuratețe, perseverență și corectitudine, ținând cont de confidențialitatea informației referitor la viața particulară a beneficiarului;
- întocmește rapoarte cu privire la situația beneficiarilor în conformitate cu cerințele stabilite;
- contribuie la examinarea și soluționarea propunerilor, cererilor, petițiilor și reclamațiilor cetățenilor;
- colaborează cu structurile guvernamentale, serviciile de resort, cât și cu organizațiile ne-guvernamentale întru soluționarea problemelor beneficiarilor;
- contribuie la dezvoltarea serviciilor sociale comunitare
- urmărește atingerea obiectivelor instituției;
- intervine în strada în regim de urgență la sesizarea instituției de către organele competente sau orice persoana interesată;
- menține o colaborare strânsă cu serviciile abilitate ale Primăriei Timișoara, cu fundațiile și asociațiile care au contract de colaborare cu Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și cu orice altă instituție care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței sociale, pe baza aprobării date de directorul general;

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



- sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației
- alte atribuții conform fișei postului.

Psihologul (263411) îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

- Pune în aplicare prevederile legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament
- Actualizarea permanentă a cunoștințelor de specialitate și a celor legate de domeniul social;
- Selectează și aplică instrumentele și tehnicile psihologice în funcție de subiectul și de scopul investigației;
- Prelucreează și interpretează rezultatele testelor aplicate;
- Elaborează profilul psihologic al fiecărui beneficiar luat în evidență;
- Stabilește nevoile psiho-sociale ale beneficiarilor referiți;
- Stabilește, împreună cu ceilalți membri ai echipei multidisciplinare din care face parte măsurile pentru realizarea Planului individualizat de intervenție
- Tine evidența cazurilor alocate și urmărește respectarea termenelor pentru rezolvare;
- Oferă sprijin în completarea dosarului beneficiarului;
- Oferă sprijin în identificarea de alternative la instituționalizare și se implică în rezolvarea problemelor legate de (re)integrarea familială, socială ori socio-profesională a beneficiarilor vizați de aceste alternative; propune rețeaua de sprijin și lucrează cu aceasta;
- Stimulează și valorizează beneficiarii pentru creșterea stimei de sine și diminuarea consecințelor maltratării prelungite, având ca rezultat integrarea într-o viață normală;
- Participa la activitatea de intervenție în strada
- Schimbul continuu de informații relevante cu șeful de centru, cu asistenții sociali și alte persoane abilitate, având permanent în vedere interesul superior al beneficiarului;
- alte atribuții conform fișei postului.

Educator (341202) îndeplinește în principal, următoarele atribuții

- activează numai în interesul superior al beneficiarilor centrului,
- urmărește atingerea obiectivelor programului în care este responsabilizată să lucreze;
- participa la întocmirea Planului Individualizat de Intervenție
- ținerea evidenței cazurilor alocate și urmărirea respectării termenelor pentru rezolvare;
- se consultă permanent cu echipa multidisciplinară, asistentul social, cu psihologul, cu personalul medical și cu alte persoane având competențe în rezolvarea eficientă a cazurilor din cadrul centrului, având permanent în vedere interesul superior al beneficiarilor;
- supraveghează și participa la igienizarea și deparazitarea beneficiarului care se prezintă pentru a solicita servicii sau a celor aduși de către organele abilitate;
- pentru beneficiarii neautonomi, are responsabilitatea de a asigura servicii de igienizare personală (schimbare pampers, schimbarea hainelor, a lenjeriilor de pat, etc),
- efectuează activitatea de curtenie a spațiilor de cazare (daca beneficiarii nu pot desfășura astfel de activități) și a spațiilor comune

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



- în momentul în care beneficiarul solicită admiterea în centru, aduce la cunoștința acestuia prevederile Regulamentului de organizare și funcționare, Cartei drepturilor și obligațiilor, Ghidului beneficiarului;
- organizează și conduce Programul de curățenie și igienizare periodic,
- organizează și participă la activitățile de întreținere, reparații, de înfrumusețare și de personalizare a spațiilor centrului;
- desfasoara activitati de educație extracuriculara,
- desfasoara activitati de terapie ocupaționala
- participa împreuna cu beneficiarii la activității culturale organizate in comunitate
- desfasoara activitati de recreere si socializare
- în toate activitățile urmărește formarea la beneficiari a unui comportament și a unui vocabular civilizat, a autonomiei individuale conform dezideratului social;
- formează și consolidează la beneficiari deprinderi de autoservire și autogospodărire, igienă personală, de comportare civilizată
- este în permanență atent și răspunde oportun nevoilor de îngrijire, cognitive și de comunicare ale beneficiarilor, cu respectarea normelor deontologice;
- întocmește referate de necesitate pentru dotarea cu cele necesare a beneficiarilor și a încăperilor în care aceștia își desfășoară activitatea pe care le înaintează șefului de centru;
- previne furturile, distrugerile și actele antisociale de orice fel, fiind primul gestionar al crizelor și tensiunilor intra și intergrupale;
- consemnează în Fișa de monitorizare a serviciilor sau în registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate și la celelalte activități prevăzute în planul de intervenție;
- consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și a incidentelor deosebite orice eveniment care face obiectul acestor consemnări;
- alte atribuții conform fișei postului.

Asistent medical (325901) îndeplinește în principal, următoarele atribuții

- răspunde de activitatea de asistentă medicală acordată beneficiarilor centrului pe care îi are în îngrijire
- desfășoară activitățile planificate prin Planul individualizat de intervenție
- asigură respectarea recomandărilor cuprinse în biletele de ieșire din spital, în scrisorile medicale și planurile de recuperare (de asistentă îngrijire)
- efectuează și/sau supraveghează administrarea tratamentului medicamentos către beneficiari;
- supraveghează deparazitarea și igienizarea beneficiarului la intrarea acestuia în servicii;
- însoțește beneficiarii la control medical;
- periodic evaluează medical, în limita competențelor sale toți beneficiarii din cadrul centrului; când constată probleme ale stării de sănătate a acestora îi prezintă medicului sau îi însoțește la spital;
- verifică zilnic starea de curățenie a centrului;
- verifică zilnic modul în care se efectuează servirea mesei în cadrul centrului;
- ține evidența consumului de medicamente și ia toate măsurile pentru o bună gestionare a acestora;
- realizează programe de educație pentru sănătate cu beneficiarii;
- alte atribuții conform fișei postului.

Infirmiera (532103)

- efectuează curtenia, igienizarea și dezinfecția containerelor sociale

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



- efectuează igienizarea veselei și a tacâmurilor, oalelor ( prin spălare, dezinfectare, ștergere și fierbere) conform normelor de igiena în vigoare – precum și ordinea și curtenia în oficii și a dulapurilor de vase;
- aerisește, schimbă și aranjează paturile;
  - înlocuiește și transporta lenjeria murdara la spălătorie în condițiile stabilite ( saci de plastic separați ) și primește lenjeria curată ;
- asigură administrarea alimentației pentru beneficiarii care sunt în incapacitatea de a se autoservi
- efectuează toaleta beneficiarilor imobilizați (schimbă scutecul de unica folosință, îmbracat-dezbracat, spălat)
- sprijină activitatea medicală
- alte atribuții conform fișei postului.

## ARTICOLUL 11

### Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

Personalul administrativ asigură activitățile auxiliare ale serviciului social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză:

- a) Șofer
- b) Inspector de specialitate – administrativ

Activitățile de gospodărie, întreținere-reparații, deservire sunt asigurate de la nivelul furnizorului de servicii sociale Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara.

## ARTICOLUL 12

### Finanțarea centrului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, finanțarea serviciului social Centrul de suport pentru situații de urgență/de criză are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) bugetul local al Municipiului Timișoara,
- b) donații, sponsorizări
- c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile
- d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Director General  
Jr. Rodica Surducan

Avizat juridic  
Ciprian Erceanu

Întocmit,  
Șef Centru  
Delia Murariu



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



MODEL CONTRACT  
pentru furnizarea de servicii sociale în cadrul  
Centrului de suport pentru situații de urgență/de criză

Părțile contractante:

1. ...., (numele întreg al furnizorului de servicii sociale) acronim ....., denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în ....., str. .... nr. ...., județul/sectorul ....., codul de înregistrare fiscală ....., contul nr. .... deschis la Trezoreria/Banca ....., certificatul de acreditare seria .... nr. ...., reprezentat de domnul/doamna ....., având funcția de ....., în calitate de .....

și

2. ...., (numele beneficiarului de servicii sociale) denumit în continuare beneficiar, domiciliat/locuiește în localitatea ....., str. .... nr. ...., județul/sectorul ....., codul numeric personal ....., posesor al B.I./C.I. seria ... nr. ...., eliberat/eliberată la data de ..... de Secția de poliție ....., reprezentat prin domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în localitatea ....., str. .... nr. ...., județul/sectorul ....., posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria ... nr. ...., eliberat/eliberată la data de ..... de Secția de poliție ....., conform ..... (se va menționa actul care atestă calitatea de reprezentant) nr. .... /data .....

1. având în vedere:

- Certificat de acreditare seria AF nr. 003748/24.08.2017
- acte normative
- dispoziții de aprobare.....
- Cerere de admitere nr. ....;
- Fișa de evaluare sociomedicală a nevoilor individuale nr.....;
- Planul individualizat de asistență și îngrijire .....
- alte documente care stau la baza acordării serviciilor sociale (cerere, fișa monitorizare etc.)

2. convin asupra următoarelor:

1. Definiții:

1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între o persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

1.2. furnizor de servicii sociale - persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



1.3. beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe;

1.4. servicii sociale - ansamblu de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau de dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții, definite în condițiile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

1.5. reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

1.6. revizuirea sau completarea planului individualizat de asistență și îngrijire - modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

1.7. contribuția beneficiarului de servicii sociale - cotă-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizorul de servicii sociale, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a beneficiarului de servicii sociale, și care poate fi în bani, în servicii sau în natură;

1.8. obligațiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea îndatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale și le asumă prin contract și pe care le va îndeplini valorificându-și maximal potențialul psiho-fizic;

1.9. standarde minimale de calitate - ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale specializate, aprobate în condițiile legii;

1.10. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale – modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, întemeiate pe prevederile unui act normativ;

1.11. forța majoră - eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea acestuia;

1.12. evaluarea inițială - activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri;

1.13. planul individualizat de asistență și îngrijire - ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate ca urmare a efectuării evaluării complexe, cuprinzând programarea serviciilor sociale, personalul responsabil și procedurile de acordare a serviciilor sociale;

1.14. evaluarea complexă - activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, a cauzelor care au generat și care întrețin situația de dificultate în care acesta se află, precum și a prognosticului acestora, utilizându-se instrumente și tehnici standardizate specifice domeniilor: asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic.

## 2. Obiectul contractului

2.1 Obiectul contractului îl constituie furnizarea următoarelor servicii:

- Consiliere și informare socială
- Sprijin în obținerea documentelor de identitate și a altor documente de stare civilă

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



- Consiliere și informare psihologică și suport emoțional
- Evaluare și asistență medicală primară,
- Activități socio-medicale primare, servicii de îngrijire medicală
- Activitate socială strădala
- Evaluare și elaborare Plan de intervenție
- Mediere socială în vederea facilitării accesului la alte tipuri de servicii funcție de nevoile identificate
- Identificarea de urgență a unui spațiu locativ temporar atunci când situația impune acest lucru
- Igienă personală: igienizare, deparazitare, echipare
- Cazare temporară și acordare de hrană
- După caz distribuție alimente și ajutoare materiale
- Activități socio-administrative
- Alte activități funcție de particularitatea cazurilor

## 2.2. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- evaluarea inițială
- implementarea măsurilor prevăzute în planul individualizat de intervenție (de asistență și îngrijire)
- reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- revizuirea planului individualizat de intervenție (de asistență și îngrijire) în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

2.3. Prin semnarea contractului de față beneficiarul, respectiv furnizorul de servicii sociale, își asumă angajamentul de a respecta obiectivele stabilite, de comun acord.

### 3. Costurile serviciilor sociale acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale

3.1. Costul total pe lună al serviciilor sociale prevăzute la pct. 2 este de: .....lei/lună.

3.2. \*) Costul pe lună pentru fiecare serviciu social acordat este după cum urmează:

- pentru ..... costul pe lună este de .....  
(serviciul social/serviciile sociale)

\*) Costurile serviciilor sociale pot fi prevăzute cu acordul părților în anexa la contract.

3.3. \*\*) Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este după cum urmează:

- pentru ..... contribuția este .....  
(serviciul social/serviciile sociale) (în bani/în natură)

\*\*) Valoarea contribuției beneficiarului de servicii sociale este stabilită în urma procesului de evaluare complexă.

3.4. Contribuția beneficiarului de servicii sociale nu va influența acordarea serviciilor sociale și nu va îngreuna posibilitatea acestuia de a ieși din starea de dificultate.

### 4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data de ..... până la data de .....

4.2. Durata contractului poate fi prelungită cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale și, după caz, revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire.

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com





CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:  
5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și în planul individualizat;  
5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;  
5.3. revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

6.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;  
6.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;  
6.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.  
6.4. de a realiza, utiliza și difuza imaginea beneficiarului în orice acțiune care are scopul de a promova activitatea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara;

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

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

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

7.3. să depună toate diligențele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate, în cazurile de încetare a prezentului contract prevăzute la pct. 12.1 și 13.1 lit. a) și d); asigurarea continuității serviciilor sociale se va realiza și prin subcontractare și cesiune de servicii sociale;

7.4. 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;

7.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:

- conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
- oportunității acordării altor servicii sociale;
- listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine internă;
- oricărei modificări de drept a contractului;

7.6. 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;

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

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

7.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

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

8. Drepturile beneficiarului

8.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct. 2, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



8.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;
- b) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- d) 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 nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
  - regulamentului de ordine internă;
- e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;
- f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

9.\*) Obligațiile beneficiarului:

- 9.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;
- 9.2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- 9.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;
- 9.4. să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite cu o cotă-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizor, conform pct. 3.3 și 3.4;
- 9.5. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- 9.6. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.);
- 9.7. să nu pretindă nici un beneficiu material sau pecuniar ca urmare a aplicării prevederilor așa cum sunt ele prezentate la pct. 6.4;

\*) Obligațiile beneficiarului de servicii sociale se vor completa, după caz, cu alte obligații specifice tipurilor de servicii sociale prevăzute în prezentul contract.

10.\*) Soluționarea reclamațiilor

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

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

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

10.4. 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 Timiș, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

\*) Furnizorul de servicii sociale va avea înscrisă în regulamentul intern o procedură privind plângerile formulate de beneficiarii de servicii sociale, care va respecta pct. 10.1-10.3.



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



## 11. Litigii

11.1. Litigiile născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

11.2. Dacă după 15 zile de la începerea acestor proceduri neoficiale furnizorul de servicii sociale și beneficiarul de servicii sociale nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita Comisiei de mediere socială mijlocirea soluționării divergențelor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

## 12.\*) Rezilierea contractului

\*) În funcție de natura serviciilor sociale oferite de către furnizorul de servicii sociale, părțile contractuale pot conveni asupra daunelor care se vor plăti de către părțile responsabile.

### 12.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;

b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale;

c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;

d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;

e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;

f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.

## 13. Încetarea contractului

### 13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;

b) acordul părților privind încetarea contractului;

c) scopul contractului a fost atins;

d) forța majoră, dacă este invocată.

## 14. Dispoziții finale

14.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

14.2. Prevederile prezentului contract se vor completa cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

14.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

14.4. Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

14.5. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

14.6. Măsurile de implementare a planului individualizat de asistență și îngrijire se comunică Direcției generale de asistență socială și protecția copilului și Serviciului public de asistență socială, conform legii.

14.7. Pe baza raportului cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire, Direcția generală de asistență socială și protecția copilului și Serviciul public de asistență socială vor monitoriza activitatea furnizorului de servicii sociale.

\*) Anexele la contract:

a) planul individualizat de asistență și îngrijire;

b) fișa de reevaluare a serviciilor sociale acordate beneficiarului de servicii sociale;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



c) planul revizuit de asistență și îngrijire.

\*) Părțile contractante pot stabili de comun acord și alte tipuri de anexe.

- Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul furnizorului de servicii sociale/domiciliul beneficiarului de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.
- O copie a prezentului contract va fi transmisă Direcției generale de asistență socială și protecția copilului și Serviciului public de asistență socială de către furnizorul de servicii sociale.

Director General;

Jr. Rodica Surducan

Șef Centru,

Reprezentant legal,

Consilier juridic,

Erceanu Ciprian