

JUDEȚUL ARGEȘ  
COMUNA MALURENI  
PRIMĂRIA COMUNEI MALURENI

PRIMAR

**DISPOZIȚIA NR. 248/25.07.2022**

***privind aprobarea Procedurilor de lucru în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) din cadrul Compartimentului de Asistență Socială al aparatului primarului comunei Malureni***

Primarul comunei Malureni, județul Argeș;

Având în vedere :

-Hotărârea Consiliului Local Malureni nr. 54/21.09.2020 prin care s-a aprobat înființarea Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) – cod serviciu social 8899CZ-PN-V în cadrul Compartimentului de Asistență Socială din aparatul de specialitate al primarului comunei Malureni;

- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de Asistență Comunitară (SAC);

- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa 7;

-Referatul nr.5670/11.07.2022 întocmit de Compartimentul de Asistența Socială;

În temeiul prevederilor art.155,alin 1 lit.e și art.196 alin.1, lit b din OUG 57/2019 privind Codul Administrativ.

**DISPUN:**

**Art.1.** – Se aprobă ***Procedura de accesare*** a Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) - cod serviciu social 8899CZ-PN-V, ca Anexa 1 la prezenta dispoziție;

**Art.2.** – Se aprobă ***Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului*** în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) - cod serviciu social 8899CZ-PN-V, ca Anexa 2 la prezenta dispoziție;

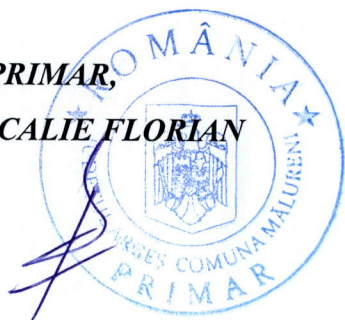
**Art.3.** – Se aprobă *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență* în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) - cod serviciu social 8899CZ-PN-V, ca Anexa 3 la prezenta dispoziție;

**Art.2.** – Se aprobă *Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiari* în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) - cod serviciu social 8899CZ-PN-V, ca Anexa 4 la prezenta dispoziție;

**Art.2.** - Cu ducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții se încredințează Compartimentul de Asistență Socială- furnizor public de servicii sociale;

**Art.3.** –Prezenta dispoziție va fi comunicată Compartimentului de Asistență Socială și Instituției Prefectului – Județul Argeș.

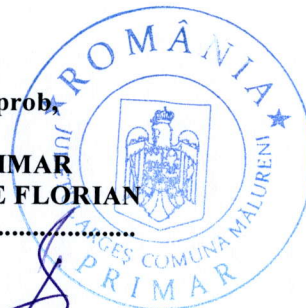
**PRIMAR,**  
**BUCALIE FLORIAN**



**SECRETAR GENERAL UAT**  
**BUCIU ALISA ANDREEA**

**PRIMĂRIA COMUNEI MALURENI, JUDEȚUL ARGHEȘ  
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ  
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**

Aprobat  
**PRIMAR  
BUCALIE FLORIAN**



**PROCEDURĂ DE ACCESARE A SERVICIULUI:**

**COD P- 01**

|   | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Nume, prenume                             | Funcția                | Data                     | Semnătura |
|---|---|---|------------------------|--------------------------|-----------|
| 1 | Aprobat                                     | Bucalie Florian                           | Primar                 | 11.07.2022               |           |
| 2 | Avizat                                      | Buciu Alisa-Andreea                       | Secretar general       | 11.07.2022               |           |
| 3 | Elaborat                                    | Cristache Liliana<br>Petre Maria Catalina | Inspector<br>Inspector | 11.07.2022<br>11.07.2022 |           |

## 1. Cuprins

| Numărul componentei | Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---------------------|---|--------|
| 1                   | Cuprins   | 2      |
| 2                   | Scop  | 2      |
| 3                   | Domeniul de aplicare                                    | 2      |
| 4                   | Documente de referință                                  | 2      |
| 5                   | Definiții și abrevieri                                  | 2      |
| 6                   | Descrierea procedurii                                   | 5      |
| 7                   | Responsabilități  | 6      |
| 8                   | Formular de distribuire a procedurii                    | 6      |
| 9                   | Anexe   | 6      |

Procedura precizează condițiile în care serviciile oferite în cadrul *Serviciul de Asistență Comunitară* din cadrul Compartimentului de Asistență Socială din aparatul de specialitate al primarului comunei Malureni, pot fi accesate.

## 2. Scop

Scopul este cunoașterea și acceptarea de către beneficiari/ reprezentanții legali a condițiilor de acordare a serviciului.

## 3. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și beneficiarii acestuia și se referă la condițiile în care serviciile oferite pot fi accesate.

## 4. Domeniu de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, HG nr. 86/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.

- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al comunei Malureni cu nr. 54/21.09.2021.

- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

## 5. Definiții și abrevieri

| Nr. crt. | Termenul         | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul                |
|----------|------------------|---|
| 1        | <b>Procedura</b> | Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | de hârtie sau în format electronic   |
| 2  | <b>Ediție a unei proceduri</b>         | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată   |
| 3  | <b>Revizie a unei proceduri</b>        | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate  |
| 4  | <b>Asistență socială</b>               | Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <u>persoanelor</u> , grupurilor, comunităților, cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.   |
| 5  | <b>Servicii sociale</b>                | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.   |
| 6  | <b>Furnizor de servicii</b>            | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la <u>art. 11</u> din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin <u>Legea nr. 515/2003</u> , cu modificările și completările ulterioare;   |
| 7  | <b>Beneficiar de servicii sociale</b>  | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;  |
| 8  | <b>Familie</b>                         | Prin familie se înțelege:<br>1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;<br>2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:<br>a) este necăsătorită;<br>b) este văduvă;<br>c) este divorțată;<br>d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;<br>e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);<br>3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;<br>4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună |
| 9  | <b>Copil</b>                           | Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii  |
| 10 | <b>Copiii aflați în întreținere</b>    | a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;<br>b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat  |
| 11 | <b>Persoană singură</b>                | Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților   |
| 12 | <b>Reprezentant legal al copilului</b> | Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 13 | <b>Evaluarea</b>                                   | Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției. |
| 14 | <b>Evaluarea inițială</b>                          | Activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a 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.   |
| 15 | <b>Plan de intervenție</b>                         | Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării.<br>Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.  |
| 16 | <b>Reevaluarea situației</b>                       | Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;   |
| 17 | <b>Revizuire și completare Plan de intervenție</b> | Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;   |
| 18 | <b>Contractul pentru furnizarea de servicii</b>    | 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   |
| 19 | <b>Responsabilul de caz</b>                        | Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție   |
| 20 | <b>Serviciu social</b>                             | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 — legea asistenței sociale)  |
| 21 | <b>Furnizor de servicii sociale</b>                | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale   |
| 22 | <b>Beneficiar de servicii sociale</b>              | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale  |

|    |            |                                   |
|----|------------|-----------------------------------|
| 23 | <b>CAS</b> | Compartiment Asistență Socială    |
| 24 | <b>SAC</b> | Serviciul de Asistență Comunitară |
| 25 | <b>PII</b> | Plan inițial de intervenție       |

## 6. Descrierea activității sau procesului

Orice persoana care dorește să beneficieze de serviciile oferite, trebuie să completeze o Cerere de accesare serviciu social. Modelul cererii este aprobat prin Dispoziție a primarului. Cererea include și acordul beneficiarului privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Cerere de accesare poate fi însoțită de o serie de documente care atestă nevoia de servicii de reintegrare socială a persoanei – în conformitate cu criteriile de încadrare în categoriile de beneficiari vizate de serviciu. Documentele care pot însoți cererea de admitere sunt următoarele:

- act de identitate (cu domiciliul/reședința în comuna Malureni);
- declarație privind consimțământul de prelucrare a datelor;
- alte acte, după caz.

Cererea se înmânează unui reprezentant al serviciului, personal. Cererea va fi înregistrată de către personalul de specialitate al serviciului, în Registrul de evidență a situației beneficiarilor.

În momentul depunerii cererii beneficiarul sau reprezentantul legal/ consensual al acestuia este informat despre aspectele legate de accesarea serviciului stabilite prin intermediul procedurii prezente. De asemenea este informat că poate consulta aceasta procedura la sediul serviciului sau pe pagina de internet a Primăriei Malureni.

După analiza cererii și a constatărilor evaluării inițiale a solicitantului, coordonatorul serviciului va răspunde cererii în interval de maxim 30 de zile de la data înregistrării cererii la sediul serviciului, astfel:

-Dacă evaluarea inițială atestă nevoia acordării de servicii, se va stabili planul de intervenție.

- În situația în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar sau documentele prezentate și evaluarea inițială nu atestă nevoia acestuia pentru servicii de consiliere și informare, se va formula o adresă către acesta prin care i se comunica decizia de respingere sau de includere pe o listă de așteptare (în cazul în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar, deși sunt îndeplinite criteriile de accesare a serviciului, iar nevoia de servicii sociale este justificată) și motivele care au stat la baza acesteia. Adresa va fi trimisă destinatarului prin poșta cu confirmare de primire sau predată personal acestuia de un angajat al serviciului. Confirmarea de primire a documentului va fi anexată adresei, ambele documente fiind păstrate în dosarul beneficiarului.

Cererea de accesare a serviciului va fi aprobată de primarul comunei Malureni și avizată de coordonatorul serviciului.

După stabilirea nevoilor sale de către specialiștii din cadrul Serviciului, la recomandarea acestora, coordonatorul serviciului emite un contract de furnizare a serviciilor care se semnează de beneficiar și coordonatorul serviciului. Modelul Contractului de furnizare servicii este aprobat prin Dispoziția primarului. Termenii contractuali sunt discutați și stabiliți de comun acord de către părțile implicate. Contractul se încheie în 2 exemplare originale, astfel încât câte un exemplar original din contract să revină fiecărei părți.

Coordonatorul serviciului desemnează responsabilul de caz care răspunde de acordarea serviciilor pentru persoana în cauză. Responsabilul de caz, în colaborare cu ceilalți specialiști ai serviciului (asistent medical comunitar) și cu implicarea beneficiarului întocmește Planul de intervenție. Modelul planului de intervenție, modul de întocmire precum și implementarea acestuia respectă prevederile standardelor de calitate.

O dată cu admiterea în serviciu, fiecărui beneficiar i se întocmește un dosar personal. Acesta conține cel puțin următoarele documente:

- cerere de accesare serviciu – care cuprinde și declarația privind acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale;
- acte de stare civilă, după caz;
- dispoziția privind calitatea de beneficiar al serviciului;
- fișă de evaluare inițială;
- plan de intervenție;
- contractul de furnizare a serviciilor sociale;
  
- alte acte, după caz

Dosarul personal al beneficiarului poate include și alte documente care atestă nevoia socială. Dosarul personal este un document confidențial, care se păstrează la sediul serviciului și se supune normelor de confidențialitate prevăzute de reglementările în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

## **7. Responsabilități**

7.1 Decizia de accesare a serviciilor sociale oferite în cadrul SAC se face prin dispoziție a primarului comunei Malureni la propunerea coordonatorului de servicii.

## **8. Formularul de distribuire/difuzare**

8.2 După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul centrului cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

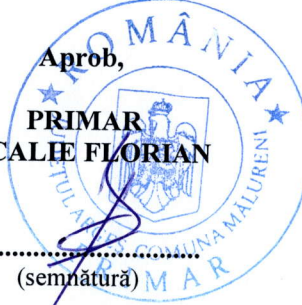
## **9. Anexe**

Anexa 1 – Model cerere de accesare servicii sociale



**PRIMĂRIA COMUNEI MALURENI, JUDEȚUL ARGHES  
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ  
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**


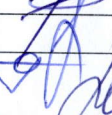
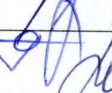
Aprob,  
**PRIMAR  
BUCALIE FLORIAN**



.....  
(semnătură)  
.....  
(data)

**PROCEDURĂ – EVALUAREA NEVOILOR BENEFICIARILOR:**

**COD P- 02**

|   | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Nume, prenume                             | Funcția                | Data                     | Semnătura   |
|---|---|---|------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Aprobat                                     | Bucalie Florian                           | Primar                 | 12.07.2022               |  |
| 2 | Avizat                                      | Buciu Alisa-Andreea                       | Secretar general       | 11.07.2022               |  |
| 3 | Elaborat                                    | Cristache Liliana<br>Petre Maria-Catalina | Inspector<br>Inspector | 11.07.2022<br>11.07.2022 |  |

## 1. Cuprins

| Numărul componentei | Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---------------------|---|--------|
| 1                   | Cuprins   | 2      |
| 2                   | Scop  | 2      |
| 3                   | Domeniul de aplicare                                    | 2      |
| 4                   | Documente de referință                                  | 2      |
| 5                   | Definiții și abrevieri                                  | 3      |
| 6                   | Descrierea procedurii                                   | 5      |
| 7                   | Responsabilități  | 7      |
| 8                   | Formular de distribuire a procedurii                    | 7      |
| 9                   | Anexe   | 7      |

Evaluarea/Reevaluarea nevoilor beneficiarilor este coordonată de către un responsabil de caz, iar evaluarea este multidisciplinară, fiind realizată împreună cu personalul de specialitate al centrului și alți specialiști din afară cu participarea beneficiarului și a reprezentantului său legal.

## 2. Scop

Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarilor stabilește coordonatele procesului de evaluare, care are ca finalitate identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor din cadrul *Serviciului de Asistență Comunitară*.

## 3. Domeniu de aplicare

a. Prezenta procedură se aplică în cadrul serviciului social SAC în momentul admiterii beneficiarului în centru.

b. Reevaluarea se efectuează când apar modificări semnificative ale stării sociale a beneficiarului, la 3 și/sau 6 luni de la inițierea aplicării planului de intervenție (în funcție de complexitatea cazului) și la ieșirea din serviciu.

## 4. Documente de referință

- Legea Asistenței Sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, precum și alte acte normative secundare, aplicabile domeniului;
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale. Fișe de post ale personalului serviciului social;
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

## 5. Definiții și abrevieri

| Nr. crt. | Termenul                              | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul   |
|----------|---------------------------------------|--|
| 1        | <b>Procedura</b>                      | Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic   |
| 2        | <b>Ediție a unei proceduri</b>        | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată   |
| 3        | <b>Revizie a unei proceduri</b>       | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate  |
| 4        | <b>Asistență socială</b>              | Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <i>persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale</i> , aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.   |
| 5        | <b>Servicii sociale</b>               | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.  |
| 6        | <b>Furnizor de servicii</b>           | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la <u>art. 11</u> din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin <u>Legea nr. 515/2003</u> , cu modificările și completările ulterioare;   |
| 7        | <b>Beneficiar de servicii sociale</b> | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;  |
| 8        | <b>Familie</b>                        | Prin familie se înțelege:<br>1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;<br>2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:<br>a) este necăsătorită;<br>b) este văduvă;<br>c) este divorțată;<br>d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;<br>e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);<br>3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;<br>4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună |
| 9        | <b>Copil</b>                          | Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii  |
| 10       | <b>Copiii aflați în întreținere</b>   | a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;<br>b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | persoane cu handicap grav sau accentuat  |
| 11 | <b>Persoană singură</b>                            | Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților   |
| 12 | <b>Reprezentant legal al copilului</b>             | Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil  |
| 13 | <b>Evaluarea</b>                                   | Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției. |
| 14 | <b>Evaluarea inițială</b>                          | Activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a 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.   |
| 15 | <b>Plan de intervenție</b>                         | Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării.<br>Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.  |
| 16 | <b>Reevaluarea situației</b>                       | Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;   |
| 17 | <b>Revizuire și completare Plan de intervenție</b> | Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;   |
| 18 | <b>Contractul pentru furnizarea de servicii</b>    | 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   |
| 19 | <b>Responsabilul de caz</b>                        | Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție   |
| 20 | <b>Serviciu social</b>                             | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii  |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
|    |                                       | calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 — legea asistenței sociale)                                       |
| 21 | <b>Furnizor de servicii sociale</b>   | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale        |
| 22 | <b>Beneficiar de servicii sociale</b> | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale |
| 23 | <b>CAS</b>                            | Compartiment Asistență Socială  |
| 24 | <b>SAC</b>                            | Serviciul de Asistență Comunitară   |
| 25 | <b>PII</b>                            | Plan inițial de intervenție   |

## 6. Descrierea procedurii

Odată cu aprobarea și avizarea cererii de accesare a serviciului, solicitantul devine beneficiar, iar cazul este preluat și urmează a fi instrumentat de către un responsabil de caz. Coordonatorul serviciului numește responsabilul în funcție de specificul și complexitatea fiecărui caz în parte.

Instrumentarea cazului pornește de la evaluarea nevoilor individuale și a situației beneficiarului și elaborarea Planului de intervenție.

Demersul pentru evaluarea nevoilor este coordonat de responsabilul de caz, iar evaluarea este multidisciplinară și este realizată împreună cu personalul de specialitate al serviciului și alți specialiști din afară, dacă este cazul. Aceste evaluări au la bază (în cazul în care acestea există) evaluările realizate de alte instituții publice sau private ce pot oferi informații.

Evaluarea inițială are ca scop identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și este efectuată în termen de maximum 3 zile de la primirea solicitării. Modelul fișei de evaluare/reevaluare este stabilit de furnizorul de servicii sociale. Conținutul acestei fișe este adus la cunoștința beneficiarului.

Evaluarea inițială constă în realizarea unui interviu în urma căruia profesionistul identifică natura dificultăților solicitantului, tipul de asistență/ajutor solicitat, gravitatea situației și caracterul de urgență al acesteia. În această fază echipa multidisciplinară are un prim contact vizual cu potențialul beneficiar.

Pentru evaluarea componentei **sociale**, demersul este obligatoriu instrumentat de către un asistent social, pentru obținerea de date privind componenta educațională, nivelul și capacitățile educaționale ale beneficiarului în cauză, serviciul solicită informații unității de învățământ unde este înscris copilul. Date despre **starea de sănătate** a beneficiarului sunt completate de asistentul medical comunitar și, unde este cazul, sunt solicitate de la medicul de familie sau alți medici specialiști, sub forma unor adeverințe, scrisori medicale, copii ale fișelor medicale etc.

În baza evaluărilor nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute de documentele elaborate de alte instituții și specialiști, se elaborează Planul de intervenție pentru fiecare beneficiar în parte. Elaborarea planului se recomandă a fi realizată în termen maxim de 3 zile, după finalizarea evaluării inițiale a situației persoanei/familiei. Planul trebuie să includă, de asemenea, acțiuni de monitorizare a situației persoanei/familiei/gospodăriei cu o anumită frecvență stabilită, în funcție de nivelul de risc și de necesitățile care au fost determinate în urma evaluării. Acțiunile incluse în plan trebuie să fie planificate pe termen scurt/imediat, pe termen mediu și termen lung. Copiii, părinții și vârstnicii ar trebui să fie implicați pe cât posibil în stabilirea obiectivelor și acțiunilor din plan. În funcție de necesitate, coordonatorul serviciului/manager de caz poate convoca o ședință oficială de planificare, care implică și alte persoane importante din viața copilului, precum și alți prestatori de servicii și autorități competente. Responsabilul de caz este persoana principală de contact pentru persoana/familia afectată de sărăcie și excluziune socială pe întregul proces de prestare a serviciilor.

În plan sunt consemnate opiniile beneficiarilor cu privire la acțiunile incluse în plan și acordul

de a se implica în realizarea acțiunilor stabilite. În funcție de vârstă și gradul de maturitate, copiii beneficiari sunt informați și consiliați în ceea ce privește conținutul PII și propriul rol în atingerea obiectivelor stabilite. În urma informării/consilierii este emisă o Fișă de consiliere, parte din dosarul de caz.

La această etapă se semnează *Contractul de Servicii Sociale* între beneficiar/familie și managerul de caz/Reprezentant legal UAT (Anexa nr.....din Dispoziția Primarului nr.....din.....). Utilizarea contractului de servicii în relația cu beneficiarul are rolul de a-l responsabiliza și implica în intervenție ca parte activă, de a-l ajuta să conștientizeze/înțeleagă propriile responsabilități. Nerespectarea termenelor acordului de colaborare poate argumenta deciziile ulterioare ale coordonatorului serviciului cu privire la cazul respectiv (întreruperea furnizării serviciilor, prelungirea perioadei de intervenție, reevaluarea situației cazului, etc).

Reevaluarea nevoilor și situației beneficiarului se realizează trimestrial. În cazul în care apar modificări semnificative, reevaluarea este făcută în mod obligatoriu. Fișele de reevaluare sunt anexe ale Fișei de evaluare. În urma procesului de reevaluare a cazului, în funcție de situația identificată și de nevoile/prioritățile constatate, se decide asupra necesității realizării unui nou plan de intervenție.

Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate. Evaluarea / reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și, după caz, a părintelui/ reprezentantului legal.

Pentru fiecare beneficiar se întocmește dosarul personal al beneficiarului. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- a) cererea de admitere, semnată de solicitant (sau reprezentantul acestuia), aprobată de Primarul comunei Berevoești și avizată de coordonatorul serviciului, care cuprinde și declarația privind acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale;
- b) acte de stare civilă, după caz;
- c) fișă de evaluare inițială, fișă de reevaluare, alte documente aferente evaluării;
- d) plan de intervenție;
- e) fișă de consiliere/fișă de monitorizare
- f) dispoziția privind calitatea de beneficiar al serviciului;
- g) contractul de furnizare a serviciilor sociale;
- h) alte acte, după caz

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat, la sediul serviciului sau al furnizorului de servicii sociale care administrează serviciul, pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului.

Datele sunt confidențiale, având acces la ele beneficiarul și reprezentantul său legal. La solicitarea scrisă a beneficiarului/părinților/reprezentantului legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Orice altă persoană, fizică sau juridică, poate accesa dosarul personal al beneficiarului numai cu aprobarea scrisă a furnizorului de servicii sociale și cu acceptul beneficiarului care are discernământ, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege. Instituțiile și organismele de inspecție și control au acces la dosarele personale ale beneficiarilor în condițiile legii.

Serviciul sau furnizorul de servicii sociale care-l administrează asigură condiții corespunzătoare pentru păstrarea intactă a documentelor. Serviciul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

## 7. Responsabilități

7.1 Responsabili de aplicarea prezentei proceduri sunt specialiștii din cadrul echipei sub îndrumarea coordonatorului serviciului.

## **8. Formularul de distribuire/difuzare**

8.1 După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul centrului cat si prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

## **9. Anexe**

Anexa 1 – Model contract furnizare servicii

Anexa 2 – Model fișă evaluare inițială

Anexa 3 – Model fișă reevaluare

Anexa 4 – Model plan de intervenție

Anexa 5 - Model fișă monitorizare

**PRIMĂRIA COMUNEI MALURENI, JUDEȚUL ARGHES  
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ  
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**



**PROCEDURĂ DE IDENTIFICARE, SEMNALARE ȘI SOLUȚIONARE A  
CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ:**

**COD P- 03**

|   | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Nume, prenume                             | Funcția                | Data                     | Semnătura |
|---|---|---|------------------------|--------------------------|-----------|
| 1 | Aprobat                                     | Bucalie Florian                           | Primar                 | 11.07.2022               |           |
| 2 | Avizat                                      | Buciu Alisa Andreea                       | Secretar general       | 11.07.2022               |           |
| 3 | Elaborat                                    | Cristache Liliana<br>Petre Maria Catalina | Inspector<br>Inspector | 11.07.2022<br>11.07.2022 |           |



## 1. Cuprins

| Numărul componentei | Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---------------------|---|--------|
| 1                   | Cuprins   | 2      |
| 2                   | Scop  | 2      |
| 3                   | Domeniul de aplicare                                    | 2      |
| 4                   | Documente de referință                                  | 2      |
| 5                   | Definiții și abrevieri                                  | 3      |
| 6                   | Descrierea procedurii                                   | 5      |
| 7                   | Responsabilități  | 6      |
| 8                   | Formular de distribuire a procedurii                    | 6      |
| 9                   | Anexe   | 6      |

## 2. Scop

Asigurarea măsurilor de protejare a beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, economic), neglijare, discriminare, tratament degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță.

Prevenirea și combaterea unor asemenea fapte prin încurajarea semnalării acestora de către beneficiari sau orice alte persoane.

## 3. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și beneficiarii acestuia și se referă la modalitatea de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor a cazurilor de abuz și neglijență.

## 4. Domeniu de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.

- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al comunei Malureni cu nr.54/21.09.2020.

- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

## 5. Definiții și abrevieri

| 6. Nr.<br>7.<br>crt. | Termenul                              | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul   |
|----------------------|---------------------------------------|--|
| 1                    | <b>Procedura</b>                      | Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic   |
| 2                    | <b>Ediție a unei proceduri</b>        | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată   |
| 3                    | <b>Revizie a unei proceduri</b>       | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate  |
| 4                    | <b>Asistență socială</b>              | Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <i>persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale</i> , aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.   |
| 5                    | <b>Servicii sociale</b>               | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.  |
| 6                    | <b>Furnizor de servicii</b>           | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la <u>art. 11</u> din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin <u>Legea nr. 515/2003</u> , cu modificările și completările ulterioare;   |
| 7                    | <b>Beneficiar de servicii sociale</b> | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;  |
| 8                    | <b>Familie</b>                        | Prin familie se înțelege:<br>1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;<br>2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:<br>a) este necăsătorită;<br>b) este văduvă;<br>c) este divorțată;<br>d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;<br>e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);<br>3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;<br>4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună |
| 9                    | <b>Copil</b>                          | Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii  |
| 10 | <b>Copiii aflați în întreținere</b>                | a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;<br>b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat  |
| 11 | <b>Persoană singură</b>                            | Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților   |
| 12 | <b>Reprezentant legal al copilului</b>             | Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil  |
| 13 | <b>Evaluarea</b>                                   | Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției. |
| 14 | <b>Evaluarea inițială</b>                          | Activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a 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.   |
| 15 | <b>Plan de intervenție</b>                         | Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării.<br>Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.  |
| 16 | <b>Reevaluarea situației</b>                       | Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;   |
| 17 | <b>Revizuire și completare Plan de intervenție</b> | Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;   |
| 18 | <b>Contractul pentru furnizarea de servicii</b>    | 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   |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 19 | <b>Responsabilul de caz</b>           | Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție  |
| 20 | <b>Serviciu social</b>                | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 — legea asistenței sociale) |
| 21 | <b>Furnizor de servicii sociale</b>   | Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale  |
| 22 | <b>Beneficiar de servicii sociale</b> | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale   |
| 23 | <b>Abuz</b>                           | Fapta angajatului care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, nu îndeplinește un act sau îl îndeplinește în mod defectuos și prin aceasta cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice.   |
| 24 | <b>Neglijență</b>                     | Încălcarea din culpă de către un angajat, a unei îndatoriri de serviciu, prin neîndeplinirea acesteia sau prin îndeplinirea ei defectuoasă, dacă prin aceasta se cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice  |
| 25 | <b>CAS</b>                            | Compartiment Asistență Socială  |
| 26 | <b>SAC</b>                            | Serviciul de Asistență Comunitară   |
| 27 | <b>PII</b>                            | Plan inițial de intervenție   |

## 8. Descrierea activității sau procesului

În acordarea serviciilor este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra personalului serviciului.

**Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman** prin prezentarea modalității de sesizare, precum și a persoanelor care îi pot sprijini să sesizeze, încă de la încheierea contractului de servicii.

Anual personalul este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate. Personalul serviciului este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Toate sesizările cu privire la forme de abuz sunt verificate și analizate în regim de urgență. Coordonatorul serviciului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și după caz instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care

necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului) în maxim 24 de ore de la constatare. Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant și poate referi cazul beneficiarului către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul serviciului se preocupă de următoarele:

1. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

- Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);
- Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

2. Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

#### 9. **Responsabilități**

Personalul și beneficiarii serviciului.

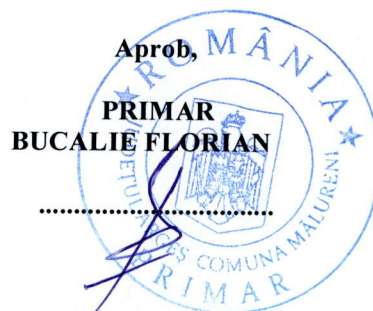
#### 10. **Formularul de distribuire/difuzare**

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul centrului cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

#### 11. **Anexe**

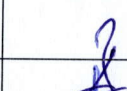


- Registrul de evidență a cazurilor de abuz
- Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**PRIMĂRIA COMUNEI MALURENI, JUDEȚUL ARGHEȘ  
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ  
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**



**PROCEDURĂ – ÎNCETARE ACORDARE SERVICII CĂTRE BENEFICIARI:**

**COD P- 04**

|   | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Nume, prenume                             | Funcția                | Data                     | Semnătura   |
|---|---|---|------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Aprobat                                     | Bucalie Florian                           | Primar                 | 11.07.2022               |  |
| 2 | Avizat                                      | Buciu Alisa Andreea                       | Secretar general       | 11.07.2022               |  |
| 3 | Elaborat                                    | Cristache Liliana<br>Petre Maria Catalina | Inspector<br>Inspector | 11.07.2022<br>11.07.2022 |  |

## 1. Cuprins

| Numărul componentei | Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---------------------|---|--------|
| 1                   | Cuprins   | 2      |
| 2                   | Scop  | 2      |
| 3                   | Domeniul de aplicare                                    | 2      |
| 4                   | Documente de referință                                  | 2      |
| 5                   | Definiții și abrevieri                                  | 2      |
| 6                   | Descrierea procedurii                                   | 5      |
| 7                   | Responsabilități  | 5      |
| 8                   | Formular de distribuire a procedurii                    | 5      |
| 9                   | Anexe   | 5      |

### 1. Cuprins

Procedura precizează condițiile în care serviciile oferite în cadrul *Serviciul de Asistență Comunitară* din cadrul Compartimentului de Asistență Socială din aparatul de specialitate al primarului comunei Malureni, încetează.

### 2. Scop

Stabilirea unor reguli în ceea ce privește încetarea acordării serviciilor sociale.

### 3. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către tot personalul Serviciului de Asistență Comunitară și se referă la condițiile în care serviciile oferite încetează.

### 4. Domeniu de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.
- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.
- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al comunei Malureni nr.54/21.09.2020
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

### 5. Definiții și abrevieri

| Nr. crt. | Termenul         | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul                |
|----------|------------------|---|
| 1        | <b>Procedura</b> | Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | de hârtie sau în format electronic   |
| 2  | <b>Ediție a unei proceduri</b>         | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată   |
| 3  | <b>Revizie a unei proceduri</b>        | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate  |
| 4  | <b>Asistență socială</b>               | Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <u>persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale</u> , aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.   |
| 5  | <b>Servicii sociale</b>                | Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.  |
| 6  | <b>Furnizor de servicii</b>            | 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 <u>Legea nr. 515/2003</u> , cu modificările și completările ulterioare;  |
| 7  | <b>Beneficiar de servicii sociale</b>  | Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;  |
| 8  | <b>Familie</b>                         | Prin familie se înțelege:<br>1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;<br>2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:<br>a) este necăsătorită;<br>b) este văduvă;<br>c) este divorțată;<br>d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;<br>e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);<br>3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;<br>4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună |
| 9  | <b>Copil</b>                           | Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii  |
| 10 | <b>Copiii aflați în întreținere</b>    | a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;<br>b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat  |
| 11 | <b>Persoană singură</b>                | Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților   |
| 12 | <b>Reprezentant legal al copilului</b> | Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil  |



|    |            |                                   |
|----|------------|-----------------------------------|
| 23 | <b>CAS</b> | Compartiment Asistență Socială    |
| 24 | <b>SAC</b> | Serviciul de Asistență Comunitară |
| 25 | <b>PII</b> | Plan inițial de intervenție       |

## 6. Descrierea activității sau procesului

6.1 Principalele situații în care serviciile sociale oferite de SAC înțeacează sunt:

- a) refuzul beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct;
- b) săvârșirea a unui număr de două abateri de la regulamentul de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale de către beneficiarul de servicii sociale;
- c) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- d) acordul părților privind încetarea contractului;
- e) retragerea licenței de funcționare a unității de asistență socială sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- f) 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;
- g) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în masura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- h) forță majoră, dacă este invocată.

6.2 Beneficiarii serviciilor oferite de SAC și personalul SAC sunt instruiți și informați cu privire la procedura de încetare a acordării serviciilor (Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul cu sesiunile de informare a beneficiarilor).

6.3 Procedura este disponibilă la sediul serviciului social și/sau la sediul furnizorului de serviciu. Pe suport de hârtie și electronic.

## 7. Responsabilități

7. Încetarea furnizării serviciilor sociale oferite în cadrul SAC se face prin dispoziție a primarului comunei Malureni.

## Formularul de distribuire/difuzare

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul centrului cat si prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

## 9. Anexe

Anexa 1 – Model cerere de încetare a acordării servciilor sociale

Anexa 2 – Model fișă monitorizare la încetarea cazului

Anexa 3 – Model fișă de închidere.