



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

## REGULAMENT-CADRU de organizare și funcționare a serviciului social de zi ”Centrul de asistență destinat agresorilor”

### Articolul 1

#### Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social "Centrul de asistență destinat agresorilor", aprobat prin Hotărârea consiliului local al municipiului Timișoara nr. 257/07.05.2019, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite.

(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 asistență destinat agresorilor", cod serviciu social 8899 CZ-VD-III, înființat și administrat de furnizorul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF, nr. 003748, sediul str. Simion Bărnuțiu, nr. 11, sc. B, Timișoara.

### Articolul 3

#### Scopul serviciului social

Scopul serviciului social "Centrul de asistență destinat agresorilor" este de a furniza servicii sociale destinate agresorilor din situațiile de violență domestică, care locuiesc în municipiul Timișoara, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea agresorilor.

Principalele activități constă în asigurarea serviciilor de reabilitare inclusiv consiliere psihologică, precum și alte tipuri de servicii/programe cum ar fi:

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei;
- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru dezvoltarea abilităților de viață pro-socială: controlul furiei, rezolvarea conflictelor, rezolvare de probleme, comunicare nonviolentă;



- Programe de grup și individuale de educație cu privire la „Egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislație națională și sancțiuni aplicabile;
- Programe de dezvoltare a abilităților parentale conținând cel puțin drepturile copilului, relaționarea și comunicarea cu copilul/copii biologici sau/și partenerului de viață;
- Programe de abilități de relaționare sănătoasă în cuplu și în familia extinsă;
- Programe pentru identificarea și menținerea grupului/persoanelor resursă;
- Acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;
- Managementul stărilor de criză și a situațiilor de risc;
- Consiliere în vederea dezvoltării personale și dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- Consiliere și informare pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și educație pentru sănătate;
- Programe de orientare școlară și profesională;

**Servicii de consiliere și mediere familială** în vederea restabilirii/consolidării relațiilor personale cu copilul (în situația în care agresorul este părinte și a fost emis un ordin de protecție și în favoarea copiilor);

**Servicii de asistență socială**, identificarea și dezvoltarea rețelelor de sprijin și a grupurilor de suport în vederea reabilitării comportamentale și integrării sociale; asistență în cazul în care este părăsită locuința; consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și gestionarea relației cu victime; consiliere în vederea identificării resurselor personale și diminuării riscurilor pentru sine și pentru ceilalți; suport și consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de gestionare a riscurilor de repetare a agresivității; suport și consiliere pentru gestionarea relațiilor, rolurilor și responsabilităților părintești; suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități sociale și de comunicare; suport și asistență pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare în dezvoltarea personală și socială, etc.;

**Asistență psihologică**, consiliere în vederea gestionării distorsiunilor cognitive și a percepțiilor de sine, consiliere în vederea resemnificării relației cu victima; consiliere în vederea gestionării temerilor și anxietăților; consiliere în vederea gestionării problemelor de putere și control și resemnificarea victimizării; consiliere în vederea autogestionării pentru a face față stresului, geloziei patologice și posesivității, consiliere în vederea responsabilizării agresorului pentru propria reabilitare și reinserție socială și promovării unor relații sociale pozitive și a unor comportamente non-violente, etc.;

**Servicii de asistență juridică**, informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurilor necesare; consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța; consiliere cu privire la soluționarea cazurilor de divorț în care sunt implicați minori; oferirea unor informații cu privire la consecințele legale ale acțiunilor sale violente, etc.;

**Servicii de asistență medicală**, evaluare medicală și psihiatrică, facilitarea accesului la tratament psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare;

**Programe de consiliere pentru reintegrare socială și reinserție profesională**; suport și consiliere în vederea adaptării pe piața muncii, consiliere în vederea armonizării vieții private cu viața profesională; pregătire pentru interviu și angajare; asistenta post angajare, etc.;



Alte programe care permit integrarea/reintegrarea socială a agresorilor, în vederea diminuării riscului de recidivă, educație pentru sănătate;

#### Articolul 4

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

(1) Serviciul social "Centrul de asistență destinat agresorilor" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu toate modificările și completările ulterioare, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 28/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, anexa nr. 6, Ordinul nr. 20.841 din 21 septembrie 2022 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale de asistență destinată agresorilor

(3) Serviciul social "Centrul de asistență destinat agresorilor" este înființat prin Hotărârea consiliului local al municipiului Timișoara nr. 257/07.05.2019 și funcționează în cadrul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara.

(4) Programul de reintegrare socială derulat cu persoane care au săvârșit infracțiuni și se află în libertate cu supraveghere din partea Serviciului de Probatiune Timis, potrivit prevederilor art.93 alin.(2) lit.b) Cod penal.

#### Articolul 5

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

(1) Serviciul social "Centrul de asistență destinat agresorilor" 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 "Centrului de asistență destinat agresorilor" sunt următoarele:

- a) Accesul egal la servicii sociale specializate pe bază de opțiune voluntară sau după caz, potrivit măsurilor dispuse de către instanța judecătorească;
- b) Asigurarea unei intervenții unitare și multidisciplinare pentru beneficiarii centrelor de asistență destinate agresorilor, conform nevoilor identificate;
- c) Responsabilizarea agresorului pentru propria reabilitare și reinsertie socială în vederea promovării unor relații sociale pozitive bazate pe comportament non-violent;
- d) Servicii sociale adaptate la nevoile agresorului;
- e) Respectarea principiului egalității de șanse între femei și bărbați și promovarea valorilor non-violente;
- f) Cooperarea și colaborarea în rețea cu toate celelalte servicii sociale și instituții relevante



## Articolul 6

### Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în "Centrul de asistență destinat agresorilor" sunt:

a) Agresori adulți;

b) Agresori adulți aflați în categoria persoanelor dependente

Agresorii adulți și agresorii adulți aflați în categoria persoanelor dependente beneficiază de servicii oferite de centrul de asistență destinat agresorilor în baza planului de intervenție

Centrul va deservi un număr de maxim 5 beneficiari agresori/zi.

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

a) acte necesare:

- Carte de identitate (aparținând mun. Timișoara) și certificat de naștere;
- cererea de solicitare servicii de consiliere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului;
- după caz, sentință judecătorească/ordin de restricție cu recomandarea de a urma servicii de consiliere sau referire de la DGASPC pe baza recomandării managerului de caz;
- documente cu privire la nivel de educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică după caz, existența unor antecedente penale care au legătură cu diferite forme de violență, după caz, etc.;
- acord de prelucrare a datelor cu caracter personal.

Admiterea se poate realiza pe bază de opțiune voluntară, în baza recomandării managerului de caz, sau potrivit măsurilor dispuse de către instanță.

Documentele necesare, menționate mai sus, pot fi prezentate în original. Centrul de asistență destinat agresorilor asigură realizarea copiilor xerox. De asemenea, documentele necesare pot fi transmise online, pe adresa de e-mail a complexului.

b) criterii de eligibilitate

Va fi eligibilă pentru a beneficia de serviciile centrului persoana care este identificată ca agresor în situațiile de violență domestică ținând cont de definiția violenței domestice din legislație, unde se precizează **"violența domestică înseamnă orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență** verbală, fizică, sexuală, psihologică, economică, socială, spirituală, cibernetică care se produce în mediul familial sau domestic ori între soți sau foști soți, precum și între actuali sau foști parteneri, indiferent dacă agresorul locuiește sau a locuit împreună cu victima". Agresorii care sunt admisi în cadrul Centrului de asistență destinat agresorilor, locuiesc și au domiciliul legal sau reședința pe raza municipiului Timișoara. Sunt eligibili și agresorii care dețin o carte de identitate provizorie, aparținând municipiului Timișoara. Sunt eligibili pentru a beneficia de serviciile centrului și agresorii care au emis o recomandare de către instanța o dată cu emiterea ordinului de protecție, indiferent de domiciliul acestuia, acolo unde este menționat serviciul social- Centrul de asistență destinat agresorilor cu adresa exactă.

Conform legislației specifice **formele de violență** sunt:

- **violența verbală** - adresarea printr-un limbaj jignitor, brutal, precum utilizarea de insulte, amenințări, cuvinte și expresii degradante sau umilitoare;
- **violența psihologică** - impunerea voinței sau a controlului personal, provocarea de stări de tensiune și de suferință psihică în orice mod și prin orice mijloace, prin amenințare verbală sau în orice altă modalitate, șantaj, violență demonstrativă asupra obiectelor și animalelor, afișare ostentativă a armelor, neglijare, controlul vieții personale, acte de gelozie, constrângerile de orice fel, urmărirea fără drept, supravegherea locuinței, a



locului de muncă sau a altor locuri frecventate de victimă, efectuarea de apeluri telefonice sau alte tipuri de comunicări prin mijloace de transmitere la distanță, care prin frecvență, conținut sau momentul în care sunt emise creează temere, precum și alte acțiuni cu efect similar;

- **violența fizică** - vătămarea corporală ori a sănătății prin lovire, îmbrâncire, trântire, tragere de păr, înțepare, tăiere, ardere, strangulare, mușcare, în orice formă și de orice intensitate, inclusiv mascate ca fiind rezultatul unor accidente, prin otrăvire, intoxicare, precum și alte acțiuni cu efect similar, supunerea la eforturi fizice epuizante sau la activități cu grad mare de risc pentru viață sau sănătate și integritate corporală;
- **violența sexuală** - agresiune sexuală, impunere de acte degradante, hărțuire, intimidare, manipulare, brutalitate în vederea întreținerii unor relații sexuale forțate, viol conjugal;
- **violența economică** - interzicerea activității profesionale, privare de mijloace economice, inclusiv lipsire de mijloace de existență primară, cum ar fi hrană, medicamente, obiecte de primă necesitate, acțiunea de sustragere intenționată a bunurilor persoanei, interzicerea dreptului de a poseda, folosi și dispune de bunurile comune, control inechitabil asupra bunurilor și resurselor comune, refuzul de a susține familia, impunerea de munci grele și nocive în detrimentul sănătății, inclusiv unui membru de familie minor, precum și alte acțiuni cu efect similar;
- **violența socială** - impunerea izolării persoanei de familie, de comunitate și de prieteni, interzicerea frecventării instituției de învățământ sau a locului de muncă, interzicerea/limitarea realizării profesionale, impunerea izolării, inclusiv în locuința comună, privarea de acces în spațiul de locuit, deposedarea de acte de identitate, privare intenționată de acces la informație, precum și alte acțiuni cu efect similar;
- **violența spirituală** - subestimarea sau diminuarea importanței satisfacerii necesităților moral-spirituale prin interzicere, limitare, ridiculizare, penalizare a aspirațiilor membrilor de familie, a accesului la valorile culturale, etnice, lingvistice ori religioase, interzicerea dreptului de a vorbi în limba maternă și de a învăța copiii să vorbească în limba maternă, impunerea aderării la credințe și practici spirituale și religioase inacceptabile, precum și alte acțiuni cu efect similar sau cu repercusiuni similare;
- **violența cibernetică** – hărțuire online, mesaje online instigatoare la ură pe baza de gen, urmărire online, amenințări online, publicarea nonconsensuală de informații și conținut grafic intim, accesul ilegal la interceptare a comunicațiilor și datelor private și orice altă formă de utilizare abuzivă a tehnologiei informației și a comunicațiilor prin intermediul calculatoarelor, telefoanelor mobile inteligente sau altor dispozitive similare care folosesc telecomunicațiile sau se pot conecta la internet și pot transmite și utiliza platforme sociale sau de e-mail, cu scopul de a face de rușine, umili, speria, amenința, reduce la tăcere victima.

Prin **membru de familie** se înțelege:

- ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii;
- soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/fostei soții;



- persoanele care au stabilit relații asemănătoare aceloră dintre soți sau dintre părinți și copii, actuali sau foști parteneri, indiferent dacă acestea au locuit sau nu cu agresorul, ascendenții și descendenții partenerii/partenerului, precum și frații și surorile acestora;
- tutorele sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului;
- reprezentantul legal sau altă persoană care îngrijește persoana cu boală psihică, dizabilitate intelectuală ori handicap fizic, cu excepția celor care îndeplinesc aceste atribuții în exercitarea sarcinilor profesionale.

**c) cine ia decizia de admitere/respingere**

Decizia de admitere/respingere în cadrul Centrului se ia de către șeful de centru, la propunerea echipei de specialiști.

**d) modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia**

Contractul de acordare a serviciilor sociale în "Centrul de asistență destinat agresorilor" este încheiat între beneficiar și Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara reprezentată prin directorul general, pe o perioadă de un an, cu posibilitatea de prelungire prin act adițional. Modelul contractului este reglementat de Ordinul MMSSF 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

**e) modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului**

Serviciile sociale oferite în cadrul "Centrului de asistență destinat agresorilor" se acordă gratuit, fără plata vreunei contribuții din partea beneficiarilor sau reprezentanților legali. Contribuția beneficiarilor/reprezentanților legali este de 0 lei, costurile serviciilor fiind suportate de la bugetul local.

**(3) Condiții de încetare a serviciilor**

Condițiile de încetare a serviciilor se regăsesc în Contractul de furnizare servicii sociale încheiat cu beneficiarii la secțiunea "Încetarea contractului" precum și în Procedura proprie privind încetarea acordării serviciilor.

Principalele situații în care centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru drogo-dependență etc. (suspendare);
- comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare);
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar (suspendare)
- încetarea frecventării centrului de către beneficiar prin propria voință;(încetare);
- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul (încetare);
- acordul părților privind încetarea contractului (încetare);
- scopul contractului a fost atins (încetare);
- forța majoră, cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc. (încetare);
- beneficiarul nu colaborează cu reprezentanții instituției și absentează de la ședințele de consiliu pe o perioadă de 3 luni consecutiv (încetare);



- comportament inadecvat față de specialiști, atac la propriile valori ale acestora, injurii și jigniri aduse specialiștilor și instituției, în mod repetat și conștient (încetare);
- decesul beneficiarului (încetare);
- depășirea situației de vulnerabilitate (încetare).

Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii și managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

**(4)** Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Centrul de asistență destinat agresorilor" au următoarele **drepturi**:

- de a primi servicii sociale prevăzute în contractul de servicii;
- de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- de a refuza în condiții obiective primirea serviciilor sociale;
- 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;
- de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică;
- dreptul de a avea acces la propriul dosar după arhivarea dosarului personal;
- de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

**(5)** Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Centrul de asistență destinat agresorilor" au următoarele **obligatii**:

- să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului de consiliere;
- 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;
- să respecte termenele și clauzele stabilite în contractul de servicii;
- să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact, etc.);
- să nu pretindă nici un beneficiu material sau pecuniar ca urmare a aplicării prevederilor așa cum sunt ele prezentate;
- este interzis consumul de alcool sau a altor substanțe în cadrul centrului și/sau participarea la ședințele de consiliere sub influența acestora;
- să aibă un comportament decent, să respecte personalul de specialitate și pe ceilalți beneficiari, fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza altă persoană.

## Articolul 7

### Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social "Centrul de asistență destinat agresorilor" sunt următoarele:

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



a) de furnizare a serviciilor sociale de interes public local, prin asigurarea următoarelor activități:

Principalele activități constă în asigurarea serviciilor de reabilitare inclusiv consiliere psihologică, precum și alte tipuri de servicii/programe cum ar fi:

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei;
- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru dezvoltarea abilităților de viață prosocială: controlul furiei, rezolvarea conflictelor, rezolvare de probleme, comunicare nonviolentă;
- Programe de grup și individuale de educație cu privire la „Egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislație națională și sancțiuni aplicabile;
- Programe de dezvoltare a abilităților parentale conținând cel puțin drepturile copilului, relaționarea și comunicarea cu copilul/copii biologici sau/și partenerului de viață;
- Programe de abilități de relaționare sănătoasă în cuplu și în familia extinsă;
- Programe pentru identificarea și menținerea grupului/persoanelor resursă;
- Acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;
- Managementul stărilor de criză și a situațiilor de risc;
- Consiliere în vederea dezvoltării personale și dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- Consiliere și informare pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și educație pentru sănătate;
- Programe de orientare școlară și profesională;

**Servicii de consiliere și mediere familială** în vederea restabilirii/consolidării relațiilor personale cu copilul (în situația în care agresorul este părinte și a fost emis un ordin de protecție și în favoarea copiilor);

**Servicii de asistență socială**, identificarea și dezvoltarea rețelelor de sprijin și a grupurilor de suport în vederea reabilitării comportamentale și integrării sociale; asistență în cazul în care este părăsită locuința; consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și gestionarea relației cu victime; consiliere în vederea identificării resurselor personale și diminuării riscurilor pentru sine și pentru ceilalți; suport și consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de gestionare a riscurilor de repetare a agresiunii; suport și consiliere pentru gestionarea relațiilor, rolurilor și responsabilităților părintești; suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități sociale și de comunicare; suport și asistență pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare în dezvoltarea personală și socială, etc.;

**Asistență psihologică**, consiliere în vederea gestionării distorsiunilor cognitive și a percepțiilor de sine, consiliere în vederea resemnificării relației cu victima; consiliere în vederea gestionării temerilor și anxietăților; consiliere în vederea gestionării problemelor de putere și control și resemnificarea victimizării; consiliere în vederea autogestionării pentru a face față stresului, geloziei patologice și posesivității, consiliere în vederea responsabilizării agresorului pentru propria reabilitare și reinserție socială și promovării unor relații sociale pozitive și a unor comportamente non-violente, etc.;



**Servicii de asistență juridică**, informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurilor necesare; consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța; consiliere cu privire la soluționarea cazurilor de divorț în care sunt implicați minori; oferirea unor informații cu privire la consecințele legale ale acțiunilor sale violente, etc.;

**Servicii de asistență juridică**, informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurilor necesare; consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța; consiliere cu privire la soluționarea cazurilor de divorț în care sunt implicați minori; oferirea unor informații cu privire la consecințele legale ale acțiunilor sale violente, etc.;

**Servicii de asistență medicală**, evaluare medicală și psihiatrică, facilitarea accesului la tratament psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare;

**Programe de consiliere pentru reintegrare socială și reinserție profesională**; suport și consiliere în vederea adaptării pe piața muncii, consiliere în vederea armonizării vieții private cu viața profesională; pregătire pentru interviu și angajare; asistență post angajare, etc.;

Alte programe care permit integrarea/reintegrarea socială a agresorilor, în vederea diminuării riscului de recidivă, educație pentru sănătate;

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

1. Derularea de campanii de informare în comunitate;
2. Încheierea de convenții de colaborare și de parteneriate cu organizații publice și private de la nivel local, național și/sau internațional;
3. Organizarea de sesiuni regulate de informare a beneficiarilor;
4. Elaborarea de rapoarte de activitate anuale;

**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. Derularea de campanii de prevenție și informare în comunitate, ținând atât publicul larg cât și grupuri expuse riscului de a deveni agresori în situații de violență domestică;
2. Stabilirea de relații de colaborare activă cu asociații/grupuri de beneficiari, dar și cu organizații publice și private care vin în contact cu agresori în situații de violență domestică;
3. Colaborează cu structura teritorială a Agenției Naționale Antidrog în vederea participării la programe de consiliere adresate consumatorilor de droguri și familiilor acestora;

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

1. Asigură calitatea serviciilor sociale prin elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de evaluare și acordare a serviciilor, realizarea de reevaluări periodice a serviciilor prestate, asigurarea unui management eficient, asigurarea de resurse materiale și umane adecvate, consultarea beneficiarilor cu privire la serviciile furnizate;
2. Elaborarea procedurilor stabilite prin standardele minime de calitate;
3. Elaborarea Planului de intervenție în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de alte structuri;
4. Asigurarea monitorizării situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.

**e)** Pune în practică deciziile privind executarea obligației de a frecventa un program de reintegrare socială derulat de serviciul de probațiune sau organizat în colaborare cu instituții din comunitate, potrivit prevederilor art.93 alin.(2) lit.b) Cod penal, prin:

1. Întocmirea instrucțiunilor de lucru și creșterea instrumentelor utilizate în procedul de acordare a serviciilor de consiliere în cadrul programului de reintegrare socială;



2. Derularea programului de reintegrare socială pentru persoanele care au săvârșit infracțiuni și se află sub supraveghere la Serviciul de Probațiune Timiș;

**f)** de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. Asigurarea unei structuri de personal a centrului care corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate;

2. Asigură facilitățile necesare desfășurării activității, după cum urmează:

- spații cu suprafața totală utilă de 84,45 mp, împărțit astfel: hol (16,75 mp), birou activități diverse (22,5 mp), birou consiliere (19,75 mp), birou personal (5,85 mp), baie (3 mp), baie (4 mp) și arhiva (13,05 mp).

- dotarea spațiilor cu echipamente: mobilier, echipamente IT, aparatură electro-tehnică, sistem pază și supraveghere video.

## Articolul 8

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

**(1)** Serviciul social "Centrul de asistență destinat agresorilor" funcționează cu un număr de **2,5** total personal, conform prevederilor Hotărârii consiliului local al municipiului Timișoara nr. 122/28.03.2023, din care:

**a)** personal de conducere: șef de centru cu **0,5** normă;

**b)** personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: **2**;

**c)** personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: **0**;

**d)** voluntari: Centrul de asistență destinat agresorilor permite primirea voluntarilor;

**(2)** Raportul angajat/beneficiar conform standardelor minime de cost este de 1/10.

## Articolul 9

### Personalul de conducere

**(1)** Personalul de conducere este:

**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;
- 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 nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- n)** asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- o)** asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
- p)** alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil;

Atribuțiile specifice **șef centru** sunt:

- Participa la dezvoltarea serviciilor complexului;
- Raspunde de coordonarea, indrumarea si monitorizarea activitatilor desfasurate de personalul din cadrul complexului si propune sanctiuni disciplinare pentru salariatii care nu isi indeplinesc in mod corespunzator atributiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizarii serviciilor sociale, codului muncii;
- Se asigura de mentinerea functionalitatii si de imbunatatirea calitatii serviciilor sociale furnizate in cadrul centrelor;
- Elaboreaza documentatia pentru relicentirea serviciilor;
- Intocmeste, din timp, documentele necesare pentru consiliul local (dezvoltare servicii, derulare de campanii, etc.), revizuire ROF atunci cand intervin modificari;
- Realizeaza si revizuieste, impreuna cu alti specialisti desemnati, procedurile operationale, instructiunile de lucru si metodologiile necesare la nivelul complexului;
- Se asigura de cunoasterea de catre personalul din subordine si punerea in practica a Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate prin Complexul de Servicii pentru Victimele Violentei Domestice si Agresori;
- Coordoneaza activitatea personalului de executie, avizand/aproband documente, instrumente de lucru specifice, conform standardelor de calitate;
- Organizeaza activitatea personalului din subordine si propria activitate in scopul utilizarii rationale a resurselor si a timpului;
- Ia in considerare si analizeaza orice sesizare care ii este adresata, referitoare la incalcari ale drepturilor beneficiarilor complexului pe care il conduce;
- Se asigura de respectarea dispozitiilor legale in domeniul reglementarii protectiei datelor cu caracter personal;
- Numeste responsabil cu intocmirea raspunsurilor pentru toate sesizarile/adresele scrise primite in cadrul complexului;
- Verifica implementarea metodei managementului de caz in domeniul violentei domestice, pentru cele doua centre din cadrul complexului;

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



- Numeste responsabil cu evaluarea initiala, in vederea demararii procesului de acordare a serviciilor;
- Numeste managerii de caz pentru beneficiarii celor doua centre;
- Verifica etapele acordarii serviciilor, documentele realizate si arhivate in dosarul administrativ si profesional, cat si registrele utilizate conform procedurilor;
- Se asigura de respectarea obligativitatii pastrarii confidentialitatii asupra identitatii si dificultatii persoanelor ce beneficiaza de serviciile centrelor coordonate, de catre personalul din subordine;
- Se asigura ca serviciile sociale furnizate in cadrul complexului sa se acorde de catre personalul din subordine cu profesionalism, etica si integritate morala;
- Se preocupa permanent de identificarea de parteneri care pot contribui la imbunatatirea serviciilor si a calitatii vietii beneficiarilor;
- Incheie parteneriate cu institutii si organizatii care vin in contact cu persoane apartinand grupului tinta;
- Participa la diverse sesiuni de lucru, dezbateri, seminarii, conferinte pe teme sociale/sau delega un reprezentant din cadrul complexului spre participare;
- Gestioneaza si monitorizeaza activitatea echipei de asistenta si sprijin pentru interventiile de urgenta;
- Se asigura de mentinerea beneficiarilor in servicii;
- Coordoneaza sedintele cu specialistii din subordine;
- Se asigura de realizarea campaniilor si evenimentelor in comunitate pentru prevenirea si combaterea fenomenului de violenta domestica;
- Intocmeste referatele de necesitate si face propunerile bugetare, PAAP, pentru a asigura o buna desfasurare a activitatii complexului;
- Face propuneri si planificari, anuale, conform cu solicitarile primite. Monitorizeaza aducerea la indeplinire a solicitarilor facute cu scopul de a desfasura activitatile in bune conditii;
- Monitorizeaza si evalueaza, permanent, activitatea celor doua centre pentru respectarea standardelor minime de calitate, coordoneaza resursa umana pentru a oferi servicii de calitate;
- Verifica participarea beneficiarilor in servicii, pentru atingerea obiectivelor propuse la nivelul complexului;
- Se asigura de implementarea si dezvoltarea Sistemului de Control Intern Managerial la nivelul centrului;
- Se asigura de intocmirea, revizuirea si trimiterea, in termen, a documentelor cerute de compartimentul Control Intern Managerial;
- Se asigura de respectarea Regulamentului de Organizare si Functionare, Regulamentul de Ordine interioara, codul Etic si prevederile Codului Muncii, atat de catre personalul din subordine, cat si de catre beneficiari;
- Intocmeste si propune prin rapoarte de specialitate sanctionarea abaterilor de la normele legale si cele interne;
- Efectueaza periodic controlul tuturor posturilor pe care le coordoneaza;
- Instruieste, periodic, personalul din subordine cu privire la procedurile dupa care functioneaza cele doua centre, conform standardelor minime de calitate in vigoare;



- Instruieste, periodic, personalul din subordine cu privire la procedurile de sistem aprobate la nivelul DAS MT;
- Propune personalul din subordine pentru participarea la cursuri de perfectionare profesionala platite si sustine sesiuni de perfectionare profesionala in cadrul institutiei;
- Dezvolta relatii cu institutii publice si private si actioneaza pentru binele superior al beneficiarilor;
- Desfasoara, impreuna cu echipa de specialisti, activitati pentru promovarea serviciilor oferite in domeniul prevenirii si combaterii violentei domestice;
- Anual, verifica raportul statistic si chestionarele de satisfactie a beneficiarilor, in vederea imbunatatirii serviciilor oferite;
- Se asigura de identificarea corecta, analizarea, evaluarea si monitorizarea, revizuirea și raportarea riscurilor de către persoana responsabila si totodata si de catre personalul din subordine, in ceea ce priveste diminuarea riscurilor, daca tine de activitatea acestora;
- Se asigura de respectarea datelor si numeste responsabili, in ceea ce priveste raportarea datelor statistice catre ANES, Serviciul Strategii al DAS, etc.;
- Face parte din echipa intersectoriala in domeniul prevenirii si combaterii violentei domestice, infiintata la nivelul DGASPC si participa la intalnirile organizate de catre acestia;
- Tine evidenta orelor suplimentare si completeaza registrul de evidenta a orelor suplimentare de la nivelul complexului de servicii, in conformitate cu PS de la nivelul DAS TM;
- Raspunde de respectarea unui standard de cost care sa arate eficienta serviciilor oferite, in raport cu numarul de specialisti implicati;
- Intocmeste, lunar, raport cu privire la costurile celor doua centre si raspunde de corectitudinea datelor in conformitate cu documentele primite de la alte compartimente implicate (RU, Serviciul Tehnic, Serviciul Administrativ, etc.);
- Gestioneaza patrimoniul celor doua centre pe care le conduce;
- Informeaza directorul general despre disfunctionalitati ale serviciului social, care se datoreaza nealocarii fondurilor la termen, respectiv achizitionarea unor produse/servicii de proasta calitate sau lipsa achizitionarii unor produse, servicii sau lucrari solicitate si necesare;
- Raspunde alaturi de serviciul de specialitate de caietul de sarcini pentru produse, servicii si lucrari ce urmeaza a fi achizitionate;
- Intocmeste referate pentru scoaterea posturilor vacante la concurs, stabilind tematica si bibliografia;
- Depune in termen declaratia de avere si interese;
- Participa la intalniri cu beneficiari problematici si are discutii cu acestia;
- Oferă consiliere beneficiarilor/cetatenilor/altor persoane in orarul stabilit pentru audiente;
- Mediaza eventualele conflicte care pot aparea intre beneficiari sau beneficiari si angajatii din subordine;
- Stabileste obiective specifice si activitati pentru cele doua centre si raspunde de punerea in aplicare a activitatilor, de catre personalul din subordine;
- Se asigura ca personalul din subordine aduce la indeplinire atributiile cu privire la psi, ssm, scim, riscuri, date cu caracter personal, etc.;



- Intocmește rapoarte referitoare la date statistice sau alte informații solicitate;
  - Planifica, organizează și realizează sesiuni de supervizare cazuri cu echipa multidisciplinară;
  - Se asigură ca personalul din subordine informează și instruieste beneficiarii/potențiali beneficiari cu privire la scopul serviciului social, orar de funcționare, rof, roi, po, ps, serviciile pe care le oferă serviciul social;
  - Se asigură ca la sediul celor două centre există materiale informative de tipul pliante, flayere, afise, etc;
  - Cunoaște și respectă legislația specifică și face revizuri la documentele complexului în funcție de modificările legislative;
  - Stabilește, împreună cu specialiștii implicați, cazurile pentru care este necesară deplasarea la domiciliu, în vederea oferirii de servicii;
  - Intocmește fișele de post/anexele la fișele de post pentru personalul din subordine;
  - Se asigură de completarea condiției de prezență, zilnic, de către persoanele aflate în activitate;
  - Participă la cursuri în domeniul violentei domestice dar și altele conform legislației specifice;
  - Evaluează anual performanțele profesionale ale personalului din subordine;
  - Promovează, împreună cu personalul din subordine, serviciile oferite și activitățile desfășurate, atât în comunitate, cât și în media și online;
  - Intocmește lunar foaie colectivă de pontaj pentru personalul complexului;
  - Colaborează cu specialiștii altor servicii din cadrul DAS sau alte instituții publice și private care oferă servicii pentru victimele violentei domestice și agresori și/sau cazuri comune;
  - Are o conduită morală și vestimentară adecvată, în cadrul serviciului social, dar și în comunitate, atunci când reprezintă instituția;
  - Participă la instruire și este obligat să cunoască și să respecte normele de securitate și sănătate în munca, prevenirea și stingerea incendiilor, a situațiilor de urgență și a protecției civile;
  - Se ocupă de vizibilitatea serviciilor sociale în vederea recrutării de voluntari și delegă responsabil cu coordonarea voluntarilor, în cadrul complexului;
  - Delegă responsabil cu coordonarea studenților aflați în practică în cadrul complexului;
  - Îndeplinește alte atribuții la solicitarea directorului general.
- (3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.
- (4) Candiții 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. Personal de specialitate și auxiliar

#### (1) Personalul de specialitate este:

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



- a)** asistent social (263501) - 1;  
**b)** psiholog (263411) - 1;  
**(2)** Atribuții ale personalului de specialitate:  
**a)** asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;  
**b)** colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;  
**c)** monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;  
**d)** sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;  
**e)** întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;  
**f)** face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;  
**g)** alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

**Atribuții specifice asistent social:**

- Desfășoară activități de servicii sociale de tip integrat în cadrul Centrului de asistență destinate agresorilor;
- Realizează consilierea socială cu beneficiarii agresorilor;
- Participă la programe de consiliere socială, reintegrare socială, face parte din echipa de asistență și sprijin pentru agresori;
- Se asigură, împreună cu psihologul, de atingerea numărului de beneficiari/an conform documentelor întocmite;
- Este manager de caz pentru cazurile stabilite prin decizie de către șeful centrului;
- Este responsabil, prin decizia șefului de centru, de realizarea procesului de evaluare inițiale, în vederea demarării procesului de acordare a serviciilor;
- Identifică factorii de risc și propune măsuri de protecție pentru victime, dar și pentru a preveni comportamentul abuziv al agresorilor;
- Evaluarea, în echipa multidisciplinară, în ansamblu a situației de cuplu/familie și crearea planului de siguranță pentru creșterea gradului de siguranță pentru victime, dar și pentru a preveni comportamentul abuziv al agresorilor;
- Cunoaște mecanismele de siguranță asociate Ordinului de Protecție Provizoriu și Ordinului de Protecție;
- Dezvoltă și menține o rețea socială în vederea facilitării accesului agresorilor la alte servicii sociale de suport și consiliere;
- Asigură securitatea datelor, despre agresori, transferate în procesul de intervenție, către alți specialiști/instituții, conform legislației;
- Referă agresorii către alte servicii, pentru o intervenție integrată, în raport cu nevoile identificate;
- Întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal, format din dosar administrativ și dosar profesional, asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal;
- Contactează cazurile implicate în violența domestică sesizate la numărul de urgență 981, în vederea admiterii acestora în servicii;



- Participa la sedintele de consiliere de grup, grupuri de sprijin pentru agresori, la sesiune de educatie parentala;
- Desfasoara cu agresorii programele individuala sau de grup, asa cum prevede standardul de calitate;
- Sprijina beneficiarii in vederea integrarii/reintegrarii in campul muncii prin consiliere/mediere/orientare vocationala, asistență educațională, poate facilita relatia dintre beneficiar potential angajator/angajator;
- Prezintă potențielilor beneficiari/beneficiarilor prevederile procedurii de admitere și verifică actele depuse de potențialii beneficiari pentru a fi admiși în centru;
- Consiliaza si indruma beneficiarii in vederea obtinerii unor documente si/sau beneficii sociale, in functie de nevoie;
- Asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice;
- Faciliteaza relatiile intre membrii familiei, initiaza programe pentru identificarea si mentinerea personalor resursa;
- Desfasoara activitate de teren pentru beneficiarii existenti in servicii, cat si pentru alte cazurile de violenta domestica sesizate;
- Asigură colaborarea cu autoritățile administrației publice centrale și locale, parteneri, ong-ri (inaintare/raspuns adrese, raportari, etc.);
- Prezintă potențielilor beneficiari prevederile procedurii de admitere și verifică actele depuse de potențialii beneficiari pentru a fi admiși în centru;
- Înaintează șefului de centru, alături de asistent social, propunerea de admitere/respingere, suspendare/incetare in cadrul centrului;
- Este responsabil de reevaluarea situatiei beneficiarilor, din punct de vedere social;
- Intocmește contractele de furnizare servicii și actele adiționale cuu propunerea de prelungire pentru beneficiari;
- Informeaza beneficiarii, în cadrul activității de admitere, despre regulile serviciului social, procedurile aplicabile, ROI, ROF, drepturi si obligatii, etc.;
- Asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor și a altor documente ale centrului;
- Contribuie la evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și a situațiilor în care se află aceștia;
- Schimb de informatii relevante cu seful de centru si specialistii centrului, avand permanent in vedere interesul superior al beneficiarului;
- Monitorizeaza intervențiile de asistență și consiliere socială;
- Participă la întocmirea si revizuirea procedurilor operationale;
- Participa la implementarea si dezvoltarea Sistemului de Control Intern Managerial la nivelul centrului;
- Cunoaste si aplica procedurile, instructiunile de lucru si metodologiile aprobate la nivelul complexului;
- Respecta Regulamentul de Organizare si Functionare, Regulamentul de Ordine interioara, codul Etic si prevederile Codului Muncii;
- Actioneaza pentru menținerea beneficiarilor în servicii;



- Participa la campaniile de constientizare asupra fenomenului de violenta domestice, desfasurate in comunitate sau alte institutii;
- Sprijina psihologul in procesul de masurarea gradului de satisfactie al beneficiarilor;
- Este responsabil, alaturi de psiholog, de monitorizarea post-servicii si planul de siguranta (unde este cazul) pentru 3 luni de la data iesirii din servicii;
- Faciliteaza accesul beneficiarilor dependenti in spitale, centre de dezintoxicare, dezalcolizare, etc;
- Raspunde, împreună cu ceilalți specialiști, de completarea registrelor serviciului social, conform standardelor minime de calitate;
- Participă la întocmirea datelor statistice cu privire la beneficiari, raportari, baze de date, etc.;
- Raspunde, impreuna cu psihologul, de realizarea programului de reintegrare sociala pentru cazurile referite de catre probatiune- persoane care au savarsit infractiuni si sunt supravegheate de catre Serviciul de Probatiune Timis;
- Participa la organizarea de activitati si evenimente;
- Actualizarea permanenta a cunostiintelor legate de domeniul asistentei sociale a agresorilor;
- Participa la programele de formare profesionala organizate la locul de munca, cat si unde este delegat;
- Se asigura de notarea datelor necesare pentru întocmirea raportului anual de activitate;
- Are o conduită morală și vestimentară adecvată, în cadrul serviciului social, dar și în comunitate, atunci când reprezintă instituția;
- Raspunde de realizarea demersurilor și întocmirea raspunsurilor pentru cazurile referite prin adrese de către alte instituții, persoane, etc.;
- Îndeplinește alte atribuții la solicitarea șefului de centru;
- Participa la intalnirile de lucru cooronate de șeful centrului;
- Participa la instruire si este obligat sa cunoasca si sa respecte normele de securitate si sanatate in munca, prevenirea si stingerea incendiilor, a situatiilor de urgenta si a protectiei civile;
- Aduce la indeplinire orice alte atributii stabilite de catre directorul general al Directiei de Asistenta Sociala a Municipiului Timisoara, cu respectarea specificului activitatii din fisa postului, cu informarea prealabilă a șefului de centru.

#### Atribuții specifice **psiholog:**

- Participa la desfasurarea activitatilor de tip integrat in cadrul Centrului de asistenta destinat agresorilor;
- Realizează consilierea psihologică cu beneficiarii agresori;
- Asigura derularea etapelor in procesul de acordare a serviciilor psihologice cu respectarea prevederilor legii si a standardelor minime de calitate aplicabile;
- Evalueaza situatia de criza a persoanelor care solicita servicii si promoveaza masuri/interventi eficiente;
- Participa la evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, stabileste obiective si realizeaza activitati pentru atingerea lor;



- Prezintă potențialilor beneficiari/beneficiarilor prevederile procedurii de admitere și verifică actele depuse de potențialii beneficiari pentru a fi admiși în centru;
- Raspunde de implementarea metodei managementului de caz în domeniul violenței domestice;
- Este manager de caz pentru cazurile stabilite prin decizie de către șeful centrului;
- Este responsabil, prin decizia șefului de centru, de realizarea procesului de evaluare inițiale, în vederea demarării procesului de acordare a serviciilor;
- Identifică factorii de risc și propune măsuri de protecție pentru victime, dar și pentru a preveni comportamentul abuziv al agresorilor;
- Evaluarea, în echipa multidisciplinară, în ansamblu a situației de cuplu/familie și crearea planului de siguranță pentru creșterea gradului de siguranță pentru victime, dar și pentru a preveni comportamentul abuziv al agresorilor. Intocmește planul de intervenție;
- Cunoaște mecanismele de siguranță asociate Ordinului de Protecție Provizoriu și Ordinului de Protecție;
- Dezvoltă și menține o rețea socială în vederea facilitării accesului agresorilor la alte servicii sociale de suport și consiliere;
- Asigura securitatea datelor, despre agresori, transferate în procesul de intervenție, către alți specialiști/instituții, conform legislației;
- Referă agresorii către alte servicii, pentru o intervenție integrată, în raport cu nevoile identificate;
- Întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal, format din dosar administrativ și dosar profesional, asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal;
- Concepe programe individuale și de grup așa cum prevede standardul minim de calitate în vigoare;
- Realizează, cu aportul asistentului social, programele individuale sau de grup, așa cum prevede standardul de calitate;
- Realizează evaluarea complexă a beneficiarilor utilizând teste psihologice specifice pentru agresori, după caz;
- Elaborează profilul psihologic pentru beneficiari, acolo unde ajută în procesul de reabilitare;
- Raspunde de măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor din cadrul centrului de asistență destinat agresorilor;
- Desfășoară activitate de teren pentru beneficiarii existenți în servicii, dar și pentru alte cazurile de violență domestică sesizate;
- Sprijină asistentul social în colaborarea cu autoritățile administrației publice centrale și locale, parteneri, ONG-uri (întâlnire/răspuns adrese, rapoartă, etc.);
- Asigura informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice;
- Informează beneficiarii, în cadrul activității de admitere, despre regulile serviciului social, procedurile aplicabile, ROI, ROF, drepturi și obligații, etc.;



- Participa la campaniile de constientizare asupra fenomenului de violenta domestice, desfasurate in comunitate sau alte institutii;
- Actualizarea permanenta a cunostintelor de specialitate;
- Intocmeste rapoarte cu privire la situatia beneficiarilor in conformitate cu cerintele;
- Schimb de informatii relevante cu seful de centru si specialistii centrului, avand permanent in vedere interesul superior al beneficiarului;
- Monitorizeaza interventiile psihologice pentru beneficiarii serviciului social;
- Participă la întocmirea și revizuirea procedurilor operationale;
- Cunoaste si aplica procedurile, instructiunile de lucru si metodologiile aprobate la nivelul complexului;
- Cunoaste toate modificarile si completarile legislative, aplicabile la nivelul complexului;
- Respecta Regulamentul de Organizare si Functionare, Regulamentul de Ordine interioara, codul Etic si prevederile Codului Muncii;
- Actioneaza pentru menținerea beneficiarilor în servicii;
- Contactează cazurile implicate in violență domestică, sesizate la numarul de urgență 0356981, în vederea admiterii acestora în servicii;
- Raspunde, împreună cu ceilalți specialiști, de completarea registrelor serviciului social, conform standardelor minime de calitate;
- Participă la întocmirea datelor statistice cu privire la beneficiari, raportari, baze de date, etc.;
- Raspunde de transmiterea datelor cu privire la situația beneficiarilor, către SMCCF aparținând DAS MT;
- Oferă mediere in relatiile agresorilor cu familia/familia largita/alte rude, etc.. Identifică și menține persoanele resursă pentru beneficiarii agresori;
- Înaintează șefului de centru, alături de asistent social, propunerea de admitere/respingere, suspendare/incetare in cadrul centrului;
- Intocmește contractele de furnizare servicii și actele adiționale cu propunerea de prelungire pentru beneficiari;
- Participa la arhivarea documentelor centrului;
- Evalueaza impactul interventiei si participa la inchiderea cazului;
- Este responsabil, alături de asistentul social, de monitorizarea post-servicii și planul de siguranță (unde este cazul) pentru 3 luni de la data ieșirii din servicii;
- Raspunde, impreuna cu asistentul social, de realizarea programului de reintegrare sociala pentru cazurile referite de catre probatiune- persoane care au savarsit infractiuni si sunt supravegheate de catre Serviciul de Probatie Timis;
- Identifica specialisti si refera beneficiarii care au o dependenta catre servicii specializate in acest sens;
- Faciliteaza accesul beneficiarilor dependenti in spitale, centre de dezintoxicare, dezalcolizare, etc;
- Raspunde de registrul intrari-iesiri al Complexului de Servicii pentru Victimele Violentei Domestice si Agresori;
- Se asigura de inregistrarea documentelor care intra si ies in cadrul serviciului social;
- Participa la organizarea de activitati si evenimente;
- Se asigura de notarea datelor necesare pentru întocmirea raportului anual de activitate;

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



- Participa la programele de formare profesională organizate la locul de muncă, cât și unde este delegat;
- Se asigură de notarea datelor necesare pentru întocmirea raportului anual de activitate;
- Are o conduită morală și vestimentară adecvată, în cadrul serviciului social, dar și în comunitate, atunci când reprezintă instituția;
- Raspunde de realizarea demersurilor și întocmirea răspunsurilor pentru cazurile referite prin adrese de către alte instituții, persoane, etc.;
- Îndeplinește alte atribuții la solicitarea șefului de centru;
- Participa la întâlnirile de lucru coordonate de șeful centrului;
- Participă la instruire și este obligat să cunoască și să respecte normele de securitate și sănătate în muncă, prevenirea și stingerea incendiilor, a situațiilor de urgență și a protecției civile;
- Aduce la îndeplinire orice alte atribuții stabilite de către directorul general al Direcției de Asistență Socială a mun. Timișoara, cu respectarea specificului activității din fișa postului, cu informarea prealabilă a șefului de centru.

#### Articolul 11

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

Activitățile auxiliare serviciului social: aprovizionare, mentenanță, achiziții etc. sunt asigurate de compartimentele de specialitate ale frunizorului de servicii sociale (Direcția de Asistență Socială a municipiului Timișoara).

#### Articolul 12

##### **Finanțarea centrului**

**(1)** În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul 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)** bugetul de stat;

**c)** donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;

**d)** fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

**e)** alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare

**Director general**

Esztero Emese

**Întocmit,  
Sef centru**  
Ana-Maria Lupei



**CONTRACT**  
**pentru acordarea de servicii sociale în cadrul**  
**Centrului de asistență destinat agresorilor**

**Părțile contractante:**

**I. Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara – Centrul de asistență destinat agresorilor**, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în Mun. Timișoara , Bulevardul Regele Carol I, nr. 10, județul Timiș, cod de înregistrare fiscală 38053878, certificatul de acreditare seria AF nr. 003748, reprezentată de către doamna Director General – .....

și

**II.** .....,

(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 la data de ..... de către.....

**Având în vedere:**

- Legea nr. 217 din 22 mai 2003 (republicată), pentru prevenirea și combaterea violenței domestice publicat în Monitorul Oficial nr. 948 din 15 octombrie 2020;
- Ordin 28 din 3 Ianuarie 2019 anexa 6, Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca, centre de asistență destinate agresorilor;
- Ordinul 20.841/ 2022 pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale de asistență destinate agresorilor, publicat în Monitorul Oficial nr. 973 din 06 octombrie 2022;
- Cererea de admitere nr...../.....
- Fișă de evaluare inițială nr...../.....
- Evaluare multidisciplinară a nevoilor agresorului
- Decizie de admitere nr...../.....

**1. 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;



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 de intervenție - modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

1.7. 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;

1.8. 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;

1.9. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale – modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, în temeiul prevederilor unui act normativ;

1.10. 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;

1.11. evaluarea inițială - 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 specific 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 de intervenție;

1.12. planul de intervenție - 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;

1.13. 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 specific domeniilor: asistență socială, psihologică, juridică și de piața muncii.

## 2. Obiectul contractului

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

a) Servicii de reabilitare incluzând consiliere psihologică, socială, juridică;

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



- b) Servicii de consiliere și mediere familială;
- c) servicii de consiliere psihologică
- d) Servicii de consiliere și informare socială;
- e) Servicii de consiliere juridică, în condițiile legii, după caz;
- f) Facilitarea accesului la tratament psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare;
- g) Programe de consiliere individualizate de reintegrare socială;
- h) Activități pe piața muncii;
- i) Alte programe care permit integrarea/reintegrarea socială a agresorilor, în vederea diminuării riscului de recidivă, educație pentru sănătate.

#### 2.2. Descrierea serviciilor sociale acordate de furnizorul de servicii sociale:

- a) programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei;
- b) programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru dezvoltarea abilităților de viață pro-socială: controlul furiei, rezolvare de conflicte, rezolvare de probleme, comunicare non-violentă;
- c) programe de grup și individuale de educație cu privire la egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislație națională și sancțiuni aplicabile;
- d) programe de dezvoltare a abilităților parentale conținând cel puțin drepturile copilului, relaționarea și comunicarea cu copilul/copii biologici sau și partenerului de viață;
- e) programe de abilități de relaționare sănătoasă în cuplu și în familia extinsă;
- f) programe pentru identificarea și menținere a grupului/persoanelor resursă;
- g) acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;
- h) managementul stărilor de criză și a situațiilor de risc;
- i) consiliere în vederea dezvoltării personale și dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- j) consiliere și informare pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și educație pentru sănătate;
- k) orientare școlară, consiliere vocațională, facilitare acces pe piața muncii.

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

3.1. Costul pe lună pentru fiecare serviciu social acordat este calculat conform prevederilor legale, actualizate.

3.2. Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este după cum urmează:  
- contribuția beneficiarului este 0.

3.3. 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 de intervenție.

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

- 5.1. Preluarea cazului, evaluarea inițială și intervenția de urgență;

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*



- 5.2. Evaluarea multidisciplinară;
- 5.3. Stabilirea planului de intervenție
- 5.4. Implementarea planului și monitorizarea impactului intervenției
- 5.5. Sesizarea formelor de abuz și neglijență;
- 5.6. Măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor;
- 5.7. Evaluarea impactului intervenției, închiderea cazului și planul de siguranță post-intervenție.

#### **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 de nominalizate 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 de intervenție, 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. 13.1 și 14.1 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:
  - a) conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
  - b) oportunității acordării altor servicii sociale;
  - c) listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
  - d) regulamentului de ordine internă;
  - e) 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 de intervenție 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. 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.

8.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) de a primi servicii sociale prevăzute în prezentul contract;
- 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:
  - i. drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
  - ii. modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
  - iii. oportunității acordării altor servicii sociale;
  - iv. listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
  - v. regulamentului de ordine internă;
- e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică;
- f) dreptul de a avea acces la propriul dosar personal, după arhivare;
- 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 de intervenție;

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 de intervenție;

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

9.5. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (regulide comportament, program, persoanele de contact etc.).

9.6. să nu pretindă nici un beneficiu material sau pecuniar ca urmare a aplicării prevederilor așa cum sunt ele prezentate la punctul 6.4.

9.7. este interzis consumul de alcool sau a altor substanțe în cadrul centrului și/sau participarea la sedințele de consiliere sub influența acestora;

9.8. să aibă un comportament decent, să respecte personalul de specialitate și pe ceilalți beneficiari, fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza altă persoană.

## 10. Soluționarea reclamațiilor

10.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și 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 specialiști.

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

## 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. Suspendarea contractului

12.1. Constituie motiv de suspendare a prezentului contract următoarele:

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale ;
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru drogo-dependență etc.;
- comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

## 13. Rezilierea contractului

13.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

- refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale;
- încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- 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;
- schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- în caz de neprezentare a beneficiarului de servicii sociale la sediul serviciului social în vederea derulării activității de consiliere pe o perioadă de 3 luni consecutiv.

## 14. Încetarea contractului

14.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- încetarea frecventării centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- acordul părților privind încetarea contractului;



- d) scopul contractului a fost atins;
- e) forța majoră, dacă este invocată (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului) etc. ;
- f) beneficiarul nu colaborează cu reprezentanții instituției și absentează de la ședințele de consiliere pe o perioadă de 3 luni consecutive;
- g) comportament inadecvat față de specialiști, atac la propriile valori ale acestora, injurii și jigniri aduse specialiștilor și instituției, în mod repetat și conștient;
- h) depășirea situației de vulnerabilitate;
- i) decesul beneficiarului.

### 15. Dispoziții finale

15.1. 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.

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

15.3 Limba care guvernează prezentul contract este limba română;

15.4. Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România;

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

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.

**Director General,**

**Beneficiar,**

**Serviciul Contabilitate Publică, Buget și Salarizare**

**Avizat juridic,**

**Întocmit,**

*Prezentul document circulă fără ștampilă, conform prevederilor art. V din O.G. nr. 17/2015.*

Sediul administrativ: Str. Ioan Plavosin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

[social@das.primariatm.ro](mailto:social@das.primariatm.ro), [www.socialtm.ro](http://www.socialtm.ro)

*Împreună facem diferența!*