



Nr. 65017/31.01.2025

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

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
a serviciului social de zi
”CENTRUL DE SUPORT PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ/CRIZĂ”
din cadrul Complexului de Servicii “Sfântul Francisc”

ART. 1 Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social "Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză" din cadrul Complexului de servicii “Sf.Francisc”.

Înființarea Centrului de Suport pentru Situații de Urgență/Criză a fost aprobată prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.218 din 27.06.2017 privind înființarea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobarea Organigramei și a Statului de Funcții pentru aceasta precum și Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.291/22.05.2018 privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de Organizare și funcționare a Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, precum și aprobarea regulamentelor de organizare și funcționare ale serviciilor sociale furnizate pentru aceasta. Prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.122/28.03.2023, "Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză" a devenit parte componentă a Complexului de servicii “Sf.Francisc”.

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

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

ART. 2 Identificarea serviciului social

Serviciul social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză, cod serviciu social 8899 CZ-PN-II, str.Avrăm Imbroane nr.92 municipiul Timișoara, telefon: 0799010841, e-mail: c.primireurgenta@gmail.com, este înființat și administrat de furnizorul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, acreditat conform Licență de funcționare seria LF nr.00011910 din 21.12.2022.

Capacitatea Centrului de Suport pentru Situații de Urgență/Criză este de: 28 locuri cu cazare temporară cu 20 locuri la centrul de zi.

Capacitatea centrului este de 28 beneficiari unici /zi.

ART. 3 Scopul serviciului social, activități realizate, categorii de beneficiari

Scopul serviciului social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză din cadrul Complexului de servicii “Sf.Francisc” este de a furniza servicii sociale pentru prevenirea situațiilor de risc, a unor situații de dificultate, vulnerabilitate ori dependență, generatoare de marginalizare sau excluziune socială, în scopul menținerii, refacerii sau dezvoltării capacităților individuale, pentru



depășirea unei situații de nevoie socială și a creșterii calității vieții și promovării integrării sociale a persoanelor aflate în situație de urgență/de criză.

3.1.Scopul serviciului social este realizat prin următoarele activități:

- a).**informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate);
- b).**consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- c).**educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale, etc;
- d).**facilitare a accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională;
- e).**facilitarea accesului la o locuință: colaborare cu serviciile publice de asistență socială și autoritățile administrației publice locale, întocmirea și obținerea documentelor care evidențiază situația de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuințe sociale și locuințe cu chirii accesibile, promovarea responsabilității sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecția drepturilor la o locuință, etc.;
- f).**promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- g).**intervenție în stradă (efectuată de echipe mobile și/sau ambulanța socială): identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la centre rezidențiale, precum și la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale,
- h).**acordarea unor măsuri de sprijin (distribuirea de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, păături, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, ș.a.);
- i).**suport în procurarea actelor de stare civilă (certificate de naștere, cărți de identitate) cu mențiunea că demersurile necesare pentru obținerea CIP se demarează pentru persoanele care au avut un ultim CI/CIP eliberat pe raza municipiului Timișoara/județului Timiș;
- j).**alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;
- k).**suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri,efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant;
- l).**sprijin în efectuarea igienei personale: igienizare, deparazitare, echipare;
- m).**acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- n).**evaluare și asistență medicală primară, activități socio- medicale primare, servicii de îngrijire medicale;
- o).**cazare temporară/cazare temporară în perioada sezonului rece pentru persoanele fără adăpost și a celor din spații neîncălzite în vederea prevenirii deceselor prin hipotermie;



p).acordarea de masă (serviciile de acordarea a mesei vor fi asigurate de la serviciul social Cantina Socială din cadrul Direcției de asistență socială a municipiului Timișoara.

În cazul mesei la cantina socială publică, serviciile se decontează luând în calcul alocația de hrană conform legislației în valoare.

3.2. Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză oferă servicii sociale următoarelor categorii de beneficiari:

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

3.3. Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză își desfășoară activitatea în 20 containere sociale, distribuite astfel:

- (a) 1 container - spațiu birou asistență socială
- (b) 1 container - personal educativ și personal administrativ
- (c) 1 container medical- spațiu destinat activității medicale
- (d) 1 container sală multifuncțională - spațiu destinat servirii mesei și pentru derularea activităților educative de zi, etc.
- (e) 1 container - spălătorie
- (f) 1 container - sală de activități copii
- (g) 14 containere cazare - spații destinate cazării temporare cu o capacitate de 2 locuri/container din care 1 container izolator (1 loc) - spațiu de igienizare, deparazitare, echipare.

ART. 4 Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză din cadrul Complexului de servicii "Sf. Francisc" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:

- Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

- 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 proveniți din sistemul de protecție a copilului și altor persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - **Anexa 7**, cu modificările aduse de Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr.2143/2022 privind modificarea și completarea Ordinul ministrului muncii și justiției sociale, nr. 29/2019.

(2) Serviciul social "Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză" din cadrul Complexului de Servicii "Sf. Francisc" înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.218 din 27.06.2017 privind înființarea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobarea Organigramei și a Statului de Funcții precum și Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.291/22.05.2018 privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de Organizare și funcționare a Direcției de Asistență Socială a



Municipiului Timișoara, precum și aprobarea regulamentelor de organizare și funcționare ale serviciilor sociale furnizate pentru aceasta, cu modificările aduse de HCLMT nr. 6/16.01.2024, privind modificarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de organizare și Funcționare a DAS Timișoara.

ART. 5 Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză din cadrul Complexului de Servicii ”Sf.Francisc” 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 Suport pentru Situații de Urgență/Criză sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea centrului cu serviciul public de asistență socială.

ART. 6 Beneficiarii serviciilor sociale

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

- a) Persoane lipsite din varii motive de adăpost;
- b) Familii aflate în situații de urgență/criză;



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

(2) Documente necesare procedurii de acces/admitere în centru sunt următoarele:

- a) cererea de admitere - are forma scrisă (formular tip care se găsește la sediul unității), este adresată centrului și este semnată de beneficiar;
- b) după caz, actele de identitate ale persoanei;
- c) declarație de consimțământ privind prelucrarea și utilizarea datelor cu caracter personal;
- d) fișa de evaluare inițială;
- e) proces verbal de luare la cunoștință cu privire la regulile interne ale centrului;
- f) fișa de evaluare medicală;
- g) fișa de evaluare psihologică;
- h) declarația beneficiarului pe propria răspundere privind situația sa socio-economică;

(3) Criteriile de eligibilitate

Persoane aflate în situație de urgență/de criză identificate pe raza municipiului Timișoara cu sau fără acte de identitate valabile.

(4) Criterii de prioritate în accesare serviciilor:

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

(5) Decizia de admitere

Decizia de admitere este elaborată de către asistentul social/inspectorul de specialitate și aprobată de către șeful Complexului de servicii "Sf. Francisc".

(6) Modalitatea de stabilire a contribuției

Serviciile sociale acordate beneficiarilor în cadrul "Centrul de suport pentru situații de urgență/criză" sunt gratuite.

(7) Modalitatea de încheiere a contractului de servicii și modelul acestuia:

Contractul de furnizare servicii se încheie în formă scrisă și se întocmește în două exemplare unul pentru fiecare parte.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de 3 luni pentru beneficiarii serviciilor cu cazare temporară cu domiciliul pe raza județului Timiș și 1 lună pentru beneficiarii serviciilor cu cazare temporară cu domiciliul în alte județe.

Contractul de furnizare servicii este întocmit de către asistentul social/ inspector de specialitate cu atribuții, este avizat de către Compartimentul Juridic al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, este semnat de către Directorul General al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, Serviciul Contabilitate, Publică, Buget și Salarizare și beneficiar.



* *Contractele de furnizare vor fi încheiate doar cu beneficiarii de cazare temporară și pentru beneficiarii serviciului de zi care urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită o planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp*

(8) Condițiile de încetare a serviciilor se regăsesc în Contractul de furnizare servicii sociale încheiat cu beneficiarii. Există două modalități prin care se face încetarea serviciilor.

A. Prin rezilierea contractului de servicii sociale

Constituie motiv de reziliere a contractului următoarele:

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

B. Prin încetarea contractului de servicii sociale

Motivele de încetare a contractului:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată;
- e) decesul beneficiarului;
- g) beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de legislația în vigoare privind acordarea serviciilor sociale.
- h) nerespectarea Regulamentului de ordine interioară;
- i) lipsa nemotivată din centru pe o perioadă mai mare de 72 de ore, pentru beneficiarii de servicii sociale cu cazare temporară;

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

(9) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză au următoarele drepturi:

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



h) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități.

(10) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- d) să respecte prevederile prezentului regulament;
- e) să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul Planului de intervenție;
- f) să nu se prezinte în stare de ebrietate sau sub influența altor substanțe toxice la întâlnirile stabilite cu personalul angajat al institutiei;
- g) de a avea un limbaj de comunicare corespunzător unei colectivități;
- h) să informeze în prealabil personalul institutiei, cazurile în care din motive personale întemeiate, (îmbolnăvire, părăsirea localității), renunță temporar la serviciile furnizate de către Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză;
- i) să participe la activitățile centrului, cu frecvență de 50% +1 din zilele lucrătoare ale lunii, pe perioada contractului de servicii oferite în Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză.

ART.7 Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză, din cadrul Complexului de Servicii Sf. Francisc sunt următoarele:

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

- Reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
- Furnizează servicii sociale pentru grupul țintă prin activități care urmăresc integrarea/reintegrarea socială, recuperarea/reabilitarea funcțională, supravegherea și menținerea sănătății beneficiarilor, în funcție de nevoile acestora;
- Acordă și alte servicii de suport în funcție de nevoile beneficiarilor și resursele financiare ale furnizorului de servicii sociale;
- Dispune formarea unei echipe multidisciplinare cu rol evaluarea, planificarea și monitorizarea intervenției;
- Realizează evaluarea beneficiarilor, precum și reevaluarea acestora respectând termenele stabilite în cadrul standardelor de calitate aplicabile serviciului social;
- Elaborează planul de intervenție cu participarea echipei multidisciplinare, dar și a beneficiarilor;
- Monitorizează intervenția din punct de vedere al participării beneficiarilor la activități specifice și a rezultatelor obținute.

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

- Prezentarea activităților centrului;
- Prezentarea activităților centrului, instituțiilor și organizațiilor neguvernamentale din comunitate cu activitate socială sau activități conexe (medicală, educațională) ;
- Organizarea de evenimente în comunitate care să atragă atenția asupra activităților centrului și nevoilor sociale cărora li se adresează;
- Încheierea de convenții de parteneriat cu actori relevanți din comunitate;



-Elaborarea de rapoarte de activitate;

-Organizarea de activități de promovare în presă sau prin alte mijloace.

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

-Organizarea și participarea la mese rotunde, seminarii, conferințe privind categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare;

-Organizarea de activități de sensibilizare și informare a comunității;

-Promovarea participării sociale și a implicării comunitare prin atragerea de voluntari, sponsorizări și donații;

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

-Elaborarea procedurilor și instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor și instruirea personalului cu privire la acestea;

-Facilitarea participării beneficiarilor și a angajaților la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor;

-Respectarea drepturilor beneficiarilor și încurajarea lor să-și exprime opinia cu privire la aspectele care țin de activitatea centrului;

-Desfășurarea activității ținând cont de prevederile etice în interacțiunile cu beneficiarii;

-Întreprinderea de acțiuni privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare;

-Consemnarea incidentelor deosebite care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului;

-Întreprinderea de măsuri în vederea asigurării instruirii periodice și formării profesionale a angajaților;

-Evaluarea anuală a activității angajaților.

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

-Întocmirea propunerilor pentru Planul Anual de Achiziții al furnizorului de servicii sociale;

-Întocmirea de referate de necesitate;

-Întocmirea de propuneri privind Planul de formare/perfecționare profesională a personalului;

ART.8 Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză din cadrul Complexului de Servicii Sf. Francisc funcționează cu un număr de 9,33 angajați din care:

a) *personal de conducere:*

-șef de centru - 0,33 (asigura și conducerea Centrului pentru persoane fara adapost și a Centrului de Zi de Consiliere și Informare)

b) *personal de specialitate de îngrijire și asistență:*

-9 posturi (1 inspector de specialitate I A, 1 asistent medical, 6 educatori, 1 infirmier).

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

Aceste servicii sunt asigurate de catre structurile de specialitate ale furnizorului de servicii Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara

Serviciile medicale sunt completate de personal de specialitate din cadrul Complexului de Servicii „Sf Francisc”, conform atribuțiilor stabilite în fișa postului.

Serviciile psihologice sunt completate de personal de specialitate din cadrul Complexului de Servicii „Sf Francisc”, conform atribuțiilor stabilite în fișa postului.



De asemenea, serviciile de resurse umane, contabilitate buget-finanțe, juridic, de achiziții, etc. sunt asigurate de către structurile de specialitate ale furnizorului de servicii Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara

(3) Raportul angajat/beneficiar este: 1/5,33

ART.9 Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere:

șef centru – coordonează și Centrul de zi de consiliere și informare și Centrul pentru persoane fără adăpost

(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 centrului, stadiul implementării obiectivelor;
- 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 social Centrul pentru Persoane fără Adăpost din cadrul Complexului de servicii “Sf. Francisc”;
- g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;
- h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii Centrului în comunitate;
- i) 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 nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- o) întocmește proiectul bugetului propriu al centrului
- p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- r) facilitează încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
- s) alte atribuții stabilite prin fișa postului.

ART. 10 Personalul de specialitate de îngrijire și asistență.

(1) Personalul de specialitate este:

- a) inspector 1A -1;



- b) educator - 6;
- c) asistent medical -1;
- d) infirmier -1.

(2) Atribuții generale ale personalului de specialitate:

- Asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- Colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- Monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- Sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- Întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- Face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;
- Alte atribuții conform fișei postului.

Inspectorului IA - îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

- Organizează și coordonează activitatea personalului și informează șeful centrului despre respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
- Organizează și coordonează activităților zilnice ale beneficiarilor și informează șeful centrului despre acțiunile întreprinse;
- Asigură organizarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul Centrului și propune șefului centrului și respectiv 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.;
- 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;
- Participă la elaborarea rapoartelor generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- Evaluează situația de criză a persoanelor, grupurilor marginalizate, precum și a posibilităților reale de intervenție;
- Diagnostichează corect problemele socio-umane pe care persoanele vulnerabile sau grupurile cu risc crescut le au într-o anumită perioadă de timp și în anumite circumstanțe sociale și economice;
- Promovează un sistem coerent de programe, măsuri, activități, servicii profesionalizate de prevenire și protejare a persoanelor, familiilor, grupurilor aflate temporar în dificultate;
- Evaluează și analizează, în caz de necesitate, condițiile locative și sociale a familiilor social defavorizate și contribuie la ameliorarea situației de criză;
- Colaborează cu structurile guvernamentale, serviciile de resort, cât și cu organizațiile ne-guvernamentale întru soluționarea problemelor beneficiarilor;
- Contribuie la dezvoltarea serviciilor sociale comunitare;
- Sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- Întocmește și realizează planuri individualizate de asistență a beneficiarilor aflați în situație de risc; Perfectează actele și completează dosarul beneficiarului cu acuratețe, perseverență și corectitudine, ținând cont de confidențialitatea informației referitor la viața particulară a beneficiarului;
- Intervine în stradă în regim de urgență la sesizarea instituției de către organele competente sau orice persoană interesată;



- Menține o colaborare strânsă cu serviciile abilitate ale Primăriei Timisoara, cu fundațiile și asociațiile care au contract de colaborare cu Directia de Asistenta Sociala a Municipiului Timisoara si cu orice alta instituție care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței sociale, pe baza aprobării date de directorul general;
- Alte atribuții conform fișei postului.

Educator îndeplinește în principal, următoarele atribuții

- Realizează activități zilnice cu beneficiarii centrului;
- Supraveghează activitățile din Centrului de Suport pentru Situații de Urgență/Crizăși ia măsurile necesare pentru a asigura siguranța beneficiarilor, respectarea regulilor și informează imediat Inspectorul de specialitate și șeful centrului asupra oricăror situații/probleme ivite;
- Asigură și răspunde de realizarea activităților în sala de activități cu beneficiarii;
- Asigură și răspunde de servirea gustării către beneficiari;
- Participă la reevaluările beneficiarilor, conform procedurilor sau ori de câte ori sunt necesare în vederea identificării problemelor, a schimbărilor intervenite, a informării echipei despre situațiile sesizate pe parcursul frecventării centrului de către beneficiari.
- Participă la organizarea activităților de întreținere, reparații, de înfrumusețare și de personalizare a spațiilor centrului și implică beneficiarii în aceste activități în limita posibilităților individuale;
- Participă la diverse acțiuni organizate în/și pentru centru, în limitele sale de competență (evenimente pentru beneficiari, evenimente în comunitate, diverse grupuri de lucru, etc.);
- Participă la activități în comunitate împreună cu beneficiarii în conformitate cu planificările existente, aprobate de către șeful centrului;
- Întocmește săptămânal, Programul de activități educative ale Centrului de Suport pentru Situații de Urgență/Criză.
- Participă la organizarea și apoi se implică direct în activitățile realizate împreună cu beneficiarii centrului: în activități lucrative, recreative, informative și educaționale, artistice, ludice și comunitare, astfel încât să se răspundă nevoilor beneficiarilor centrului ținând cont de capacitățile și limitările fiecărei persoane.
- Alte atribuții conform fișei postului.

Asistent medical îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

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

Infirmer îndeplinește în principal, următoarele atribuții:

- Efectuează și supraveghează igiena personală pentru beneficiarii centrului;



- Va schimba scutecele pentru beneficiari ori de câte ori este nevoie și va acorda după caz sprijin în igiena eliminărilor;
- Sprijină beneficiarii în păstrarea deprinderilor și abilităților adecvate de igienă, autoservire și autogospodărire;
- Răspunde de curățenia și aerisirea containerelor sociale;
- Întreține igiena paturilor, asigurând schimbarea ritmică a lenjeriei de pat, întreține și igiena periodică a saltelelor, spălarea și dezinfecția paturilor cel puțin o dată pe săptămână;
- Înlocuiește lenjerie de pat și de corp murdară și o transportă la splăătorie, se îngrijește de schimbarea lenjeriei ori de câte ori este nevoie;
- Igienizează obiectele persoanelor asistate (pieptene, perie, periute de dinți, foarfece de unghii și alte obiecte necesare nevoilor beneficiarilor);
- Servește masa beneficiarilor bolnavi la pat și asigură hrănire și hidratarea acestora, alimentele vor fi tăiate și mărunțite pentru a putea fi ușor de mâncat;
- Îi ajută pe beneficiari să se deplaseze în funcție de nevoi;
- Aduce la cunoștința cabinetului medical orice modificare survenită în starea de sănătate a beneficiarilor și ajută asistenta medicală la executarea manevrelor pentru efectuarea tratamentelor;
- Insoțește beneficiarii în afara institutiei (spital, policlinica, piata etc);
- Se ocupă de posturarea beneficiarilor imobilizați la pat pentru prevenirea escarelor și a pozițiilor vicioase (dacă este cazul) de 2-3 ori pe zi la indicațiile medicului.

ART. 11 Finanțarea centrului

- (1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, finanțarea serviciului social Centrul de Suport pentru situații de Urgență/Criză are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.
- (2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:
 - a) bugetul local al Municipiului Timișoara,
 - b) donații, sponsorizări
 - c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile
 - d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Aprobat,
Director General
Emese ESZTERO

Întocmit,
Șef centru
Delia BUGARIU



Anexa

CONTRACT

*pentru acordarea de servicii sociale cu cazare temporară în cadrul
Complexului de Servicii „Sf.Francisc”
la Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză*

Părțile contractante:

1. **Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara – Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză**, denumită în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în Timișoara, str. Bld.Regele Carol I, nr.10, județul Timiș, cod de înregistrare fiscală 38053878, certificatul de acreditare seria AF nr. 003748 reprezentată prin Director General, doamna Esztero Emese,

și

2. _____, denumit în continuare beneficiar, cu ultimul domiciliu în _____, jud.Timiș, cu CNP _____ născut la data de _____, în Mun.Timișoara, jud.Timiș, fiul lui _____ și _____, legitimat cu CI seria _____, nr. _____, eliberat de SPCLEP Timișoara, valabil până la data de _____.

Având în vedere:

- Cererea nr. din data de
 - Decizia de admitere nr.....din data de
- 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 individualizat de asistență și îngrijire - modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

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

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

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

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

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

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

1.13. planul 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.

2. Obiectul contractului:

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii:

- a) îngrijire personală (igienizare, deparazitare, echipare)
- b) cazare
- c) hrană 3 mese/zi, în limita valorii alocației zilnice de hrana
- d) sprijin pentru obținerea actelor de identitate și a altor acte de stare civilă
- e) evaluare medicală, consiliere psihologică și suport emoțional
- f) asistență medicală primară



g) informare și consiliere socială în vederea obținerii unor drepturi sau beneficii sociale

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

- 3.1. Costul mediu lunar pentru fiecare serviciu social acordat este deconform calculelor realizate de serviciul de specialitate responsabil cu stabilirea acestora.
- 3.2. Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este după cum urmează:
-contribuția beneficiarului estelei
- 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 _____.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- 5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție;
- 5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- 5.3. revizuirea planului de intervenție în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

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

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 7.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
- 7.2. să acorde servicii sociale prevăzute în planul 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. 12.1 și 13.1 lit. a) și d); asigurarea continuității serviciilor sociale se va realiza și prin subcontractare și cesiune de servicii sociale;
- 7.4. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 7.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
 - conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentului de ordine internă;
 - oricărei modificări de drept a contractului;
- 7.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul 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 planul de intervenție;

b) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;

d) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:

- drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
- modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
- oportunității acordării altor servicii sociale;
- listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine internă;

e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;

f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;

g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

9. Obligațiile beneficiarului:

9.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului 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 pct. 6.4;

9.7. să participe la activitățile centrului, cu frecvență de 50% +1 din zilele lucrătoare ale lunii, pe perioada contractului de servicii oferite în Centrul de Suport pentru Situații de Urgență/Criză.

10. Soluționarea reclamațiilor

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

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



10.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului 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 Timiș, 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 oricărui contract decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

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

12. Rezilierea contractului

12.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

- a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale;
- c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.
- g) modificările ce apar în situația familială, profesională sau financiară a beneficiarilor.

13. Încetarea contractului

13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) în caz de deces
- e) forța majoră, dacă este invocată.

14. Dispoziții finale

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

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

14.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

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



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA
COMPLEXUL DE SERVICII „SFÂNTUL FRANCISC”
CENTRUL DE SUPORT PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ/CRIZĂ
Str. Avram Imbroane nr.92, tel. 0799010841
www.socialtm.ro; e-mail: c.primireurgenta@gmail.com



14.5. 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, _____, Timișoara, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Director General,

Beneficiar,

Avizat juridic

**Serviciul Contabilitate, Publică,
Buget și Salarizare**

**Întocmit,
Asistent social**

Prezentul document circula fără stampilă, conform prevederilor art. V din O.G nr. 17/2015

Sediu administrativ: str. Ioan Plavosin nr. 2, tel. 0356/416.050

social@das.primariatm.ro, www.socialtm.ro

Împreună facem diferența!