



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

## REGULAMENT-CADRU de organizare și funcționare a serviciului social de zi "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice"

### Articolul 1

#### Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice", 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice", cod serviciu social 8899CZ-VD-I, 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. 11A, Timișoara.

### Articolul 3

#### Scopul serviciului social

Scopul serviciului social "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" este de a furniza servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, adulți și copii, care locuiesc în municipiul Timișoara iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea persoanelor victime.

Principalele activități constă în asigurarea serviciilor de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei, în urma situațiilor de violență, prin programe cum ar fi:

- Programe de consiliere și stabilizare emoțională în urma unei situații de conflict și violență inter-partenerială (consiliere în situația de criză);
- Programe de consiliere psihologică pentru clarificarea emoțional-cognitivă a situației de viață în situații de conflict în familie;
- Programe de consiliere și informare referitoare la măsuri de protecție individuale și legale pentru depășirea situațiilor de risc de violență domestică;



- Programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoționale dobândite în urma unor situații de violență domestică și împuternicirea victimelor pentru o viață autonomă;
- Programe de consiliere familială atât pentru victimele adulte, cât și pentru cuplurile părinte-copil;
- Managementul starilor de criza și a riscurilor de risc;
- Consiliere în vederea dezvoltării personale și de dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- Acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;

**Servicii de asistență socială**, implementarea măsurilor de siguranță imediată sau pe termen lung: siguranță la domiciliu, în timp ce se deplasează pe stradă, la locul de muncă sau la școală și în alte spații publice, identificarea și dezvoltarea rețelelor de suport sau a surselor de sprijin sau protecție la domiciliu sau în locurile publice; implementarea măsurilor de siguranță în cazul părăsirii locuinței, consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și a relației cu agresorul, consiliere în vederea identificării și diminuării riscurilor, suport și consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de siguranță și de activare a suportului în situații de risc, consiliere și suport în vederea pregătirii persoanei care este victimă a violenței domestice pentru a discuta cu copiii despre măsurile de protecție, suport și consiliere pentru gestionarea rolurilor și responsabilităților părintești, suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități sociale și de comunicare asertivă, suport și asistență pentru dezvoltarea abilităților pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare pentru dezvoltarea personală și socială etc.;

**Asistența psihologică**, consiliere în vederea gestionării emoțiilor și a percepțiilor de sine, consiliere în vederea semnificării relației cu agresorul, consiliere în vederea gestionării temerilor și anxietăților, consiliere în vederea gestionării problemelor de putere și control și semnificarea victimizării, consiliere în vederea autogestionării pentru a face față stresului și furiei etc;

**Consiliere individualizată** pentru depășirea situației de risc și a traumei;

**Servicii de consiliere parentală** pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei;

**Asistență juridică**, informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurile necesare, consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța, suport pentru pregătirea documentelor necesare în actul juridic, suport pentru înțelegerea și gestionarea evidențelor abuzului în relație cu actul juridic etc.;

**Asistență școlară**, suport pentru realizarea transferului școlar al copiilor, consiliere în vederea pregătirii copilului pentru schimbarea școlii și asigurarea măsurilor de siguranță în școală, consiliere în vederea accesării suportului în cazul în care copilul se află în risc, suport și acompaniere oferită părintelui pentru crearea elementelor de siguranță pentru copil în spațiul școlii și pe drumul de la școală acasă, suport și asistență oferită copiilor pentru pregătirea materialelor necesare pentru reluarea sau continuarea programului școlar, suport pentru reînscriserea în învățământ etc;



**Asistență medicală**, evaluare și asistență medicală pentru răni rezultate în episoade de violență, obținerea expertizei medicale în cazul vătămarilor corporale rezultate din abuz, evaluare și asistență medicală pentru probleme medicale cronice, asistență și îngrijire medicală preventivă, realizarea procedurilor necesare pentru înscrierea la medicul de familie etc;

**Servicii de găzduire**, identificarea dorințelor și așteptărilor privind locuința și relocarea, identificarea unui spațiu de locuit în comunitate sau în rețeaua de suport social, identificarea unui spațiu de locuit în cadrul unui centru social, consiliere și ghidare în vederea pregătirii și realizării relocării etc;

**Alte programe** care permit integrarea/reintegrarea socială a victimelor violenței domestice, consiliere în vederea identificării potențialului de dezvoltare profesională, suport și consiliere în vederea adaptării la piața muncii, consiliere în vederea gestionării vieții private cu viața profesională, pregătirea pentru interviu și piața muncii, asistență post angajare, activități de reinsertie profesională, orientare școlară și profesională, etc., fie direct, fie în parteneriat, în funcție de resursele umane și financiare ale centrului;

**Intervenția de urgență (EMIU)** pentru cazurile de violență domestică. Realizarea intervențiilor de urgență în cazurile de violență domestică de pe raza municipiului Timișoara.

#### Articolul 4

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

(1) Serviciul social "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" 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 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. 4, Ordinul nr. 20.840 din 21 septembrie 2022 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale destinate victimelor violentei domestice

(3) Serviciul social "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" 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.

#### Articolul 5

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

(1) Serviciul social "Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" sunt următoarele:



- a) Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a tuturor persoanelor pentru a facilita depășirea multiplelor consecințe ale violenței domestice;
- b) Abordarea comprehensivă a violenței domestice, în sensul de a nu scuza sau de a justifica violența agresorului și de a nu învinovăți victimele;
- c) Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor, în sensul de a prelua controlul asupra vieții lor;
- d) Accesul liber, gratuit și facil la servicii adecvate de consiliere și informare cu privire la disponibilitatea opțiunilor de sprijin, în concordanță cu nevoile victimelor;
- e) Asigurarea și promovarea principiului confidențialității, a vieții private a victimei și a demnității sale;
- 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" sunt:

- a) victime adulți;
- b) cuplul părinte-copil;

Victimele adulți și cuplurile părinte-copil beneficiază de serviciile oferite de centrul de consiliere în baza evaluărilor echipe multidisciplinare și a planului de consiliere.

Centrul va deservi un număr maxim de 15 beneficiari victime/zi.

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

**a) acte necesare:**

- Carte de identitate (apartinând mun. Timișoara) și certificat de naștere;
- cererea de solicitare servicii de consiliere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului;
- documente cu privire la nivel de educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică, alte documente juridice relevante pentru starea victimei - ordin de protecție, certificate medico-legale, după caz, etc.;
- formular de exprimare a consimțământului cu privire la participarea copilului la ședințele de consiliere (acordul ambilor părinți);
- plan de servicii (în cazul victimelor minori). Este cerut de către specialiștii Centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice către Serviciul Management de caz, după caz;
- acord de prelucrare a datelor cu caracter personal.

Documentele necesare, menționate mai sus, pot fi prezentate în original. Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice 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 victimă a violenței domestice așa cum este definită în legislația specifică, adică **persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.**



În determinarea statutului de victimă a violenței domestice se va ține 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, cibernetica 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”. Victimele care sunt admise în cadrul Centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, locuiesc și au domiciliul legal sau reședința pe raza municipiului Timișoara. Sunt eligibile și victimele care detin o carte de identitate provizorie, aparținând municipiului Timișoara.

Conform legislație 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 partenerei/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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice” 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice” 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/dezalcolizare, 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). În cazul unui comportament inadecvat al beneficiarului înainte de decizia suspendării/încetării acordării serviciilor se iau următoarele măsuri: întâlnire a echipei multidisciplinare, discuții cu beneficiarul;
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar (suspendare);
- încetarea frecventării centrului de către beneficiar prin proprie 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" au următoarele obligații:**

- 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" sunt următoarele:

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

Principalele activități constă în asigurarea serviciilor de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei, în urma situațiilor de violență, prin programe cum ar fi:

- Programe de consiliere și stabilizare emoțională în urma unei situații de conflict și violență inter-partenerială (consiliere în situația de criză);
- Programe de consiliere psihologică pentru clarificarea emoțional-cognitivă a situației de viață în situații de conflict în familie;
- Programe de consiliere și informare referitoare la măsuri de protecție individuale și legale pentru depășirea situațiilor de risc de violență domestică;
- Programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoționale dobândite în urma unor situații de violență domestică și împuternicirea victimelor pentru o viață autonomă;
- Programe de consiliere familială atât pentru victimele adulte, cât și pentru cuplurile părinte-copil;
- Managementul starilor de criza și a riscurilor de risc;
- Consiliere în vederea dezvoltării personale și de dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- Acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;

**Servicii de asistență socială**, implementarea măsurilor de siguranță imediată sau pe termen lung: siguranță la domiciliu, în timp ce se deplasează pe stradă, la locul de muncă sau la școală și în alte spații publice, identificarea și dezvoltarea rețelelor de suport sau a surselor de sprijin sau protecție la domiciliu sau în locurile publice; implementarea măsurilor de siguranță în cazul părăsirii locuinței, consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și a relației cu agresorul, consiliere în vederea identificării și diminuării riscurilor, suport și



consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de siguranță și de activare a suportului în situații de risc, consiliere și suport în vederea pregătirii persoanei care este victimă a violenței domestice pentru a discuta cu copiii despre măsurile de protecție, suport și consiliere pentru gestionarea rolurilor și responsabilităților părintești, suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități sociale și de comunicare asertivă, suport și asistență pentru dezvoltarea abilităților pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare pentru dezvoltarea personală și socială etc.;

**Asistența psihologică**, consiliere în vederea gestionării emoțiilor și a percepțiilor de sine, consiliere în vederea resemnificării relației cu agresorul, 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 și furiei etc;

**Consiliere individualizată** pentru depășirea situației de risc și a traumei;

**Servicii de consiliere parentală** pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei;

**Asistență juridică**, informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurile necesare, consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța, suport pentru pregătirea documentelor necesare în actul juridic, suport pentru înțelegerea și gestionarea evidențelor abuzului în relație cu actul juridic etc.;

**Asistență școlară**, suport pentru realizarea transferului școlar al copiilor, consiliere în vederea pregătirii copilului pentru schimbarea școlii și asigurarea măsurilor de siguranță în școală, consiliere în vederea accesării suportului în cazul în care copilul se află în risc, suport și acompaniere oferită părintelui pentru crearea elementelor de siguranță pentru copil în spațiul școlii și pe drumul de la școală acasă, suport și asistență oferită copiilor pentru pregătirea materialelor necesare pentru reluarea sau continuarea programului școlar, suport pentru reînscriserea în învățământ etc;

**Asistență medicală**, evaluare și asistență medicală pentru răni rezultate în episoade de violență, obținerea expertizei medicale în cazul vătămarilor corporale rezultate din abuz, evaluare și asistență medicală pentru probleme medicale cronice, asistență și îngrijire medicală preventivă, realizarea procedurilor necesare pentru înscrierea la medicul de familie etc;

**Servicii de găzduire**, identificarea dorințelor și așteptărilor privind locuința și relocarea, identificarea unui spațiu de locuit în comunitate sau în rețeaua de suport social, identificarea unui spațiu de locuit în cadrul unui centru social, consiliere și ghidare în vederea pregătirii și realizării relocării etc;

**Alte programe** care permit integrarea/reintegrarea socială a victimelor violenței domestice, consiliere în vederea identificării potențialului de dezvoltare profesională, suport și consiliere în vederea adaptării la piața muncii, consiliere în vederea gestionării vieții private cu viața profesională, pregătirea pentru interviu și piața muncii, asistență post angajare, activități de reinsertie profesională, orientare școlară și profesională, etc., fie direct, fie în parteneriat, în funcție de resursele umane și financiare ale centrului;

**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 victime ale violenței domestice;
  2. Stabilirea de relații de colaborare activă cu asociații/grupuri de beneficiari, dar și cu organizații publice și private care vin în contact cu victime ale violenței domestice;
- 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)** 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 108.07 mp, împărțit astfel: hol intrare (2,94 mp), birou recepție/activități cu publicul (35,55 mp), birou activități copil-părinte/activități de grup (32,65 mp), birou șef centru (12,94 mp), sala activități de grup/consiliere de grup/consiliere parentală (24,75 mp), birou consiliere (14,25 mp), oficiu (7,99 mp), baie (3,23 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice" funcționează cu un număr de **5,5** 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: **5**;
  - c)** personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: **0**;
  - d)** voluntari: Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice 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:

Sediu 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)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 incalcare 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;
- 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 deleaga 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 subordibne, 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 perfectioare 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 asigură 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;
- Ofera 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.;
- Intocmeste rapoarte referitoare la date statistice sau alte informatii solicitate;
- Planifica, organizeaza si realizeaza sesiuni de supervizare cazuri cu echipa multidisciplinara;
- Se asigura ca personalul din subordine informeaza si instruieste beneficiarii/potentiali beneficiari cu privire la scopul serviciului social, orar de functionare, rof, roi, po, ps, serviciile pe care le ofera serviciul social;
- Se asigura ca la sediul celor doua centre exista materiale informative de tipul pliante, flayere, afise, etc;
- Cunoaste si respecta legislatia specifica si face revizuri la documentele complexului in functie de modificarile legislative;
- Stabileste, impreuna cu specialistii implicati, cazurile pentru care este necesara deplasarea la domiciliu, in vederea oferirii de servicii;
- Intocmeste fisele de post/anexele la fisele de post pentru personalul din subordine;
- Se asigura de completarea condicii de prezenta, zilnic, de catre persoanele aflate in activitate;
- Participa la cursuri in domeniul violentei domestice dar si altele conform legislatiei specifice;
- Evalueaza anual performantele profesionale ale personalului din subordine;
- Promoveaza, impreuna cu personalul din subordine, serviciile oferite si activitatile desfasurate, atat in comunitate, cat si in media si online;
- Intocmeste lunar foaie colectiva de pontaj pentru personalul complexului;
- Colaboreaza cu specialistii altor servicii din cadrul DAS sau alte institutii publice si private care ofera servicii pentru victimele violentei domestice si agresori si/sau cazuri comune;
- Are o conduita morala si vestimentara adecvata, in cadrul serviciului social, dar si in comunitate, atunci cand reprezinta institutia;



- Participa 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 ocupa de vizibilitatea serviciilor sociale în vederea recrutării de voluntari și delega responsabil cu coordonarea voluntarilor, în cadrul complexului;
- Delega 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)**Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

**(5)**Sanționarea 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:

**b)**asistent social (263501) – 2

**c)**psiholog (263411) – 3

**(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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice;
- Participă la programe de consiliere socială, reintegrare socială, face parte din echipa de asistență și sprijin pentru victimele cazurilor de violență domestică;
- Realizează consilierea socială cu beneficiarii victime ale violentei domestice, adulți și copii;
- Realizează, împreună cu psihologul, ședințe de consiliere de grup, grupuri de sprijin pentru victime, așa cum prevăd standardele minime de calitate aprobate pentru serviciul social;



- Asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice;
- Asigură derularea etapelor în procesul de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii și a standardelor minime de calitate aplicabile;
- Sprijina beneficiarii în vederea integrării/reintegrării în câmpul muncii prin consiliere/mediere/orientare vocatională, poate facilita relația dintre beneficiar potențial angajator/angajator;
- 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 inițială, în vederea demarării procesului de acordare a serviciilor;
- Identifică factorii de risc și propune măsuri de protecție pentru victime;
- Evaluarea, în echipa multidisciplinară, în ansamblu a situației de cuplu/familie și crearea planului de siguranță pentru creșterea gradului de siguranță pentru victime. 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 victimelor la alte servicii sociale de suport și consiliere;
- Asigura securitatea datelor, despre victime, transferate în procesul de intervenție, către alți specialiști/instituții, conform legislației;
- Referă victimele către alte servicii, pentru o intervenție integrată, în raport cu nevoile identificate;
- Consiliaza și îndruma beneficiarii în vederea obținerii unor documente și/sau beneficii sociale, în funcție de nevoie;
- Facilitează relațiile între membrii familiei, inițiază programe pentru identificarea și menținerea persoanelor resursa;
- Desfășoară activitate de teren pentru beneficiarii existenți în servicii, cât și pentru alte cazurile de violență domestică sesizate;
- Asigură colaborarea cu autoritățile administrației publice centrale și locale, parteneri, ong-uri (înaintare/răspuns adrese, raportari, etc.);
- Participa la evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, stabilește obiective și realizează activități pentru atingerea lor;
- Informează beneficiarii, în cadrul activității de admitere, despre regulile serviciului social, procedurile aplicabile, ROI, ROF, drepturi și obligații, etc.;
- Asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor și a altor documente ale centrului;
- Este responsabil, alături de psiholog, de monitorizarea post-serviciu și planul de siguranță (unde este cazul) pentru 3 luni de la data ieșirii din servicii;
- Prezintă potențialilor beneficiari/beneficiarilor prevederile procedurii de admitere și verifică actele depuse de potențialii beneficiari pentru a fi admiși în centru;
- Înaintează șefului de centru, alături de psiholog, propunerea de admitere/respingere, suspendare/incetare în cadrul centrului;



- Intocmește contractele de furnizare servicii și actele adiționale cu propunerea de prelungire pentru beneficiari;
- 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;
- Raspunde, împreună cu ceilalți specialiști, de completarea registrelor serviciului social, conform standardelor minime de calitate;
- Raspunde de întocmirea datelor statistice cu privire la beneficiari, raportari, baze de date, etc., cu sprijinul celorlalți specialiști;
- Contribuie la evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și a situațiilor în care se află aceștia;
- Se asigura, impreuna cu psihologul, de atingerea numarului de beneficiari/an conform documentelor intocmite;
- Sprijina psihologul in procesul de masurarea gradului de satisfactie al beneficiarilor;
- Participa la campaniile de constientizare asupra fenomenului de violenta domestice, desfasurate in comunitate sau alte institutii;
- Cunoaste toate modificarile si completarile legislative, aplicabile la nivelul complexului;
- Monitorizeaza intervențiile de asistență și consiliere socială;
- Evalueaza impactul interventiei si se ocupa de inchiderea cazului;
- Participă la întocmirea și revizuirea procedurilor operationale;
- Participa la implementarea si dezvoltarea Sistemului de Control Intern Managerial la nivelul centrului;
- Participa la intocmirea si revizuirea documentelor cerute de compartimentul Control Intern Managerial;
- 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;
- Schimb de informatii relevante cu seful de centru si specialistii centrului, avand permanent in vedere interesul superior al beneficiarului;
- Intocmeste adrese/solicitari/referiri catre alte institutii si ofera raspunsuri la adrese/solicitari/referiri primite de la institutii/persoane indreptatite sa solicite;
- Oferă consiliere sociala pentru cuplul parinte-copil;
- Oferă sprijin si indrumare in realizarea stagiului de practica si voluntariat pentru studentii si voluntarii repartizati in cadrul serviciului social;
- Raspunde de actualizarea, permanenta a datelor beneficiarilor adulti si copii, asigurandu-se de legalitate;
- Se asigură, împreuna cu psihologul, de colaborarea cu părintele agresor, în vederea obținerii acordului de a participa minorii la serviciile de consiliere;
- Oferă mediere in relatiile victimelor cu familia/familia largita/alte rude, etc., dupa caz;
- Oferă informatii victimelor in relatia cu copiii minori in ceea ce priveste educatia, probleme de sanatate, dependente, etc.;



- Participa la organizarea de activități și evenimente;
- Actualizarea permanentă a cunoștințelor legate de domeniul asistenței sociale a victimelor violentei domestice;
- 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;
- Îndeplinește alte atribuții la solicitarea șefului de centru;
- Participa la întâlnirile de lucru coordonate de șeful centrului;
- Raspunde de coordonarea complexului, în perioadele în care înlocuiește șeful structurii;
- Participa 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 Municipiului Timișoara, cu respectarea specificului activității din fișa postului, cu informarea prealabilă a șefului de centru.

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

- Participa la desfășurarea activităților de tip integrat în cadrul Centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violentei domestice;
- Realizează evaluarea inițială din prisma oferirii de servicii, conform standardelor minime de calitate;
- Realizează consilierea psihologică cu beneficiarii victime ale violenței domestice, adulți și copii;
- Desfășoară programe de consiliere psihologică, face parte din echipa de asistență și sprijin pentru victime;
- Asigură derularea etapelor în procesul de acordare a serviciilor psihologice cu respectarea prevederilor legii și a standardelor minime de calitate aplicabile;
- Evaluează situația de criză a persoanelor care solicită servicii și promovează măsuri/intervenții eficiente;
- Participa la evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, stabilește obiective și realizează activități pentru atingerea lor;
- Desfășoară activități și programe de consiliere individuală, de grup, cuplu și familială;
- Întindează șefului de centru, alături de asistent social, propunerea de admitere/respingere, suspendare/incetare în cadrul centrului;
- 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 inițială, în vederea demarării procesului de acordare a serviciilor;
- Identifică factorii de risc și propune măsuri de protecție pentru victime;



- Evaluarea, în echipă multidisciplinară, în ansamblu a situației de cuplu/familie și crearea planului de siguranță pentru creșterea gradului de siguranță pentru victime. 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 victimelor la alte servicii sociale de suport și consiliere;
- Asigura securitatea datelor, despre victime, transferate în procesul de intervenție, către alți specialiști/instituții, conform legislației;
- Referă victimele 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;
- Realizează, cu aportul asistentului social, programele individuale sau de grup, așa cum prevede standardul de calitate;
- Realizează evaluarea complexă a beneficiarilor utilizând teste psihologice, după caz;
- Desfasoară activitate de teren pentru beneficiarii existenți în servicii, cât și pentru alte cazurile de violență domestică sesizate;
- Participă la arhivarea documentelor centrului;
- Raspunde de actualizarea, permanentă a datelor beneficiarilor adulți și copii, asigurându-se de legalitate;
- Sprijină asistentul social în colaborarea cu autoritățile administrației publice centrale și locale, parteneri, ong-uri (înaintare/răspuns adrese, rapoarte, etc.);
- 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 de măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor din cadrul centrului de consiliere pentru ;
- Participă la campaniile de conștientizare asupra fenomenului de violență domestică, desfășurate în comunitate sau alte instituții;
- Actualizarea permanentă a cunoștințelor de specialitate;
- Cunoaște toate modificările și completările legislative, aplicabile la nivelul complexului;
- Intocmește rapoarte cu privire la situația beneficiarilor în conformitate cu cerințele;
- Schimbă de informații relevante cu șeful de centru și specialiștii centrului, având permanent în vedere interesul superior al beneficiarului;
- Monitorizează intervențiile psihologice pentru beneficiarii serviciului social;
- Evaluează impactul intervenției și realizează închiderea cazului;
- Participă la întocmirea și revizuirea procedurilor operaționale;
- Cunoaște și aplică procedurile, instrucțiunile de lucru și metodologiile aprobate la nivelul complexului;
- Respectă Regulamentul de Organizare și Funcționare pentru centru și al DASMT, Regulamentul de Ordine internă, codul Etic și prevederile Codului Muncii;
- Acționează pentru menținerea beneficiarilor în servicii;



- Ofere consiliere de scurta/lunga durata pentru victime in vederea depasirii situatiei de risc si a traumei;
- Identifica specialisti si refera beneficiarii care alte servicii specializate, in functie de nevoi;
- 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 intocmirea bazei de date, lunare, solicitata de catre Serviciul Strategii Programe din cadrul DAS MT;
- Asigura informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitațile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice;
- Intocmește contractele de furnizare servicii și actele adiționale cu propunerea de prelungire pentru beneficiari;
- Informeaza beneficiarii, în cadrul activității de admitere, despre regulile serviciului social, procedurile aplicabile, ROI, ROF, drepturi si obligatii, etc.;
- Oferă informatii victimelor in relatia cu copiii minori în ceea ce priveste educatia, probleme de sanatate, dependente, etc.;
- Oferă mediere in relatiile victimelor cu familia/familia largita/alte rude, etc., dupa caz;
- Intocmeste adrese/solicitari/referiri catre alte institutii si ofera raspunsuri la adrese/solicitari/referiri primite de la institutii/persoane indreptatite sa solicite;
- Se asigură de notarea datelor necesare pentru întocmirea raportului anual de activitate;
- Oferă consiliere psihologica pentru cuplul parinte-copil;
- Raspunde de transmiterea datelor cu privire la situația beneficiarilor, către SMCCF aparținând DAS MT;
- Se asigură, împreuna cu asistentul social, de colaborarea cu părintele agresor, în vederea obținerii acordului de a participa minorii la seeviciile de consiliere;
- Participa la organizarea de activitati si evenimete;
- Contacteaza victima si agresorul implicati in violente, in vederea participarii acestora la serviciile de consiliere (sociala, psihologica, juridica);
- Prezintă potențialilor beneficiari/beneficiarilor prevederile procedurii de admitere și verifică actele depuse de potențialii beneficiari pentru a fi admiși în centru;
- Are o conduită morală și vestimentară adecvată, în cadrul serviciului social, dar și în comunitate, atunci când reprezintă instituția;
- Participa la programele de formare profesionala organizate la locul de munca, cat si unde este delegat;
- Indeplineste alte atribuții la solicitarea sefului de centru;
- Participa la intalnirile de lucru coordonate de seful centrului;
- 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;



- 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice**  
**Nr.**

**Părțile contractante:**

**I. Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara – Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice**, 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. Domnul/ Doamna .....**denumită în continuare beneficiar/ă/ reprezentant legal, domiciliat/ă în Jud.TM, Mun.Timișoara, Str. ...., nr....., ap....., et.... având cod numeric personal ....., posesor al C.I., Seria ....., Nr....., eliberat la data de ....., de către SPCLEP Timișoara, pentru minorul/ minora ..... domiciliat/ă în Jud.TM, Mun.Timișoara, Str. ...., nr....., ap....., et.... având cod numeric personal ....., posesor al C.N., 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 4, Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice;
- Ordinului 20 840 din 21 septembrie 2022 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice;

- Cererea de admitere Nr.
- Fișa de evaluare inițială Nr.
- Fișa de evaluare detaliată nr.
- Decizie de admitere Nr.

**Convîn 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 consiliere 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 de consiliere 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, 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 consiliere;
- 1.12. evaluare multidisciplinară – 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, psihologic, educațional, juridic, piața muncii, medical;
- 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 sociale:

- a) Servicii de consiliere și informare socială;
- b) Servicii de consiliere psihologică pentru depășirea situației de risc;
- c) Servicii de consiliere juridică, în condițiile legii, după caz;
- d) Programe de consiliere individualizate pentru depășirea situației de risc și a traumei;
- e) Alte programe care permit integrarea/reintegrarea socială a victimelor violenței domestice, consiliere în vederea identificării potențialului de dezvoltare profesională, suport și consiliere în vederea adaptării la piața muncii, consiliere în vederea gestionării vieții private cu viața profesională, pregătirea pentru interviu și piața muncii, asistența post angajare, activități de reinsertie profesională, orientare școlară și profesională, etc., fie direct, fie în parteneriat, în funcție de resursele umane și financiare ale centrului;

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

- a) consiliere și informare socială referitoare la măsuri de protecție imediată sau pe termen lung, individuale și legale pentru depășirea situațiilor de risc de violență domestică;
- b) consiliere psihologică pentru clarificarea emoțional-cognitivă a situației de viață în situații de conflict în familie;
- c) consiliere juridică în condițiile legii, după caz;
- d) managementul sărilor de criză și a situațiilor de risc;
- e) consiliere în vederea dezvoltării personale și dezvoltarea optimă a resurselor personale;
- f) organizarea de sesiuni de educație parentală;
- g) programe de consiliere și stabilizare emoțională în urma unei situații de conflict și violență inter-partenerială;
- h) programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoționale dobândite în urma unor situații de violență domestică și împuternicirea victimelor pentru o viață autonomă;
- i) consiliere parentală pentru gestionarea situației de risc atât pentru victimele adulte, cât și pentru cuplurile părinte-copil;
- j) acompanierea pentru obținerea prestațiilor și demersurile care se impun pentru schimbarea cadrului de viață;
- k) asistență și 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. Semnalarea, evaluarea inițială și activarea măsurilor de protecție;
- 5.2. Evaluarea multidisciplinară și admiterea;
- 5.3. Stabilirea planului de intervenție;
- 5.4. Furnizarea, reevaluarea și monitorizarea serviciilor;
- 5.5. Sesizarea formelor de abuz și neglijență;
- 5.6. Măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor;
- 5.7. Suspendarea, evaluarea impactului intervenției și închiderea cazului

## 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 consiliere, 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 consiliere 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 cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

## 8. Drepturile beneficiarului

Sediu 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!*



**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 după arhivarea dosarului personal;
- 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 consiliere;

**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 prezentul contract;

**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 (reguli de 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.

**9.7.** este interzis consumul de alcool sau a altor substanțe în cadrul centrului și/sau participarea la ședințele 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 consiliere 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:

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

## **13. Rezilierea contractului**

**13.1.** 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) 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:

- a) încetarea frecventării centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- b) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;



- c) 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 în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

**Director General,**

**Beneficiar**

**Serviciul Contabilitate Publică, Buget și Salarizare**

**Avizat juridic,**

**Întocmit,**

**Am primit un exemplar**

*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!*



*CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA*  
**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA**  
Complexul de Servicii pentru Victimele Violentei Domestice și Agresori  
Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice  
Str. Simion Barnutiu nr.11A, Tel. 0739002221  
e-mail: c.victimeagresori@gmail.com



Sediu administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21, Tel: 0356.416050

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

*Împreună facem diferența!*