

PROCEDURA OPERATIONALA

ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA

Entitatea publică **DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT**

CENTRUL SOCIAL IMPREUNA

COD: P.O. CSI-01

Ediția I

Revizia III

Entitatea publică **DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT**

Procedura operațională
ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA

Cod: P.O. CSI-01

CENTRUL SOCIAL IMPREUNA

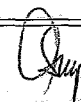

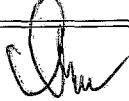
Ediția I Nr. de ex. 2

Revizia III Nr. de ex. 2

Pagina din

Exemplar nr.

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Closca Geanina	Sef serviciu		
1.2.	Verificat	Rovana Luciana Iftimia	Sef serviciu		
1.3.	Aprobat	Ana Berea	Director executiv		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I			
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 3	X	Modificari legislative	15.09.2016

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale

Scopul procedurii operationale este de reglementare a acordarii serviciilor sociale in Centrul Social Impreuna in vederea asigurarii serviciilor de cazare, sociale si reintegrarii sociale a tinerilor proveniti din centrele de plasament si din familii defavorizate

Centrul are scopul asigurarii protecției sociale și reinsertiei profesionale a tinerilor care provin din centrele de plasament și a tinerilor care provin din familii defavorizate socio-economic din Municipiul Piatra Neamț.

Acest centru este o oportunitate pentru tinerii care locuiesc aici, o oportunitate în primul rând pentru societate, pentru cei din municipiul nostru. Este un loc modern, în care lucrăm intens pentru a-i acomoda cu un anumit stil de viață, care până la această vârstă nu au avut sansa să îl cunoască. Aportul primăriei este remarcabil, iar faptul că s-au investit bani europeni denotă că stim să folosim resursele de finantare externă pentru dezvoltarea infrastructurii.

Încă de la început ne-am propus să asigurăm o viață mai ușoară, mai linistită și stabilitate acestor beneficiari cunoscând mediul din care provin, cunoscându-le nevoile, potentialul și nu în ultimul rând teama ascunsă în sufletele lor de reacția societății.

Centrul își îndeplinește cu succes scopul pentru care a fost creat, și anume asigurarea protecției sociale și reinsertia lor profesionala a tinerilor care provin din centrele de plasament și a tinerilor care provin din familii defavorizate socio-economic din Municipiul Piatra Neamț.

Astfel că, pe lângă serviciile de cazare asigurate în spațiile dotate modern și în condiții igienico-sanitare corespunzătoare, grupul țintă beneficiază de servicii de consiliere și suport în vederea:

- Obținerii actelor de identitate
- Înscrierii sau transferului copiilor în alte unități de învățământ
- Înscrierii la medicul de familie
-

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

- Evaluărilor medicale de specialitate și respectării medicației prescrise
- Planningului familial
- Obținerii unei locuințe din fondul de stat
- Acordării beneficiilor de asistență socială
- Căutării unui loc de muncă
- Respectării normelor de conviețuire
- Respectării normelor igienico-sanitare
- Responsabilizării față de propria persoană și conștientizării rolurilor parentale
- Prevenirii consumului de alcool și stupefiante
- Respectării normelor religioase

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională;

Procedura se aplica personalului implicat direct in activitatea de acordare a serviciilor sociale in centru precum si celor cu care acestia interactioneaza.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică;

Centrul Social "Împreună" asigură furnizarea serviciilor sociale în interesul beneficiarului și în baza contractului încheiat cu acesta, asigură furnizarea serviciilor sociale cu titlu temporar, cu sau fără cazare iar serviciile sociale acordate sunt:cazare, consiliere, mediere, socializare, asistenta sociala si suport;

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

5.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată;

- Fundamentarea bugetului in raport cu numarul de solicitari;

- 5.4. Lista compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; -lista compartimentelor implicate în procesul activității.

- SPCLEP Piatra Neamt;

- Serviciul Buget, Contabilitate, IT;

- Serviciul Administratie Publica si Juridic;

- Directia Generala de Asistenta Sociala si Protectia Copilului Neamt;

_ Agentia Locala de Formare si Ocupare Profesionala

- Spitalul Judetean Neamt

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări internaționale

– LEGE Nr. 74 din 3 mai 1999 pentru ratificarea Cartei sociale europene revizuite, adoptată la Strasbourg la 3 mai 1996

6.2. Legislație primară

— Legea 292/2011 a asistentei sociale

– O.U.G. 68/2003 privind serviciile sociale

- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

- Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014,

- Ordin 424/2014 privind aprobarea criteriilor specifice care stau la baza acreditării furnizorilor de servicii sociale

- Ordinul nr. 2126/2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale

6.3. Legislație secundară

– Legea 215/2001 privind administratia publica locala

- OG 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor

- Legea 544/2001 privind informatiile de interes public

- Legea 52/2003 privind transparenta decizionala in administratia publica

- HG 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

– Regulamentul de Organizare si Functionare

- Regulamentul Intern

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Exemplar nr.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate

În sensul prezentei legi, termenii și expresiile de mai jos au următoarea semnificație:

a) acreditarea reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori și serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum și a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;

b) ancheta socială este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;

c) beneficiile de asistență socială sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;

d) beneficiarul reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;

e) comunitatea locală reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;

f) găzduirea reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;

g) grupul vulnerabil desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Exemplar nr.

pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;

g) locuirea reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară;

h) mediul social de viață reprezintă ansamblul condițiilor de trai în familie și/sau gospodărie, al relațiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată și își desfășoară activitățile sociale obișnuite;

i) nevoia socială reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condițiilor strict necesare de viață, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;

j) nevoia specială reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;

k) persoanele fără adăpost reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situații de forță majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni sau cunoscuți, se află în incapacitate de a susține o locuință în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituții sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate și nu au domiciliu ori reședință;

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	AJOFM	Agentia Locala de Ocupare si Formare Profesionala

8	SPCLEP	Serviciul Public Comunitar Local de Evidenta a Persoanei
9	SAS	Serviciul Asistenta Sociala
10	SJN	Spitalul Judetean de Urgente Neamt
11.	CSI	Centrul Social Impreuna

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități

Sistemul național de asistență socială reprezintă ansamblul de instituții, măsuri și acțiuni prin care statul, reprezentat de autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și societatea civilă intervin pentru prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare ori permanente ale situațiilor care pot genera marginalizarea sau excluziunea socială a persoanei, familiei, grupurilor ori comunităților.

Serviciile sociale reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Serviciile sociale au la bază identificarea și evaluarea nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup și elaborarea planurilor de intervenție pentru prevenirea, combaterea și soluționarea situațiilor de dificultate.

8.2. Documente utilizate

Cerere

Lista documentelor necesare acordarii serviciilor

Copie act identitate

Certificat stare materiala Directia de Taxe si Impozite Piatra Neamt

Adeverinta de venit emisa de Administratia Fiscala

Dovada veniturilor

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2 Revizia III Nr. de ex. 2 Pagina din Exemplar nr.
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		

Documente medicale care atesta starea de sanatate corespunzatoare admerii intr-un centru public rezidential(analize medicale:VDRL, examen coproparazitologic, examen pulmonar)

Ancheta sociala

Plan de interventie

Plan individualizat de ingrijire si asistenta, Fisa de monitorizare

Fisa de evaluare/reevaluare

Chestionar de satisfactie al beneficiarului

Bilet de voie

Avertisment

Referat

Dispozitie

Contract de acordare a serviciilor sociale

Registrul de evidenta privind informarea beneficiarilor

Registrul special de evidenta a beneficiarilor

Registrul de vizite

Registrul de evidenta a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate

Registrul privind inregistrarea biletelor de invoire

Registrul privind deplasarea salariatilor

Registrul de evidenta a iesirilor corespondentei din centru

Registrul de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite

Registrul de evidenta privind perfectionarea continua a personalului

Registrul de evidenta a sesizarilor/ reclamatilor beneficiarilor

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

8.2.1. Lista și proveniența documentelor

Cerere/SAS

Lista documentelor necesare acordarii serviciilor/SAS

Copie act identitate/SPCLEP

Certificat stare materiala /Directia de Taxe si Impozite Piatra Neamt

Adeverinta de venit / Administratia Fiscala

Dovada veniturilor/angajator

Documente medicale care atesta starea de sanatate corespunzatoare admeriei intr-un centru public rezidential(analize medicale:VDRL, examen coproparazitologic, examen pulmonar, examen psihiatric)/medic specialist

Ancheta sociala/SAS

Plan de interventie/CSI

Plan individualizat de ingrijire si asistenta/Fisa de monitorizare/CSI

Chestionar de satisfactie al beneficiarului/CSI

Fisa de evaluare/reevaluare/CSI

Bilet de voie/CSI

Avertisment/CSI

Referat/CSI

Dispozitie/SAS, CSI

Contract de acordare a serviciilor sociale/CSI, SAS

Registrul de evidenta privind informarea beneficiarilor/CSI

Registrul special de evidenta a beneficiarilor/CSI

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2 Revizia III Nr. de ex. 2 Pagina din Exemplar nr.
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		

Registrul de vizite/CSI

Registrul de evidenta a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate/CSI

Registrul privind inregistrarea biletelor de invoire/CSI

Registrul privind deplasarea salariatilor/CSI

Registrul de evidenta a iesirilor corespondentei din centru/CSI

Registrul de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite/CSI

Registrul de evidenta privind perfectionarea continua a personalului/CSI

Registrul de evidenta a sesizarilor/ reclamatiiilor beneficiarilor/CSI

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Rolul documentelor este de acordare, monitorizare, incetare servicii sociale, reintegrare socio-profesionala a beneficiarilor

8.2.3. Circuitul documentelor

Documentele se inregistreaza in Registrul electronic intrari/ iesiri – Registratura directiei, si se inmaneaza Directorului Directiei de Asistenta Sociala in vederea repartizarii catre Sef serviciu Asistenta Sociala- Coordonatorul Centrului Social Impreuna. Urmeaza apoi repartizarea de catre seful serviciului Asistenta Sociala a corespondentei catre salariatii Centrului Social Impreuna si ai Serviciului Asistenta Sociala. Corespondenta repartizata se inregistreaza in Registrul de intrare a corespondentei de catre salariatul care are atributii in acest sens si o preda salariatului care urmeaza sa o solutioneze.

Daca in urma solutionarii corespondentei s-au intocmit documente care urmeaza sa fie transmise altor servicii/institutii(referate, note interne, adrese, comunicari), se inregistreaza in Registrul de iesire al corespondentei de catre salariatul care atributii in acest sens de la Centrul Social Impreuna si se expediaza prin Registratura primariei.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- birouri, mobilier;

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2 Revizia III Nr. de ex. 2 Pagina din Exemplar nr.
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		

- echipamente IT(calculatoare, imprimante, xerox, rețea, programe de stocare a informațiilor, echipamente sportive, echipamente audio și video, mobilier și echipamente bucatarie, mobilier și echipamente cazare)

- rechizite, dosare, bibliorafturi

8.3.2. Resurse umane

- personal calificat și instruit, angajat conform statutului de funcții aprobat prin Hotărârea Consiliului Local

8.3.3. Resurse financiare

- resursele financiare în vederea acordării serviciilor sociale se acordă din bugetul local

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Exemplar nr.

PROCEDURA DE ADMITERE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA

Serviciile sociale și de cazare in Centrul Social Impreuna, din municipiul Piatra Neamt, str. Gavril Galinescu, nr.46, se acordă la cererea scrisă a solicitantului, care are domiciliul/resedinta in municipiul piatra Neamt, adresată Directorului Direcției de Asistența Socială, însoțită de următoarele documente:

- copii de pe actele de identitate pentru fiecare persoană din dosar;
- dovada privind bunurile aflate în proprietate, de la Direcția Taxe și Impozite;
- dovada privind veniturile, de la Administrația Fiscală;
- acte privind veniturile permanente (venituri din salarii, indemnizații, ajutoare sociale, etc.);
- adeverințe privind starea de sănătate, pentru toate persoanele din dosar;
- acte doveditoare privind studiile și calificările profesionale, pentru toate persoanele din dosar;
- acte din care să rezulte că a beneficiat de măsuri de protecția copilului(dacă este cazul) .

Beneficiaza de servicii in centru tinerii care se afla in situatia de risc de excluziune si marginalizare sociala, situatie constatata la ancheta sociala.

Direcția Asistență Socială, Serviciul Asistența Sociala va verifica documentele, va efectua ancheta socială și va propune acordarea serviciilor sociale cu sau fără cazare, sau respingerea dosarului.

Acordarea serviciilor sociale cu sau fără cazare și respingerea dosarului, se va face prin Decizia directorului, iar rezultatul va fi transmis și solicitantului.

Serviciul Asistența Sociala transmite Centrului Social Impreuna dosarele personale admise ale beneficiarului in vederea intocmirii dosarului de servicii si preluarii beneficiarilor. Contractul de acordare a serviciilor sociale este intocmit de furnizorul de servicii si transmis Centrului Social Impreuna.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

Acordarea serviciilor sociale cu sau fără cazare, se realizează în baza contractului pentru acordarea serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local, între Directorul Direcției de Asistență Socială și beneficiar.

Beneficiarul admis în centru este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere a situației socio-economice și relațiilor familiale și în funcție de nevoile individuale, se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate prin întocmirea dosarului de servicii, respectiv: fișa de evaluare/reevaluare, plan individualizat de intervenție, plan de îngrijire și asistență.

Odată cu încheierea contractului de acordare a serviciilor sociale, îi este prezentat Ghidul beneficiarului, în vederea informării beneficiarului cu privire la Regulamentul de Organizare și Funcționare a centrului, a Regulamentului Intern, servicii, facilități, drepturi și obligații, perioada maximă de rezidență în centru, toate acestea consemnându-se în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Contractul de acordare a serviciilor sociale se înaintea superiorilor ierarhici din cadrul direcției vederea semnării.

Un exemplar din contract se înmânează beneficiarului de servicii, iar celălalt se păstrează în dosarul personal al beneficiarului la Centrul Social Impreună.

Beneficiarul admis în centru este evaluat/reevaluat ori de câte ori situația o impune, participă la activități, beneficiază de servicii de cazare, consiliere socială și psihologică din partea specialiștilor centrului în vederea reinsetii socio-profesionale.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

PROCEDURA DE INCETARE / SISTARE A SERVICIILOR IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA SI DE REZILIERE

1.Rezilierea contractului de acordare a serviciilor sociale in Centrul Social Impreuna

Constituie motiv de reziliere a prezentului contract:

- a) refuzul beneficiarului de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea 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 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 de 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) refuzul nejustificat de către beneficiar a unui loc de muncă sau a participării la cursuri de formare/calificare/recalificare sau alte acțiuni active prevăzute de lege.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

2. Încetarea/ sistarea serviciilor sociale in Centrul Social Impreuna are loc in urmatoarele situatii:

- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- acordul partilor privind incetarea contractului;
- scopul contractului a fost atins;
- la parasirea centrului de catre beneficiar din proprie vointa;
- in caz de internare in spital, in baza recomandarilor medicale;
- in caz de transfer intr-un alt centru/institutie in scopul acordarii unor programe de recuperare/reabilitare functionala;
- in cazuri de forta majora(cataclisme naturale, incendii, aparitia unui focar de infectie, sistarea licentei de functionare a centrului);
- in caz de deces al beneficiarului;
- in cazul in care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibila gazduirea acestuia in centru in conditii de securitate pentru el, ceilalti beneficiari sau personalul centrului;
- cand nu se mai respecta clauzele contractuale de catre beneficiar.

Sistarea/incetarea acordarii serviciilor sociale in Centrul Social Impreuna se realizeaza prin intocmirea referatului si a proiectului de dispozitie cu propunerea de sistare/incetare a serviciilor sociale, de catre asistentul social al centrului, inaintarea superiorilor ierarhici pentru vizare/aprobare.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

PROCEDURA PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA SI SOLUTIONAREA CAZURILOR DE ABUZ SI NEGLIJENTA

Conducerea Centrului Social Impreuna deruleaza actiuni de informare privind situatiile de abuz ce pot aparea: abuz fizic, psihologic, sexual, economic, si orice forma de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care ar putea fi supus beneficiarul de catre personalul centrului, alti beneficiari, sau membri ai familiei/reprezentanti legali.

De asemenea, centrul organizeaza sesiuni de informare a beneficiarilor, incurajeaza si sprijina beneficiarii pentru a sesiza orice forma de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supusi de persoanele cu care vin in contact, atat in centru cat si in comunitate sau familie.

Actiunile de informare vizeaza beneficiarii, reprezentantii legali, salariatii centrului si au ca scop prevenirea, identificarea, combaterea si solutionarea tuturor situatiilor de abuz/neglijare/tratament degradant.

Centrul Social Impreuna detine un *Registru de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite* în care coordonatorul centrului mentioneaza cazurile de abuz identificate, institutiile sesizate si masurile intreprinse. Toate aceste informatii sunt consemnate si în dosarul de servicii ale beneficiarului.

La admiterea în centru, beneficiarul este informat de existenta registrului si de modalitatea de înregistrare si solutionare a suspiciunilor sau acuzatiilor de abuz/neglijare/tratament degradant.

Beneficiarii se vor adresa in scris directorului in vederea semnalarii situatiilor de abuz/neglijare/tratament degradant.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

In maxim 48 de ore de la primirea sesizarii, o echipa de asistenti sociali din cadrul Serviciului Asistenta Sociala va efectua investigatii in vederea analizarii situatiei semnalate si propunerii masurilor care se impun sau sesizarii altor institutii abilitate in rezolvarea situatiei sesizate.

În cazul în care situatia impune masuri de urgenta, se interveni imediat, prin sesizarea telefonica de catre salariatul caruia i-a fost semnalata situatia, la institutiile abilitate (politie, spital, etc).

Registru de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite este disponibil la Centrul Social Impreuna.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2 Revizia III Nr. de ex. 2 Pagina din Exemplar nr.
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		

Procedura privind notificarea incidentelor deosebite

Incidentele deosebite care afecteaza integritatea fizica si psihica a beneficiarului pot fi:

- a) agresiune;
- b) aparitia problemelor de sanatate deosebite;
- c) accident;
- d) plecare neautorizata din centru(fara anuntarea salariatilor centrului prin intocmirea biletului de invoire);
- e) furt;
- f) comportamentul imoral;
- g) deces;
- h) orice alt eveniment care ar putea afecta integritatea fizica sau psihica a beneficiarilor.

Inregistrarea incidentelor deosebite se face de catre asistentul social/psiholog in Registrul de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite.

Notificarile catre rude se consemneaza in Registrul de evidenta a incidentelor deosebite de asistentul social/psiholog.

Asistentul social/psihologul notifica telefonic, in scris sau prin e-mail rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care l-au afectat sau a fost implicat beneficiarul in situatia in care acesta are aparținători. In caz de aparitie a unor probleme medicale deosebite, notificarea se comunica/transmite in termen de maxim 48 de ore de la producerea acestora, iar in caz de deces, in termen de maxim 24 de ore.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

In situatii deosebite precum, vatamare corporala importanta, accident aparitia unui focar de boli transmisibile, constatarea faptelor care pot constitui contraventii sau infractiuni, a semnalarii oricarui eveniment care afecteaza calitatea vietii beneficiarilor, centrul informeaza organelle competente prevazute de lege(procuratura, politie, directie de sanatate publica, etc)

Notificarea se realizeaza in maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Notificarile transmise catre institutiile publice se consemneaza in Registrul de evidenta a abuzurilor si incidentelor deosebite de catre asistent social/psiholog.

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA Cod: P.O. CSI-01	Ediția I Nr. de ex. 2 Revizia III Nr. de ex. 2 Pagina din Exemplar nr.
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA		

Procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor

Beneficiarii depun reclamațiile/sesizările sau propunerile privind îmbunătățirea activității centrului în recipientul de tip cutie poștală instalat în Centrul Social Impreuna.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal, de către coordonatorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor, cu data și numărul.

Reclamațiile/sesizările sau propunerile privind îmbunătățirea activității centrului, se analizează de coordonatorul centrului și se soluționează în termen de 30 de zile de la înregistrare.

Răspunsul la reclamații/sesizări este transmis beneficiarilor în scris, în termen de 30 zile de la înregistrare.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

De asemenea, beneficiarii pot depune sesizări/reclamații în cadrul registraturii primăriei, iar acestea vor fi analizate și soluționate de conducătorii instituției.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Derularea acțiunilor are loc conform planificării operațiunilor mai sus prezentate.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

- număr beneficiari
- număr beneficiari integrați socio-profesional
- număr activități derulate
- număr consilieri acordate
- număr anchete sociale efectuate

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

- numar planuri de ingrijire si asistenta elaborate;
- numar planuri de interventie elaborate
- numar proiecte de dispozitii intocmite
- numar declaratii de participare la servicii intocmite;
- numar declaratii de asigurare a securitatii si ingrijirii copiilor intocmite;

Toate documentele se arhiveaza conform nomenclatorului arhivistic

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Directorul executiv DAS

9.1.1. Organizeaza, coordoneaza, conduce si raspunde de intreaga activitate a Directiei de Asistenta Sociala;

9.1.2. Primeste corespondenta de la salariatul desemnat cu activitatea de primire a documentelor si o repartizeaza sefului de serviciu;

9.1.2. Verifica si confirma prin semnatura acordul pentru toate documentele emise in cadrul Directiei de Asistenta Sociala;

9.2 Sef serviciu Asistenta Sociala

9.2.1. Primeste si repartizeaza corespondenta conform atributiilor din fisa postului;

9.2.2. Raspunde de activitatea de arhivare a documentelor

9.2.3. Supravegheaza si controleaza modul de realizare a atributiilor privind acordarea serviciilor sociale

9.3 Salariatii

9.3.1. Raspund de intocmirea documentelor privind acordarea serviciilor si desfasurarea activitatilor

9.3.2. Raspund de respectarea procedurii

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
		Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Exemplar nr.

10. Anexe, înregistrări, arhivări

1. Cererea

2. Anchetă socială

3. Plan de intervenție

4. Plan individualizat de asistență și îngrijire

5. Avertisment

6. Bilet de voie

7. Contract de acordare servicii sociale

8. Chestionar de satisfacție al beneficiarului

9. Fișa de evaluare/reevaluare

10. Referat

11. Dispoziție

12. Contract de acordare a serviciilor sociale

13. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor

14. Registrul special de evidență a beneficiarilor

15. Registrul de vizite

16. Registrul de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate

17. Registrul privind înregistrarea biletelor de învoire

18. Registrul privind deplasarea salariaților

19. Registrul de evidență a ieșirilor corespondentei din centru

20. Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite

21. Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului

22. Registrul de evidență a sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor

Entitatea publică DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT	Procedura operațională ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Ediția I Nr. de ex. 2
CENTRUL SOCIAL IMPREUNA	Cod: P.O. CSI-01	Revizia III Nr. de ex. 2
		Pagina din
		Exemplar nr.

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	
2.	Situția edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	
4.	Scopul procedurii operaționale	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	
8.	Descrierea procedurii operaționale	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	
11.	Cuprins	