

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 1 din 12
		Exemplar nr.: 1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL

Cod: COD PO-CAS-CZ-07

Ediția [1], Revizia [1], SFÂNTU GHEORGHE , 2023

Avizat/ Aprobat,

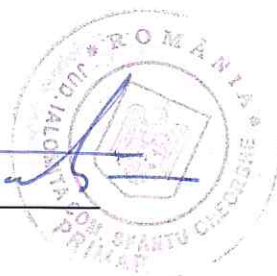
Teculescu Petru Mădălin - Primar comuna Sfântu Gheorghe

Verificat,

Niță Tamara Iuliana - Secretar general de comuna

Elaborat,

Manea Mihaela - Șef centru



PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 2 din 12
		Exemplar nr.: 1

CUPRINS

Nr.	Denumirea competentei in cadrul procedurii operationale
	Coperta
	Cuprins
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale
2.	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale
3.	Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia sau, dupa caz, revizia in cadrul editiei procedurii operationale
4.	Scopul procedurii operationale
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operationale
6.	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale
7.	Definitii si abrevieri ale termenilor utilizati in procedura operationala
8.	Descrierea procedurii operationale
9.	Anexe, inregistrari, arhivari

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 3 din 12
		Exemplar nr.: 1

1.Lista responsabililor cu elaborarea,verificarea,avizarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale:

	Elemente privind responsabilii/operatiunea	Numele si prenumele	Functia
	1	2	3
1.	Elaborat	Manea Mihaela	Șef serviciu
2.	Verificat	Niță Tamara Ionela	Secretar General de comuna
3.	Aprobat	Teculescu Petru Madălin	Primar

2.Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale.

	Editia sau, dupa caz, revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
1.	Editia I			
2.	Revizia 1			01.03.2023

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 4 din 12
		Exemplar nr.: 1

3. LISTA CUPRINZAND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZA EDITIA SAU, DUPA CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDITIEI PROCEDURII OPERATIONALE

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și Prenumele	Data primirii
	1	2	3	4	5	6
3.1.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Contabil	Ionita Aurelia	01.03.2023
3.2.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Irimia Alina	01.03.2023
3.3.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Cocos Corina	01.03.2023
3.4.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Mitu Vasilica	01.03.2023
3.5.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Psiholog	Rada Mihaela	01.03.2023
3.6.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Asistent social	Manea Mihaela	01.03.2023
3.7.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Asistent medical voluntar	Rusen Mirela Florentina	01.03.2023
3.8.	Aplicare Evidență Arhivare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Șef serviciu	Manea Mihaela	01.03.2023
3.9.	Verificare	1	Primăria Sfântu Gheorghe	Secretar general de comună	Niță Tamara Ionela	01.03.2023
3.10.	Aprobare	1	Primăria Sfântu Gheorghe	Primar	Teculescu Petru Mădălin	01.03.2023

Ediția se difuzează în suport de hârtie

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 5 din 12
		Exemplar nr.: 1

4. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

Stabilirea modului de organizare, a obiectivelor și atribuțiilor care revin Centrului în ceea ce privește încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.

- 4.1. Stabilește modul de realizare al activității în domeniul protecției copilului
- 4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației specifice activității

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

- 1) Procedura descrie activitățile care se desfășoară în cadrul Centrul Social de Zi Viitorul, în ceea ce privește încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.
- 2) Procedura prezintă etapele și documentația necesară în ceea ce privește încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.
- 3) Lista structurilor, compartimentelor implicate în procesul activității
 - PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE
 - CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL
 - BENEFICIARILOR/REPREZENTANȚILOR LEGALI AI COPIILOR

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6.1. Legislație primară

6.1.1. Constituția României

6.1.2. **Legea nr. 292/2011** Legea asistenței sociale, cu modificările ulterioare

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 6 din 12
		Exemplar nr.: 1

6.1.3. Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare (*aduse până la 14.10.2019*)

6.1.4. H.G. nr. 476/2019 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, și a Hotărârii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale

6.1.5. H.G. nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, anexele 1-30, (*aduse până la 16.07.2019*)

6.2. Legislație secundară

6.2.1. Codul civil

6.2.2. Codul penal

6.2.3. H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările (*aduse până la 06.04.2021*)

6.2.4. Ordinul MMJS nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

6.2.5. Ordinul nr. 653/13.03.2019 privind instrucțiunile pentru implementarea prevederilor legale referitoare la licențierea serviciilor sociale în contextul aprobarii unor noi standarde minime de calitate în domeniul serviciilor sociale și pentru abrogarea unor ordine

6.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne

6.3.1. Regulamentul de Organizare și Funcționare al Centrului Social de Zi Viitorul

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 7 din 12
		Exemplar nr.: 1

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor

În înțelesul Legii 272/2004, termenii și expresiile folosite au următoarele semnificații:

a.	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;
b.	beneficiile de asistență socială sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
c.	beneficiarul reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
d.	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;
e.	contractarea serviciilor sociale reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
f.	Persoană singură este persoana care se află în una dintre următoarele situații: este necăsătorită, este văduvă, este divorțată, are soțul/soția declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească, are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și nu participă la întreținerea copiilor, nu a împlinit 18 ani și este necăsătorită sau are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și nu participă la întreținerea copiilor, a fost numită tutore sau i s-au dat în plasament unul sau mai mulți copii și este necăsătorită sau divorțată;
g.	domiciliul reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
h.	eligibilitatea reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
i.	grupul vulnerabil desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și 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;

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Pag. 8 din 12
		Exemplar nr.: 1

j.	Familie monoparentală este persoana singură și copiii aflați în întreținerea acesteia și care locuiesc împreună cu aceasta;
k.	Uniunea consensuală este reprezentată de acele cupluri necăsătorite care locuiesc și se gospodăresc împreună, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei;
l.	locuirea reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară;
m.	managementul serviciilor sociale reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane și financiare ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
n.	procesul de incluziune socială reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării -comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
o.	procesul de integrare socială reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
p.	protecția socială se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială noncontributivă;
r.	serviciile comunitare sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
s.	situația de dificultate este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;
ș	integrare socială - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	<i>Cod: COD PO-CAS- CZ-07</i>	Pag. 9 din 12
		Exemplar nr.: 1

t	managementul de caz - reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, realizate de către asistenții sociali și/sau diferiți specialiști, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție;
ț	plan personalizat de intervenție - documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru beneficiarii aflați în nevoie, prin care se realizează verificarea acordării serviciilor și prestațiilor, pe baza evaluării psihosociale a beneficiarului și a familiei, în vederea prevenirii unui risc social major de excluziune socială.

În înțelesul Legii 272/2004, termenii și expresiile folosite au următoarele semnificații:

a.	solidaritatea socială, potrivit căreia întreaga comunitate participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport și măsuri de protecție socială pentru depășirea sau limitarea unor situații de dificultate, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populație;
b.	universalitatea, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;
c.	subsidiaritatea, potrivit căreia, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală și structurile ei asociative și, complementar, statul;

În sensul prezentei legi, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- a) **copil** - persoana care nu a împlinit vârsta de 18 ani și nici nu a dobândit capacitatea deplină de exercițiu, potrivit legii;
- b) **familie** - părinții și copiii acestora;
- c) **familie extinsă** - rudele copilului, până la gradul IV inclusiv;
- d) **familie substitutivă** - persoanele, altele decât cele care aparțin familiei extinse, inclusiv afinii până la gradul IV și asistenții maternali care asigură creșterea și îngrijirea copilului, în condițiile legii;

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	<i>Cod: COD PO-CAS- CZ-07</i>	Pag. 10 din 12
		Exemplar nr.: 1

e) **plan individualizat de protecție** - documentul prin care se realizează planificarea serviciilor, prestațiilor și a măsurilor de protecție specială a copilului, pe baza evaluării psihosociale a acestuia și a familiei sale, în vederea integrării copilului care a fost separat de familia sa într-un mediu familial stabil permanent, în cel mai scurt timp posibil;

f) **plan de servicii** - documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor și a prestațiilor, pe baza evaluării psihosociale a copilului și a familiei, în vederea prevenirii abuzului, neglijării, exploatării, a oricăror forme de violență asupra copilului, precum și a separării copilului de familia sa;

g) **plan personalizat de intervenție (PPI)** - este un instrument de planificare și coordonare, o parte componentă a planului de servicii, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul și familia sa.

h) **reprezentant legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :- Pag. 11 din 12
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Cod: COD PO-CAS- CZ-07	Exemplar nr.: 1

Nr.	Prescurtare Definiție
7.1. AJOFM	Agencia Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă
7.2. DGASPC	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului
7.3. HCL	Hotărârea Consiliului Local
7.4. HG	Hotărâre de Guvern
7.5. L	Lege
7.6. OUG	Ordonanța de Urgență a Guvernului
7.7. PH	Persoană cu Handicap
7.8. SPCLEP	Serviciul Public Local Comunitar de Evidență a Persoanelor
7.9. CZ	Centrul Social de Zi Viitorul

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

Centrul Social de Zi Viitorul are un caiet de sugestii și reclamații ce se află într-un loc accesibil beneficiarilor săi.

8.1. Soluționarea reclamațiilor :

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

Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului personalizat de intervenție -PPI

PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ÎNCETAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: - 1 Nr.de ex. :-
CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL	<i>Cod: COD PO-CAS- CZ-07</i>	Pag. 12 din 12
		Exemplar nr.: 1

8.2. Instrumente de lucru folosite în cadrul Centrului Social de Zi Viitorul:

- Cerere de încetare a acordării serviciilor sociale
- Raportul de evaluare final
- Referat privind încetarea primirii în Centru a beneficiarului
- Fisa de închidere a cazului
- Dispoziția de încetare a furnizării serviciilor sociale, aprobată de primar.

9. RESPONSABILITĂȚI

9.1. Conducătorul centrului

- 9.1.1. Primește corespondența de la mapă și o direcționează către persoanele responsabile.
- 9.1.2. Asigură resursele necesare desfășurării activităților în cadrul procedurii.

9.2. Specialistii

- 9.2.1. Răspund de întocmirea documentelor conform fișei postului.
- 9.2.2. Răspund de respectarea procedurii.