

HOTĂRÂREA NR.105 din 27 mai 2021

privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Serviciului social cu cazare pe perioadă de lungă durată: "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria"

CONSILIUL JUDETEAN HUNEDOARA;

Având în vedere proiectul de hotărâre nr.111/2021 inițiat de președintele Consiliului Județean Hunedoara, domnul Laurențiu Nistor, referatul de aprobare nr.8296/2021, raportul de specialitate nr.8332/2021 al Serviciului resurse umane, salarizare și gestiunea funcției publice din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean, avizul nr.295/2021 al Comisiei pentru activități științifice, educație, culte, cultură, sport, tineret, sănătate, protecție socială și avizul nr.296/2021 al Comisiei juridică, apărarea ordinii publice, respectarea drepturilor omului și a libertăților cetățenești;

Văzând adresa nr.20740/11.05.2021 a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, înregistrată la Consiliul Județean Hunedoara cu nr.7922/12.05.2021, Nota de fundamentare nr.20687/11.05.2021, precum și Hotărârea Colegiului Director nr.7/2021;

În conformitate cu prevederile art.3 alin.1 și alin.2 din Hotărârea Guvernului României nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

Conform prevederilor art.34 și ale art.113 alin.5 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul dispozițiilor Ordinului nr.28/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice;

În temeiul dispozițiilor art.173 alin.1 lit.a, alin.2 lit.c, ale art.182 și ale art.191 alin.1 lit.a și alin.2 lit.a din Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

În baza prevederilor art.196 alin.1 lit.a din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

HOTĂRĂȘTE :

Art.1 Începând cu data de 01.07.2021 se aprobă Regulamentul de Organizare și Funcționare Serviciului social cu cazare pe perioadă de lungă durată: "Locuința protejată

pentru victimele violenței domestice Simeria”, conform Anexei care face parte integrantă din prezenta.

Art.2 (1) Prezenta va fi dusă la îndeplinire de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara și va fi comunicată Instituției Prefectului–Județul Hunedoara, Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara și Serviciului resurse umane, salarizare și gestiunea funcției publice din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Hunedoara, prin grija Serviciului administrație publică locală și relații publice din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Hunedoara.

(2) Prezenta poate fi contestată în termenul și condițiile Legii contenciosului administrativ nr.554/2004, cu modificările și completările ulterioare.

PREȘEDINTE,
Laurențiu Nistor

CONTRASEMNEAZĂ:
SECRETAR GENERAL AL JUDEȚULUI,
Daniel Dan



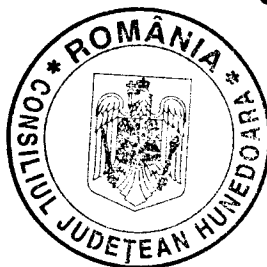
ANEXA LA HOTĂRÂREA NR. 105 /2021 A CONSILIULUI JUDEȚEAN HUNEDOARA

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
a serviciului social cu cazare pe perioadă de lungă durată
"Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria"

Prezenta conține 12 file

PREȘEDINTE
NIȘTOR Laurențiu

CONTRASEMNEAZĂ
SECRETAR GENERAL AL JUDEȚULUI
DAN Danieș



Serviciul resurse umane, salarizare
și gestiunea funcției publice,
șef serviciu Dănilă-Simona

întocmit, consilier Bădăla Claudia

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
a serviciului social cu cazare pe perioadă de lungă durată
"Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria"

Art. 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social de tip rezidențial cu cazare pe perioadă de lungă durată, "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria", înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Hunedoara nr. 262/31.10.2019, 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, modul de organizare și funcționare a centrului, drepturilor și obligațiile beneficiarilor, modalități de încetare a serviciilor.

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

(3) Locuința protejată pentru persoanele victime ale violenței domestice reprezintă un tip de serviciu social cu cazare pe perioadă determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru o viață independentă.

Art. 2

Identificarea serviciului social

(1) Serviciul social cu cazare pe perioadă de lungă durată, "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" (cod 8790CR-VD-III, Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă de lungă durată organizate ca locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței domestice), este înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara, acreditată conform Certificatului de acreditare Seria AF nr. 000701, eliberat la data de 16.05.2014, CUI 9819433, cu sediul în mun. Deva, str. Iuliu Maniu, nr.18, jud. Hunedoara.

Art. 3

Scopul serviciului social

Scopul serviciului social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" este de a oferi victimelor violenței domestice, pentru o perioadă de timp de până la 1 an, accesul la servicii de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, consiliere vocațională, reabilitare pentru tranziția la o viață independentă.

Locuința protejată este destinată victimelor violenței domestice care nu au o locuință proprie sau se află într-o situație de criză și care au nevoie să beneficieze de sprijin și consiliere în procesul de pregătire și adaptare la viață independentă, precum și de reinserția socio-profesională.

Art. 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, 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 ulterioare, Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările, Legea nr.217/2003, pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 28/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, Anexa 3 – Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă de lungă durată organizate ca locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței domestice.

(3) Serviciul social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" este înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Hunedoara nr. 262/31.10.2019 și funcționează în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara.

Locația serviciului social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" are o locație secretă pentru publicul larg, cu atât mai mult cu cât este o formă de locuire în vederea facilitării transferului la o viață independentă menită să asigure protecția, siguranța și securitatea personală a beneficiarilor.

Art. 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" 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 "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitatea unui personal mixt;

g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu*;

h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;

i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;

j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;

k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;

l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;

m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;

o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

p) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

* Cu respectarea prevederilor Legii nr. 272/2004, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002, republicată, etc.

Art. 6

Beneficiarii serviciului social

(1) a) Beneficiarii locuinței protejate sunt victime ale violenței domestice:

- adulți victime ale violenței domestice;
- cupluri părinte/reprezentant legal-copil.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copil, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor și/sau martori. Locuința protejată promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.

b) Beneficiarii locuinței protejate sunt persoane victime ale violenței domestice, adulți, persoane care nu sunt diagnosticate cu boli psihice grave sau boli contagioase, cu vârsta între 18 și 65 ani, victime ale violenței domestice, cu domiciliul/reședința în România.

Atributul de victimă a violenței în familie se va face raportat la art. 5 din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie republicată, cu modificările și completările ulterioare, incluzând toate formele de violență domestică definite în art. 4 al aceleiași legi.

(2) Condițiile de admitere în locuința protejată sunt determinate de evaluarea condițiilor de risc și de vulnerabilitate ale victimelor violenței domestice și de disponibilitatea locurilor în cadrul locuinței protejate. Beneficiarele locuinței trebuie să îndeplinească cel puțin o condiție de risc și una de vulnerabilitate după cum urmează:

Condiții de risc:

a) a fost în mod repetat afectată de fapte de violență domestică ale căror efecte nu au fost eliminate;

b) a beneficiat în ultimii 5 ani, de cel puțin o măsură de protecție: ordin de protecție provizoriu sau ordin de protecție;

c) se află sau s-a aflat în ultimii 5 ani în evidențele unuia sau mai multor servicii publice de asistență socială, uneia sau mai multor organizații neguvernamentale și a beneficiat din partea acestora de acordarea unor servicii/ măsuri de sprijin;

d) i s-a eliberat în ultimii 5 ani cel puțin un certificat medico-legal și/sau certificat medical care să ateste vătămările provenite din situațiile de violență domestică, și, după caz, orice alte documente doveditoare emise de către unitățile sanitare;

e) victima face dovada înregistrării unei cereri de divorț, la instanță sau notar, sau a emiterii de către instanțele judecătorești a unei hotărâri definitive într-un proces de divorț sau a unui certificat de divorț.

Condițiile de vulnerabilitate:

a) se află în situația de dependență economică față de agresor și/sau nu are venituri proprii sau acestea sunt insuficiente;

b) nu există alternative privind separarea de agresor din punctul de vedere al spațiului locativ;

c) primește în mod repetat din partea agresorului insulte și cuvinte jignitoare, brutale, umilitoare și/sau amenințări la adresa vieții și integrității sale și/sau a copiilor săi/din anturajul său, sau a rudelor/prietenilor;

d) nu are calitatea de salariat la momentul realizării evaluării,

e) s-a aflat sau se află în concediu de îngrijire/creștere a copilului;

f) nu deține un certificat de calificare profesională pentru o anumită ocupație;

g) face parte din categoria de șomeri în vârstă de peste 45 de ani, șomeri de lungă durată, tineri NEET sau șomeri care sunt părinți unici susținători ai familiilor monoparentale;

h) nu deține nici o diplomă de studii sau deține documente doveditoare privind absolvirea a cel puțin 4 clase;

i) este o persoană cu dizabilități.

Beneficiarii sunt admiși în locuința protejată în baza unei cereri, aprobate de către directorul general al D.G.A.S.P.C. Hunedoara, ce va fi înregistrată în Registrul de evidență a beneficiarilor.

Pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil se întocmește un dosar personal care va conține, cel puțin, următoarele documente:

a) Actul de identitate al beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în cadrul locuinței protejate, în copie (în cazul în care beneficiarul solicită includerea/admiterea se află în imposibilitatea de a prezenta documente de identitate la momentul admiterii, acesta va completa o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul de la nivelul furnizorului de servicii sociale poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu);

b) Declarație pe proprie răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice;

c) Cerere de înscriere;

d) Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale;

- e) Acord de dublă confidențialitate;
- f) Înscrisuri care să ateste îndeplinire condițiilor de risc și de vulnerabilitate;
- g) Orice alte înscrisuri care susțin necesitatea furnizării unor servicii adecvate pentru nevoile victimelor VD;
- h) Fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului;
- i) Dispoziția de includere/admitere aprobată/avizată de reprezentantul furnizorului de servicii sociale, în original;
- j) Planul de intervenție;
- k) Contractul de furnizare de servicii semnat de păți, în original.

Cu fiecare beneficiar se încheie un contract de furnizare servicii sociale (anexă la prezentul regulament), ce va fi redactat în două exemplare originale. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit, după caz.

Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, se încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței. Contractul de furnizare servicii se încheie între D.G.A.S.P.C. Hunedoara și părintele victimă a violenței domestice, care este beneficiar al locuinței protejate, împreună cu copilul victimă sau martor al violenței.

Directorul general al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara dispune acordarea serviciilor în cadrul serviciului social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria". Documentul prin care se realizează cele de mai sus este Dispoziția de admitere în cadrul locuinței protejate.

(3) Condiții de încetare a serviciilor sociale furnizate în "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" sunt:

- a) la cererea beneficiarului;
- b) în cazul părăsirii locuinței protejate de către beneficiar din propria voință;
- c) la expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul pentru acordarea de servicii sociale;
- d) în caz de internare în instituții medicale în baza recomandărilor medicale pentru tratament;
- e) în caz de transfer în alte instituții specializate de recuperare, în vederea efectuării unor terapii/programe;
- f) în caz de forță majoră (cataclisme naturale, incendiu, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate – Anexă - *Planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare a serviciului*), etc.;
- g) în cazul în care beneficiarul/beneficiara are un comportament inadecvat, care face incompatibilă acceptarea/rămânerea acesteia în locuința protejată;
- h) când nu se mai respecta clauzele contractuale de către beneficiară;
- i) în caz de deces al beneficiarului;
- j) în cazul nerespectării Regulamentului de Ordine Interioara și a normelor de comportament civic corespunzător;

- k) în cazul neîndeplinirii/nerespectării obligațiilor prevăzute în contractul de furnizare de servicii sociale;
- l) în cazul transferării beneficiarei în altă locuință protejată.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" au următoarele drepturi:

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

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- d) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- e) să respecte caracterul secret al locuinței protejate și al activităților derulate;
- f) să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la ceilalți beneficiari ai locuinței protejate;
- g) să respecte prevederile prezentului regulament.

Art. 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social "Locuință protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" sunt:

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

1. reprezentarea furnizorului de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;

2. găzduire, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestora;
3. asigurarea unor echipamente de cazarmament adecvate;
4. asigurarea posibilității de intervenție din partea unei firme de pază;
5. consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
6. consiliere psihologică în cadrul unor grupuri de suport;
7. informare și consiliere medico-socială;
8. consiliere juridică, dacă este cazul;
9. alte activități care contribuie la reinsertia în familie și în comunitate a beneficiarilor.

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

1. publicarea de materiale informative pe suport electronic (postari pe site-ul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara) sau hârtie;
2. promovarea serviciului în comunitate prin distribuirea de pliante și flayere, în vederea informării despre serviciile oferite de centru;
3. efectuarea demersurilor către D.G.A.S.P.C. Hunedoara, în vederea încheierii unor protocoale de colaborare cu instituții, organizații nonguvernamentale și alți reprezentanți ai societății civile;
4. elaborarea de rapoarte de activitate – anual.

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. elaborare, informare și acces la "Carta drepturilor";
2. informarea beneficiarilor asupra drepturilor lor;
3. elaborare, informare și îndrumare la "Regulamentul de ordine interioară" al locuinței protejate;
4. elaborarea planului de intervenție, în funcție de nevoile identificate, cu consultarea victimei violenței domestice.

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

1. asigurarea infrastructurii și a logisticii;
2. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
3. evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarului prin completarea de chestionare,
4. sprijinirea dezvoltării, extinderii, diversificării și creșterii calității serviciilor sociale;
5. creșterea competențelor profesionale ale personalului implicat în domeniul acordării de servicii sociale, prin facilitarea accesului la cursuri de perfecționare și specializare.

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate prin realizarea următoarelor activități:

1. asigurarea calității condițiilor de locuit;
2. asigurarea calității hranei în raport cu resursele financiare alocate conform legislației în vigoare;

3. asigurarea logisticii în funcție de nevoile beneficiarilor și resursele furnizorului;
4. formarea continuă a personalului implicat în activitățile de consiliere și îndrumare a beneficiarilor locuinței protejate, prin facilitarea accesului la cursuri de perfecționare și specializare.

Art. 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal:

(1) Serviciul social "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" funcționează cu un post, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Județean Hunedoara nr. 262/31.10.2019.

a) Personal de conducere: -

b) Personal de specialitate: serviciul social este coordonat de un responsabil servicii sociale, desemnat din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara, prin completarea fișei de post cu aceste atribuții.

De asemenea, pentru beneficiarii locuinței protejate se acordă servicii complementare, constând în grup de suport și consiliere vocațională, prin intermediul unui consilier vocațional și al unui psiholog, cu atribuții în acest sens.

c) Personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: este desemnat din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, la nevoie.

d) Voluntari: -

(2) Raportul angajat - beneficiar este 1 la 10. Locuința protejată pentru persoanele victime ale violenței domestice funcționează cu un post, iar persoana desemnată realizează managementul de caz specific beneficiarilor locuinței protejate. Coordonarea activității locuinței protejate este asigurată de responsabilul de servicii sociale.

Art. 9

Personalul de conducere:

"Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria" se subordonează din punct de vedere funcțional directorului general adjunct care coordonează activitatea din domeniul protecției drepturilor persoanelor vârstnice și a altor persoane adulte aflate în situații de dificultate, al persoanelor adulte cu dizabilități, al prevenirii și combaterii violenței domestice, iar coordonarea activității "Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice Simeria" este asigurată de către responsabilul de servicii sociale.

Art. 10

(1) **Personalul de specialitate** este format din:

- responsabilul servicii sociale cod COR 263513

(2) Atribuțiile responsabilului servicii sociale sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și monitorizarea activităților desfășurate în cadrul Locuinței Protejate;

b) participă la buna implementare a activităților specifice, legate de operaționalizarea rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate în vederea asigurării funcționării serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice care necesită separarea de agresor și sprijin pentru tranziția la o viață independentă;

c) urmărește evoluția beneficiarelor și colaborează cu grupul de suport și cu cabinetul de consiliere vocațională pentru asigurarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor personalizate ale beneficiarelor;

d) asigură o abordare integrată a serviciilor pentru victimele violenței domestice prin corelarea serviciilor furnizate la nivelul locuinței protejate cu furnizarea serviciilor complementare: grup de suport și cabinet consiliere vocațională;

e) participă la procesul de identificare și selecție a victimelor violenței domestice;

f) sprijină victimele violenței domestice în ceea ce privește învățarea și asumarea deprinderilor de viață independentă;

g) pregătește și facilitează transferul victimei violenței domestice la o viață independentă;

h) răspunde de calitatea activităților desfășurate la nivelul locuinței protejate și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

i) asigură distribuirea voucherelor de hrană și formulează recomandări pentru viață;

j) monitorizează modul de utilizare a resurselor alocate locuințelor protejate, materialelor consumabile și modul de întreținere a bunurilor și mobilierului din locuința protejată;

k) desfășoară activități pentru promovarea serviciilor oferite de locuința protejată în comunitate;

l) 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;

m) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;

n) răspunde de calitatea activităților desfășurate în 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;

o) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștința beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare și de respectare a acestuia;

p) 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;

r) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriilor și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;

s) asigură încheierea contractelor de furnizare a serviciilor sociale cu beneficiarii;

ș) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

(3) În sprijinul victimelor violenței domestice, beneficiare ale locuinței protejate, D.G.A.S.P.C. Hunedoara asigură servicii de consiliere, în cadrul activităților complementare - grup de suport și consiliere vocațională

Personalul de specialitate, cu atribuții în acest sens, este format din:

- un consilier vocațional - Cod COR 242315;

- un psiholog - Cod COR 263411.

(4) Atribuțiile personalului de specialitate, care oferă servicii, victimelor violenței domestice, în cadrul activităților complementare - grup de suport și consiliere vocațională, sunt:

- Atribuțiile Consilierului vocațional:

- a) participă la buna implementare a activităților specifice, creșterea nivelului de integrare socio-profesională a victimelor violenței domestice prin furnizarea de servicii de consiliere vocațională;
- b) asigură colaborarea permanentă cu Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Hunedoara, precum și cu organizațiile sindicale și patronale, în scopul corelării serviciilor oferite de către aceștia cu nevoile beneficiarelor, și facilitarea accesului la diferite tipuri de servicii de informare/formare/angajare;
- c) identifică aptitudinile, interesele, competențele victimelor violenței domestice și evaluează nivelul de dezvoltare vocațional prin proceduri metodologice specifice conform inventarelor aptitudinale, testelor și instrumentelor specifice;
- d) elaborează profilul vocațional al victimelor violenței domestice în baza aptitudinilor, competențelor, intereselor, caracteristicilor psiho-fizice, performanțelor și eșecurilor anterioare rezultatelor obținute la probele aplicate;
- e) identifică traseul potențial de dezvoltare vocațională, ținând cont de aptitudini, motivație, nivel școlar, sfera de interese, obiective stabilite pe termen scurt, mediu și lung ale victimelor violenței domestice dar și de caracteristicile psiho-fizice și contextual sociocultural;
- f) elaborează planul de inserție profesională și îl revizuieste ori de câte ori este necesar împreună cu victimele violenței domestice, ținând cont de competențele dobândite, de capacitățile psiho-fizice, oferta și opțiunile privind plasarea pe piața muncii și de obiectivele personale ale beneficiarului pe termen scurt, mediu și lung;
- g) sprijină victimele violenței domestice în vederea obținerii unui loc de muncă ținând cont de nivelul de pregătire și caracteristicile psiho-fizice individualizate;
- h) identifică locuri de muncă vacante ținând cont de tipul angajatorului, cerințele și solicitărilor victimelor violenței domestice și mediul de lucru;
- i) oferă susținere motivațională victimelor violenței domestice, prin oferirea de alternative în vederea fundamentării, în mod autonom, a propriului traseu vocațional;
- j) asigură consiliere post-angajare prin gestionarea relației dintre victimele violenței domestice și angajator, în vederea acomodării și adaptării acestora la locul de muncă și particularizării locului de muncă la posibilitățile lor;
- k) întocmește dosare privind participarea fiecărei beneficiare la consiliere vocațională;
- l) colaborează și comunică eficient cu ceilalți membri ai echipei multidisciplinare, în sensul oferirii unor servicii conjugate victimelor violenței domestice;
- m) raportează lunar activitatea desfășurată către responsabilul de servicii sociale.

- Atribuțiile psihologului:

- a) participă la realizare și buna implementare a activităților specifice domeniului său de activitate;

- b) asigură selectarea și includerea victimelor violenței domestice în cadrul grupurilor de suport;
- c) planifică realizarea ședințelor grupurilor de suport și asigură comunicarea informațiilor necesare către victimele violenței domestice;
- d) asigură cadrul de lucru adecvat necesar desfășurării ședințelor de grup în care fiecare victimă a violenței domestice să poată lucra cu sine însăși în sensul de surprindere ad-hoc a reacțiilor, stărilor, trăirilor generale prin și în interacțiunea cu ceilalți membri ai grupului;
- e) pregătește și asigură desfășurarea grupurilor de suport conform planificării;
- f) realizează evaluarea psihologică a fiecărei victime a violenței domestice și stabilește psihodiagnosticul;
- g) colaborează și comunică eficient cu ceilalți membri ai echipei multidisciplinare, în sensul oferirii unor servicii conjugate victimelor violenței domestice;
- h) raportează lunar activitatea desfășurată către responsabilul de servicii sociale.

Art. 11

(1) Personal întreținere-reparații este asigurat, la nevoie, din cadrul personalului existent în statul de funcții al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara.

Art. 12

Finanțarea locuinței protejate se asigură din:

- (1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, locuința protejată are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.
- (2) Finanțarea cheltuielilor locuinței protejate se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:
 - a) fonduri externe rambursabile și nerambursabile - Proiectul "VENUS - Împreună pentru o viață în siguranță!";
 - b) bugetul local;
 - c) bugetul de stat;
 - d) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
 - e) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Art.13

Prezentul regulament constituie anexă a Regulamentului de organizare și funcționare al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara și se completează de drept cu prevederile legale în vigoare sau ulterioare. Modificarea/completarea prezentului regulament se face prin hotărârea Consiliului Județean Hunedoara.

Art. 14

Prezentul regulament constituie anexă a Regulamentului de organizare și funcționare al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara și are ca anexe: Planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare a serviciului, Contractul pentru acordarea de serviciilor sociale, precum și următoarele proceduri:

- Procedură documentată operațională privind evaluarea inițială a nevoilor/situației de risc a beneficiarilor din locuința protejată pentru victimele violenței domestice;
- Procedură documentată operațională privind informarea și admiterea beneficiarilor în servicii sociale cu cazare de tip locuință protejată pentru victimele violenței domestice;
- Procedură documentată operațională privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile beneficiarilor în locuința protejată;
- Procedură documentată operațională privind identificarea, semnalarea și soluționarea suspiciunilor de abuz asupra copilului în locuința protejată;
- Procedură documentată operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violenței domestice;
- Procedură documentată operațională privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor din locuința protejată pentru victimele violenței domestice;
- Procedură documentată operațională privind suspendarea / încetarea serviciilor în locuința protejată pentru victimele violenței domestice.

ANEXĂ

la Regulamentul de organizare și funcționarea serviciului social cu cazare pe perioadă de lungă durată "Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria"

Nr. _____/_____

CONTRACT pentru acordarea de serviciilor sociale

Părțile contractante:

1. DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI HUNEDOARA, denumita în continuare D.G.A.S.P.C. Hd, cu sediul în municipiul Deva, Bd Iuliu Maniu, nr. 18, județul Hunedoara, codul de identificare fiscala 9819433, contul nr. RO74TREZ36621E331300XXXX deschis la Trezoreria Deva, Decizia / certificatul de acreditare seria AF nr 000701/2014, reprezentată de doamna Geanina Marina Ianc, având funcția de Director General, în calitate de FURNIZOR DE SERVICII SOCIALE

și

2.

....,

(numele beneficiarului de servicii sociale)

denumit în continuare Beneficiar, domiciliat/cu reședința în localitatea, str. nr., bl., ap., județul/sectorul, codul numeric personal, posesor al B.I./C.I. seria nr., eliberat/a la data de de SPCLEP, în calitate de BENEFCIAR DE SERVICII SOCIALE

convin încheierea prezentului contract cu respectarea următoarelor clauze:

1. Definiții

(1) În conformitate cu Anexa 1- Contract pentru acordarea de servicii sociale aprobată prin Ordinul MMSSF nr. 73/2005, termenii folosiți în prezentul contract se definesc după cum urmează:

1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între DGASPC HD, 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 – DGASPC HD, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale;

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 personalizat realizat de echipa de evaluare a centrului rezidențial;

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 legislația în vigoare;

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 planului personalizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale și/sau aparținătorilor;

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

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

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

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

1.12. planul personalizat – planificarea de activitati / servicii realizata de echipa de evaluare din cadrul centrului rezidential;

1.13. evaluare - 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 specifice domeniilor: asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic și de recuperare.

2. Obiectul contractului

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

- a) informare;
- b) evaluare;
- c) planificare activității / servicii;
- d) integrare / reintegrare socială;
- e) cazare;
- f) alimentație;
- g) consiliere psiho-socio-medicala
- h) furnizare de masuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/ acompaniere socio-profesionala

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

- **servicii de informare** – serviciile acordate de centrul rezidențial persoanelor interesate cu privire la serviciul social, modul de organizare și funcționare, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor;
- **servicii de evaluare** – serviciile acordate de centrul rezidențial din punct de vedere a stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor specifice de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, de asistență și îngrijire, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor dependențe precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative;
- **servicii de planificare** – servicii de identificare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în vederea acordării serviciilor sociale;
- **servicii de integrare / reintegrare socială** – servicii de sprijin pentru implicarea activă în viața socială și civică a comunității;
- **servicii de cazare** – servicii de găzduire a beneficiarilor în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere a securității personale;
- **servicii de alimentație** – servicii de hrănire suficientă, diversificată, în condiții igienice și ambianță plăcută a beneficiarilor;
- **servicii de consiliere psiho-socio-medicala**- servicii care vizeaza sprijin psihologic, de implicare in viata sociala, precum si sprijin in mentinerea starii de sanatate.
- **servicii de furnizare de masuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/ acompaniere socio-profesionala**- servicii personalizate de informare, formare profesionala, consiliere

vocationala in vederea integrarii pe piata muncii

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

3.1. Serviciile sociale sunt acordate beneficiarului in mod gratuit.

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data de până la data de

4.2. Durata contractului poate fi prelungită prin acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale

Procesul de acordare a serviciilor sociale se face etapizat, după cum urmează:

- implementarea obiectivelor și serviciilor măsurilor prevăzute în Planul personalizat;
- reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- revizuirea Planului personalizat în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale

Furnizorul de servicii sociale are următoarele drepturi :

- a. să verifice veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- b. să sisteze acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate cu privire la identitatea sa, situația familială, medicală, juridică, economică și socială;
- c. să utilizeze, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

Furnizorul de servicii sociale are următoarele obligații:

- a. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului rezultate din prezentul contract;
- b. să acorde serviciile sociale prevăzute în planul personalizat, cu respectarea acestuia și a standardelor specifice minime de calitate obligatorii a serviciilor sociale;
- c. 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 lit. a, b, c și d;
- d. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să constate dacă beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- e. să informeze și să explice beneficiarului în legătura cu următoarele :
 - clauzele din contractul de furnizare servicii sociale înainte de semnarea

acestuia;

- serviciile sociale și condițiile de acordare;
 - oportunitatea acordării și altor servicii sociale;
 - lista cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale, la nivel local;
 - regulamentul de organizare și funcționare, procedurile de lucru;
 - activitățile/serviciile derulate, procedurile utilizate precum și alte aspecte considerate utile;
 - orice modificări de drept ale contractului.
- f. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și / sau să revizuiască Planul personalizat exclusiv în interesul acestuia;
- g. să asigure protecția și confidentialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- h. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

8. Drepturile beneficiarului de servicii sociale

Beneficiarul de servicii sociale are următoarele drepturi:

- a. să i se respecte drepturile și libertățile fundamentale fără nicio discriminare;
- b. să fie informat cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c. să i se comunice drepturile și obligațiile în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d. să beneficieze de serviciile prevăzute în prezentul contract;
- e. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f. să i se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g. să i se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h. să fie protejat împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i. să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
- j. să nu i se impună restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat;
- k. să-și manifeste și să-și exercite liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- l. să practice cultul religios dorit, conform legislației în vigoare;
- m. să fie tratat individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

9. Obligațiile beneficiarului de servicii

Beneficiarul de servicii sociale are următoarele obligații:

- a. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și revizuire a Planului personalizat;
- b. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală,

- economică, juridică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- c. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul contractului de servicii;
 - d. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
 - e. să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a centrului rezidențial;
 - f. să respecte Codul de etică, procedurile emise de furnizorul de servicii sociale;
 - g. să predea documentele prevăzute în Anexa la dosarul de înscriere la internarea în centrul rezidențial;
 - h. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și revizuirea Planului personalizat ;
 - i. să predea administrației centrului actele de identitate și de stare civilă;
 - j. să-și respecte colegii și să aibă un comportament corespunzător față de aceștia;
 - k. să respecte și să colaboreze cu personalul angajat al centrului rezidențial indiferent de vârstă și sex;
 - l. să nu consume și să nu introducă băuturi alcoolice în incinta centrului rezidențial;
 - m. să nu fumeze în incinta imobilelor centrului rezidențial, ci doar în locurile special amenajate;
 - n. să păstreze cu grijă echipamentul și să nu-l înstrăineze unor terțe persoane;
 - o. să se prezinte la consultații medicale ori de câte ori este necesar și să respecte medicația recomandată și schema de tratament;
 - p. să respecte indicațiile medicului cu privire la necesitatea de a urma un regim alimentar;
 - q. să nu părăsească centrul rezidențial fără bilet de voie;
 - r. să nu permită accesul vizitatorilor în LPVVD
 - s. să nu divulge adresa LPVVD sau anumite informații care să poată permite identificarea locației centrului;
 - t. să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la ceilalți beneficiari și la activitatea ce se desfășoară în cadrul instituției;
 - u. să sesizeze, de îndată, orice formă de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, dacă el sau un alt beneficiar a fost supus unui astfel de tratament.

10. Soluționarea reclamațiilor

10.1. Beneficiarul de servicii sociale are dreptul să formuleze verbal și/sau în scris sugestii, reclamații cu privire la acordarea serviciilor.

10.2. Sugestiile și reclamațiile pot fi adresate șefului/coordonatorului LPVVD, furnizorului de servicii sau altor instituții abilitate, urmând să primească răspunsul în termenul prevăzut de lege.

11. Litigii

11.1. Părțile se obligă să depună toate diligențele pentru soluționarea pe cale amiabilă a oricăror litigii născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract.

11.2. Dacă după 30 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 parte se poate adresa instanței de judecată competente.

12. Suspendarea acordării serviciilor

12.1. Acordarea serviciilor sociale pentru un beneficiar se poate suspenda în următoarele situații:

- a) în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;
- b) în caz de transfer într-o altă instituție pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului;
- c) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc);
- d) limitarea domeniului de activitate din motive obiective, până la remediarea acestora.

13. Sistarea acordării serviciilor

13.1. Acordarea serviciilor sociale pentru un beneficiar poate înceta în următoarele situații:

- a) la cererea scrisă a beneficiarului;
- b) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului, cu acordul instituției respective(inclusiv la utilizarea Rețelei naționale inovative integrate de locuinte protejate);
- c) centrul rezidențial nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului / beneficiarilor;
- d) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- e) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;
- f) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații D.G.A.S.P.C. Hunedoara va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare;
- g) în caz de deces al beneficiarului.
- h) în cazurile în care beneficiarul încălca în mod repetat clauzele contractuale din motive imputabile acestuia, respectiv:
 - nerespectarea Regulamentului de organizare și funcționare al centrului rezidențial, a prevederilor Codului etic, a drepturile beneficiarului și procedurilor emise de furnizorul de servicii sociale, cel puțin două abateri anuale;
 - agresiunea verbală/fizică sau a psihică a beneficiarului asupra celorlalți beneficiari sau a personalului centrului prevăzute în Codul etic.
- i) scopul contractului a fost atins.

13.2. În situațiile prevăzute la art. 13.1 contractul de acordare servicii sociale încetează de drept, fără notificare prealabilă și fără intervenția instanței de judecată.

14. Dispoziții finale

14.1. Pe durata îndeplinirii prezentului contract, părțile contractante au dreptul 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 contractului.

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

14.3. Limba care guvernează contractul este limba română.

14.4. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

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

Prezentul contract de furnizare de servicii sociale a fost încheiat la sediul centrului rezidențial, în trei exemplare originale, două pentru Furnizorul de servicii sociale și unul pentru Beneficiar, astăzi,

Direcția Generală de Asistență Socială și sociale

Protecția Copilului Hunedoara

DIRECTOR GENERAL

(numele / prenumele)

.....

.....

Avizat,

Birou Juridic și Contencios

.....

Întocmit,

Responsabil servicii sociale

(numele / prenumele)

.....

(semnătura)

Beneficiarul de servicii

.....

(numele / prenumele)

(semnătura)

**La Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului social
Locuință protejată pentru victimele violenței domestice**



**CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI**

Deva, Piața Gării, nr. 9A, jud. Hunedoara

Telefon: 0254/233341, 0254/233340; Fax 0254/234384

Cod fiscal: 9819433; E-mail: dgaspchd@gmail.com, office@dgaspchd.ro, Website: www.dgaspchd.ro

Datele cu caracter personal din prezentul document sunt protejate conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679

Avizat

Director General

Geanina Marina LANCIU

**PLANUL DE URGENTA ÎN CAZ DE RETRAGEREA A LICENȚEI DE FUNCȚIONARE
DESFIIINTARE SERVICIU SOCIAL**

Locuința protejată pentru victimele violenței domestice este un serviciu social înființat prin hotărârea Consiliului Județean Hunedoara și funcționează ca un serviciu social cu cazare pe perioadă de lungă durată, constituit ca instituție fără personalitate juridică, aflat în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara. Locuința fost înființată în cadrul proiectului Venus-Împreună pentru o viață în siguranță! și face parte din Rețeaua Națională inovativă integrată de locuințe protejate destinate prevenirii și combaterii violenței domestice.

Serviciul social Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria, cu sediul în orașul Simeria, este administrat de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara.

Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria este un serviciu social care oferă, pentru o perioadă lungă de timp, victimelor violenței domestice (însoțite eventual de copii) servicii de găzduire, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru tranziția la o viață independentă, în cadrul unei rețele naționale inovative integrate de locuințe protejate destinate prevenirii și combaterii violenței domestice.

Obiectivele planului :

Tranferul beneficiarilor de servicii – mame și copii, în condiții de securitate și continuitatea serviciilor oferite.

În situația retragerii licenței de funcționare sau de forță majoră (evenimente imprevizibile și / sau inevitabile cum ar fi: lucrări de amenajare / reabilitare clădiri și instalații, epidemii, incendii, calamități naturale, etc.), victimele beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz prin transferul spre alte servicii sociale, în conformitate cu legislația în vigoare.

În situația de retragerii licenței de funcționare se va ține cont de următoarele :

- Redistribuirea beneficiarilor prin : reintegrarea în familie (unde este cazul), integrarea socio-profesională sau transferul beneficiarilor în alte servicii sociale de tip rezidențial public sau privat, în funcție de preferința acestora și/sau a locurilor disponibile
- Redistribuirea personalului angajat în serviciile sociale existente la nivelul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, în funcție de domiciliu și acceptul acestuia;
- Transferul cazarmamentului și al alimentelor / materialelor consumabile și a mijloacelor fixe ale centrului în alte servicii sociale aflate în subordinea D.G.A.S.P.C. Hunedoara;

În situația de forță majoră (evenimente imprevizibile și / sau inevitabile cum ar fi : lucrări de amenajare / reabilitare clădiri și instalații, epidemii, incendii, calamități naturale, etc.) se va ține cont de următoarele :

- Redistribuirea beneficiarilor prin : reintegrarea în familie (unde este cazul), integrarea socio-profesională sau transferul beneficiarilor în alte servicii sociale de tip rezidențial public sau privat, în funcție de preferința acestora și/sau a locurilor disponibile
- Redistribuirea personalului angajat în serviciile sociale existente la nivelul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, în funcție de domiciliu și acceptul acestuia;
- Estimarea reală a situației centrului de către conducere și a personalului de specialitate din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara / firme de construcții / D.S.P. / Pompieri / Poliție (după caz)
- Întocmirea de referate de necesitate în vederea recondiționării clădirii centrului, igienizarea spațiilor, verificare de către autorități a condițiilor de funcționare în condiții de siguranță;

Se vor respecta următorii pași :

- Anunțarea beneficiarilor și a angajaților privind pierderea licenței de funcționare sau desființarea Locuinței protejate,
- În cazul desființării serviciului social se notifică în termen de 30 zile Ministerului Muncii și Justiției Sociale, D.G.A.S.P.C. Hunedoara și alte instituții colaboratoare,
- Contactarea conducerii D.G.A.S.P.C. Hunedoara pentru a discuta legat de transferul beneficiarilor din cadrul serviciului social;
- Pregătirea documentației de transfer pentru fiecare beneficiar în parte.

- Sprijinirea beneficiarilor pentru a-și strânge lucrurile personale și pregătirea lor pentru transfer.
- Beneficiarii vor fi transportați cu microbuzul D.G.A.S.P.C. - ului în condiții de siguranță și însoțiți de personal

În cazul retragerii licenței de funcționare sau forță majoră se completează următoarea situație

Nr. crt	Nume prenume beneficiar	Vârsta	Serviciul social unde va fi transferat	Adresa serviciului social	Persoană de contact.
1.					
2					
n					

Prezentul plan de urgență este cunoscut de personalul centrului și este disponibil la sediul serviciului social.

Persoana care pune în aplicare acest plan este coordonatorul centrului.

Coordonator centru
Alina Vladimirescu

.....

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL,
Marina IANCU



PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA
CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ
ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR
ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ

Cod: PO / 188
Editia 1 / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :
Sorina Carmen GRAMA
Director General Adjunct.
Semnătură:

VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL,
Nicoleta Ramona FRÂNCU
Semnătură

ELABORAT / SEMNATURĂ
Alina VLADIMIREȘCU - Responsabil servicii sociale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă	1
1. Scopul:	3
2. Domeniul de aplicare:	4
3. Documente de referință:	5
4. Definiții și abrevieri:	6
4.1. <i>Definiții</i>	6
4.2. <i>Abrevieri</i>	7
5. Descrierea procedurii:	8
5.1. <i>Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile beneficiarilor</i>	9
5.2. <i>Instruirea personalului</i>	10
6. Responsabilități:	12
7. Anexe:	13

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO <i>188/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Asigurarea măsurilor de protejare a beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, economic), neglijare, discriminare, tratament degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță. Prevenirea și combaterea unor asemenea fapte prin încurajarea semnalării acestora de către beneficiari sau de către alte persoane. Asigură continuitatea activității inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se referă la activitatea de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență în rândurile beneficiarilor și a suspiciunilor de abuz asupra copilului, care beneficiază de rezidență în locuința protejată pentru victimele violenței domestice, din cadrul DGASPC Hunedoara.

Procedura se utilizează de către personalul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO <i>188/13 10-2020</i>	Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Ordinul nr.28/ 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice - Anexa nr.3
- Legea nr. 30 / 1994 privind ratificarea Convenției pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale și a protocoalelor adiționale la aceasta convenție.
- Legea nr. 292 / 2011 asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- HG nr. 867 / 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- ”Metodologie de selecție pentru grupul țintă” - Proiect POCU: 465/4/4/128038 „VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!”.
- Legea nr. 217 din 22 mai 2003 *** Republicată pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.
- HG nr. 797 / 2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal.
- O.G. nr. 27 / 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petitiilor.
- Ordinul SGG nr. 600 / 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- Regulament (UE) nr. 679 / 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95 / 46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE).
- Regulament de organizare și funcționare al D.G.A.S.P.C. Hunedoara aprobat prin H.C.J. nr. 262/ 2019.
- Legea nr. 16 / 1996 privind arhivele nationale, republicată.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții

Beneficiar – persoana care primește beneficii de asistență socială.

Locuință protejată - tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinsertie socio-profesională pentru o viață independentă.

Membru de familie -

a) ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii;

b) soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/fostei soții;

c) 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;

d) tutorele sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului;

e) 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.

Procedură - prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;

Procedură operațională - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice.

Victimă - persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență prevăzute la art. 4, din Legea 217 / 2003 cu modificările și completările ulterioare, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.

Violența domestică - orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență fizică, sexuală, psihologică, economică, socială sau spirituală care se produce în mediul familial sau domestic ori între

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

soți sau foști soți, precum și între actuali sau foști parteneri, indiferent dacă agresorul locuiește sau a locuit împreună cu victima.

4.2. Abrevieri

CM - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial ;

F – formular;

D.G.A.S.P.C. - Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului

LP – locuința protejată

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

5. Descrierea procedurii:

Prin exploatarea unei persoane se înțelege: executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate; ținerea în stare de sclavie sau alte procedee asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire; obligarea la practicarea prostituției, la reprezentări pornografice în vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală; prelevarea de organe; efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale persoanei.

Semnalarea suspiciunii sau a situației de abuz poate fi făcută de către orice persoană care intră în contact cu acesta, în mediul familial, comunitar sau profesional. Această persoană poate fi:

- un membru al familiei;
- o rudă;
- un vecin sau un cunoscut al familiei;
- o altă persoană martor;
- profesioniști de diferite specialități: personal medico-sanitar (medicul de familie, pediaterul, asistentul medical comunitar etc.), psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice (educatorii din creșe, grădinițe, învățătorii din ciclul primar, profesorii din școli, licee, școli profesionale etc), polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

Locuința protejată ia toate măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Beneficiarii locuinței sunt protejați împotriva riscului de abuz, neglijare sau discriminare. Se au în vedere atât formele de abuz (fizic, psihic, economic), cât și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinței protejate, alți beneficiari, de membrii de familie și orice alte persoane cu care beneficiarii au venit în contact.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

5.1. Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile beneficiarilor

Responsabilul servicii sociale monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta locuinței, în scopul prevenirii riscului de abuz, sau orice altă formă de violență.

Beneficiarii sunt informați cu privire la modul de semnalare a cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență.

Responsabilul servicii sociale încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în cadrul locuinței protejate, cât și în familie sau în comunitate. Locuința protejată asigură sprijin psihologic și consiliere beneficiarilor care au fost intimidați sau discriminați. În situația beneficiarilor, adulți sau copii, abuzați, neglijați sau exploatați, se facilitează accesul acestora la serviciile de specialitate stabilite de furnizorul de servicii sociale care administrează locuința protejată.

Locuința protejată aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

În acordarea serviciilor este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra personalului serviciului.

Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman prin prezentarea modalității de sesizare, precum și a persoanelor care îi pot sprijini să sesizeze, încă de la încheierea contractului de servicii.

Semnalarea situației de abuz poate fi făcută verbal (prin adresare direct profesioniștilor cu competență în soluționarea cazurilor de abuz/neglijență/exploatare prin muncă din cadrul Serviciului de evaluare inițială, intervenție în regim de urgență, telefonul copilului, violență domestică, coordonatorului Locuinței protejate), telefonic (la DGASPC Hunedoara, tel. 0254/234384), sau în scris, prin depunerea la Registratura DGASPC Hunedoara a unei sesizări .

Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant și poate referi cazul beneficiarului către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

5.2. Instruirea personalului

Annual personalul este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului. (ANEXA nr.II)

Personalul serviciului este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Toate sesizările cu privire la forme de abuz sunt verificate și analizate în regim de urgență.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul LP se preocupă de următoarele:

1. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

- Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);
- Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

2. Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Orice sesizare referitoare la o situație de abuz sau neglijență se va soluționa în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnalării printr-o decizie scrisă a conducerii DGASPC Hunedoara. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinței protejate, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității locuinței protejate.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (responsabil servicii sociale, împreună cu alți 2 angajați din cadrul DGASPC Hunedoara).

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, responsabilul servicii sociale și/ sau psihologul din cadrul grupului de suport, asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate.

Responsabilul servicii sociale deține un Registru de evidență a abuzurilor și incidentelor săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și, după caz, instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse (Anexa nr.I).

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului) în maxim 24 de ore de la constatare.

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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/B 10.2020		Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități:

Coordonatorul LP

- (1) analizează oportunitatea propunerilor de revizuire a procedurii;
- (2) coordonează aplicarea procedurii la nivelul locuinței protejate;
- (3) verifică respectarea procedurii de către personalul locuinței protejate .

Personalul locuinței protejate:

- (1) aplică procedura în forma inițială și în variantele revizuite;
- (2) face propuneri pentru revizuirea procedurii sau editarea unei ediții noi în funcție de intrarea în vigoare a unor acte normative, modificări, abrogări, etc.;
- (3) păstrează o copie a procedurii în cadrul LP

Secretarul Comisiei de monitorizare:

- (1) primește și înregistrează în Registrul procedurilor, PO cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile
- (2) înaintează spre avizare președintelui Comisiei de monitorizare proiectul procedurii
- (3) păstrează originalul procedurii

Președintele Comisiei de monitorizare:

- (1) avizează procedura

Directorul General :

- (1) aprobă procedura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

1. Anexe:

- Anexa nr. I - Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite
- Anexa nr. II - Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului
- Anexa nr. III – Lista de difuzare a procedurii

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO <i>188/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.1

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A ABUZURILOR ȘI INCIDENTELOR DEOSEBITE

Nume/prenume beneficiar	Data sesizării	Materialul prezentat /tema sesizării	Numele și semnătura celui care a efectuat informarea	Instituții sesizate	Măsuri întreprinse

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO <i>188/13 10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.II

REGISTRUL PRIVIND INSTRUIREA ȘI FORMAREA CONTINUĂ A PERSONALULUI

Nume/prenume	Data instruirii	Materialul prezentat / tema instruirii	Numele și semnătura celui care a efectuat instruirea	Numele și semnătura celui instruit

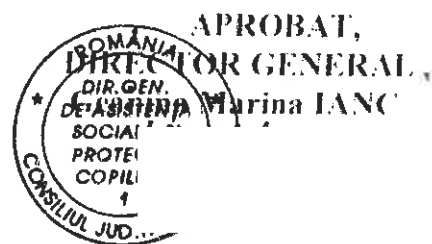
Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUTIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 188/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.....
Exemplar nr. 1				

ANEXA nr. III

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA



PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA
SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI
ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ

Cod: PO / 189
Editia I / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :
Sorina Carmen GRAMA
Director General Adjunct
Semnătură:

VERIFICAT, 1
COORDONATOR LOCAL,
Nicoleta Ramona FRÂNCU
Semnătură —

ELABORAT / SEMNATURĂ

Alina Vladimirescu — Responsabil servicii sociale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă.....	1
1. Scopul:	3
2. Domeniul de aplicare:	4
3. Documente de referință:	5
4. Definiții și abrevieri:.....	6
4.1. Definiții.....	6
4.2. Abrevieri.....	7
5. Descrierea procedurii:.....	8
5.1. Sesizarea suspiciunilor de abuz asupra copilului în locuința protejată	8
5.2. Instruirea personalului.....	12
6. Responsabilități:	13
7. Anexe:	14

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020	Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura stabilește modul de identificarea, semnalarea și soluționarea suspiciunilor de abuz asupra copilului în locuința protejată pentru victimele violenței domestice, din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Asigură continuitatea activității inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se referă la activitatea de identificare, semnalare și soluționare a suspiciunilor de abuz asupra copilului, care beneficiază de rezidență, alături de un părinte / reprezentantul legal, în cadrul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice, din cadrul DGASPC Hunedoara.

Procedura se utilizează de către personalul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Legea nr.197/2012 - privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată;
- HG nr. 797/2017 - aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;
- HG nr. 118/2014 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- HG nr. 867/2015 - pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Ordin nr. 286/2006 - pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție;
- 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;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții

Beneficiar – persoana care primește beneficii de asistență socială.

Locuință protejată - tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru o viață independentă.

Membru de familie -

a) ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii;

b) soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/fostei soții;

c) 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;

d) tutorele sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului;

e) 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.

Procedură - prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;

Procedură operațională - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice.

Victimă - persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență prevăzute la art. 4, din Legea 217 / 2003 cu modificările și completările ulterioare, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.....
			Exemplar nr. 1	

Violența domestică - orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență fizică, sexuală, psihologică, economică, socială sau spirituală 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.

4.2. Abrevieri

CM - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial ;

F – formular;

D.G.A.S.P.C. - Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului

LP – locuința protejată

PO – Procedură operațională

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

5. Descrierea procedurii:

Abuzul asupra copilului reprezintă forme de rele tratamente produse de către părinți sau de orice altă persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere cu copilul, care produc vătămare actuală sau potențială asupra sănătății acestuia și îi pun în pericol viața, dezvoltarea, demnitatea, moralitatea. În funcție de caracteristicile și de gravitatea faptei, violența asupra copilului antrenează răspunderea civilă, disciplinară sau penală a făptuitorului/ agresorului.

Prin abuz asupra copilului se înțelege orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de acesta, prin care este periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului

Prin neglijarea copilului se înțelege omisiunea, voluntară sau involuntară, a unei persoane care are responsabilitatea creșterii, îngrijirii sau educării copilului de a lua orice măsură subordonată acestei responsabilități, fapt care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului

Prin exploatarea unei persoane se înțelege: executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate; ținerea în stare de sclavie sau alte procedee asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire; obligarea la practicarea prostituției, la reprezentări pornografice în vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală; prelevarea de organe; efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale persoanei.

5.1. Sesizarea suspiciunilor de abuz asupra copilului în locuința protejată

a) Semnalarea suspiciunii sau a situației de abuz poate fi făcută de către copilul victimă sau de orice persoană care intră în contact cu acesta, în mediul familial, comunitar sau profesional. Această persoană poate fi:

- un părinte sau un alt membru al familiei;
- o rudă;
- un vecin sau un cunoscut al familiei;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

- o altă persoană martor;
- profesioniști de diferite specialități: personal medico-sanitar (medicul de familie, pediaterul, asistentul medical comunitar etc.), psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice (educatorii din creșe, grădinițe, învățătorii din ciclul primar, profesorii din școli, licee, școli profesionale etc), polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

b) Semnalarea situației de abuz poate fi făcută verbal (prin adresare direct profesioniștilor cu competență în soluționarea cazurilor de abuz/neglijență/exploatare prin muncă din cadrul Serviciului de evaluare inițială, intervenție în regim de urgență, telefonul copilului, violență domestică, coordonatorului Locuinței protejate), telefonic (la DGASPC Hunedoara, tel. 0254/234384 sau numărul Echipei mobile de intervenție rapidă în cazuri de abuz, neglijare și exploatare a copilului 0 800 110 203, telefonul copilului – număr unic 0800 116 111) sau în scris, la Registratura DGASPC Hunedoara, prin depunerea unei sesizări .

Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității locuinței protejate.

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (responsabil servicii sociale, împreună cu alți 2 angajați din cadrul DGASPC Hunedoara).

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, responsabilul servicii sociale și/ sau psihologul din cadrul grupului de suport, asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate.

Responsabilul servicii sociale deține un Registru de evidență a abuzurilor și incidentelor săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și, după caz, instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse (Anexa nr.1).

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului) în maxim 24 de ore de la constatare.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 183/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

În cazul în care există o îndoială cu privire la veridicitatea faptelor de violență și, respectiv, la oportunitatea semnalării lor către autorități, acest obstacol poate fi depășit prin comunicarea cu profesioniștii care desfășoară activități în domeniul protecției copilului.

Cazurile de copii dispăruți se semnalează la numărul de telefon 116.000 (numărul unic european pentru dispariții de copii).

c) Situația unui copil victimă a abuzului poate prezenta aspecte complexe legate de copil, familie și presupusul făptuitor/agresor, astfel încât nu este suficient și nu este recomandabil ca un singur profesionist să o evalueze. Implicarea unei echipe multidisciplinare în evaluarea acestor situații reduce presiunea asupra copilului și crește cantitatea și calitatea datelor obținute și relevanța deciziei.

Evaluarea detaliată a cazului presupune o investigație amănunțită, multidimensională, a mediului familial și social în care trăiește copilul. Profesioniștii care fac parte din echipa multidisciplinară vor colecta informații relevante din toate ariile de evaluare vizate (medicală, socială, psihologică etc) prin interviul față în față cu persoanele implicate, prin observarea comportamentelor, prin consultarea actelor și documentelor obținute sau prin alte modalități specifice (ex: vizite, anchete sociale, convorbiri telefonice, solicitări de informații sau declarații în scris de la persoanele implicate sau alte persoane care au cunoștință despre situația copilului, aplicarea de teste sau tehnici specifice etc). Totodată, în această etapă se constituie dosarul copilului și are loc documentarea cazului cu actele necesare.

După finalizarea evaluării detaliate a situației de abuz asupra copilului, echipa multidisciplinară formulează o diagnoză clară cu privire la: existența unei forme de violență asupra copilului și forma pe care aceasta o îmbracă; nevoile copilului în contextul larg al familiei și comunității; prioritățile de intervenție pentru copil, familie și presupusul făptuitor/agresor. Aceste concluzii constituie baza necesară pentru adoptarea deciziilor cu privire la luarea unei măsuri de protecție specială pentru copil (separarea copilului de familie sau menținerea copilului în mediul familial existent), serviciile necesare copilului, familiei și persoanelor apropiate copilului și, dacă este cazul, intervenția necesară pentru presupusul făptuitor/agresor atât de natură judiciară, cât și în ceea ce privește serviciile adecvate.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/15 10.2020		Exemplar nr. 1	

d) În funcție de finalitatea și obiectivele generale urmărite în situația copilului și familiei, asistentul social cu atribuții în cadrul LP va întocmi un plan individualizat de protecție (pentru copiii față de care se ia decizia separării de familie și instituirea unei măsuri de protecție specială) sau un plan de reabilitare și/sau reintegrare socială (pentru copiii care rămân în propria familie pe perioada acordării serviciilor sau realizării intervențiilor).

Locuința protejată ia toate măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Beneficiarii locuinței sunt protejați împotriva riscului de abuz, neglijare sau discriminare. Se au în vedere atât formele de abuz (fizic, psihic, economic), cât și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinței protejate, alți beneficiari, de membrii de familie și orice alte persoane cu care beneficiarii au venit în contact.

Personalul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari și copiii acestora pe perioada când nu se află în incinta locuinței, în scopul prevenirii riscului de abuz, sau orice altă formă de violență.

Beneficiarii sunt informați cu privire la modul de semnalare a cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență.

Personalul cu atribuții în cadrul LP încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în cadrul locuinței protejate, cât și în familie sau în comunitate. Locuința protejată asigură sprijin psihologic și consiliere beneficiarilor copii care au fost intimidați sau discriminați. În situația beneficiarilor copii abuzați, neglijăți sau exploatați, se facilitează accesul acestora la serviciile de specialitate stabilite de furnizorul de servicii sociale care administrează locuința protejată.

Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin, în primă instanță, pentru beneficiarii copii despre care se suspicionează faptul că au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant.

În LP este strict interzisă agresiunea verbală sau fizică a beneficiarilor.

Personalul cu atribuții în cadrul locuinței protejate aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele / instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificate și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

Orice sesizare referitoare la o situație de abuz sau neglijență se va soluționa în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnalării printr-o decizie scrisă a conducerii DGASPC Hunedoara. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) și orice formă de neglijare a copilului sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinței protejate, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

Toate formele de abuz asupra copilului se semnalează obligatoriu Serviciului de evaluare inițială, intervenție în regim de urgență, telefonul copilului, violență domestică din cadrul DGASPC Hunedoara.

5.2. Instruirea personalului

Anual personalul este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului. (ANEXA nr.II)

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul LP se preocupă de următoarele:

1. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

- Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);
- Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

2. Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități:

Coordonatorul LP

- (1) analizează oportunitatea propunerilor de revizuire a procedurii;
- (2) coordonează aplicarea procedurii la nivelul locuinței protejate;
- (3) verifică respectarea procedurii de către personalul locuinței protejate;
- (4) instruește anual personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz.

Personalul locuinței protejate:

- (1) aplică procedura în forma inițială și în variantele revizuite;
- (2) face propuneri pentru revizuirea procedurii sau editarea unei ediții noi în funcție de intrarea în vigoare a unor acte normative, modificări, abrogări, etc.;
- (3) păstrează o copie a procedurii în cadrul LP

Secretarul Comisiei de monitorizare:

- (1) primește și înregistrează în Registrul procedurilor, PO cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile
- (2) înaintează spre avizare președintelui Comisiei de monitorizare proiectul procedurii
- (3) păstrează originalul procedurii

Președintele Comisiei de monitorizare:

- (1) avizează procedura

Directorul General :

- (1) aprobă procedura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

1. Anexe:

- Anexa nr. I - Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite
- Anexa nr. II - Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului
- Anexa nr. III – Lista de difuzare a procedurii

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.I

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A ABUZURILOR ȘI INCIDENTELOR DEOSEBITE

Nume/prenume beneficiar	Data sesizării	Materialul prezentat / tema sesizării	Numele și semnătura celui care a efectuat informarea	Instituții sesizate	Măsuri întreprinse

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 183/13-10.2020		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.II

REGISTRUL PRIVIND INSTRUIREA ȘI FORMAREA CONTINUĂ A PERSONALULUI

Nume/prenume	Data instruirii	Materialul prezentat / tema instruirii	Numele și semnătura celui care a efectuat instruirea	Numele și semnătura celui instruit

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I Revizia 0	Nr. de ex. 1 Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA SUSPICIUNILOR DE ABUZ ASUPRA COPILULUI ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ Cod: PO 189/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

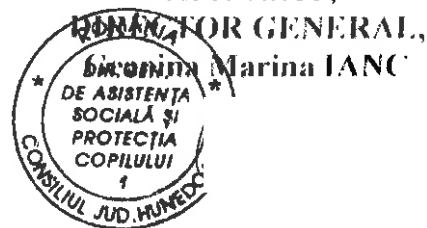
ANEXA nr. III

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA

APROBAT,




PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI
RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ
PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

Cod: PO / 190
Editia 1 / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :
Sorina Carmen GRAMA
Director General Adjunct.
Semnătură:

VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL:
Nicoleta Ramona FRÂNCU
Semnătură



ELABORAT / SEMNATURĂ
Alina VLADIMIREȘCU Responsabil servicii sociale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>190/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă	1
1. Scopul	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri.....	6
4.1. Definiții	6
4.2 .Abrevieri	9
5. Descrierea procedurii.....	11
6. Responsabilități și termene.....	14
7. Anexe.....	16

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>190/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura documentată operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în cadrul locuinței protejate pentru victimele violenței domestice, are ca scop aplicarea și implementarea legislației specifice privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor, pentru serviciile sociale cu această destinație, din structura D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Scopul acestei procedurii documentate operationale este de a stabili și descrie pașii ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în desfășurarea procesului de înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se utilizează de către serviciile sociale cu cazare de tip locuință protejată destinate victimelor violenței domestice, din structura D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Ordinul nr.28/ 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice - Anexa nr.3
- Legea nr. 30 / 1994 privind ratificarea Convenției pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale și a protocoalelor adiționale la aceasta convenție.
- Legea nr. 292 / 2011 asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- HG nr. 867 / 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 217 din 22 mai 2003 *** Republicată pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.
- HG nr. 797 / 2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal.
- O.G. nr. 27 / 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petitiilor.
- Ordinul SGG nr. 600 / 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- Regulament (UE) nr. 679 / 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95 / 46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE).
- Regulament de organizare și funcționare al D.G.A.S.P.C. Hunedoara aprobat prin H.C.J. nr. 262/ 2019.
- Legea nr. 16 / 1996 privind arhivele naționale, republicată.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri – Dezvoltă acei termeni folosiți cu cea mai mare frecvență în textul procedurii, conform definițiilor din standarde, documentații tehnice etc., necesari pentru înțelegerea conținutului procedurii, precum și pentru explicarea prescurtărilor utilizate.

4.1. Definiții

- Activitățile/serviciile** se realizează pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor special individuale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.
- 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.
- Beneficiarul** - reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și / sau, după caz, servicii sociale.
- Confidențialitatea**, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află.
- Fișa beneficiarului** – este documentul în care se consemnează toate intervențiile efectuate și durata acestora în procesul de planificare și monitorizare a activităților / serviciilor desfășurate cu beneficiarul.
- Fișa de evaluare inițială / evaluare** – este documentul prin care se identifică nevoile specifice ale beneficiarului evaluat.
- Fișa de monitorizare** – este documentul în care se consemnează evoluția situației / progreselor beneficiarilor în întâlnirea de lucru cu echipa multidisciplinară.
- Incluziune socială** - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.
- Integrare socială** - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

10. **Echipa multidisciplinară** – specialiștii din diferite domenii care realizează evaluarea, planificarea și monitorizarea serviciilor sociale acordate beneficiarilor in LP.
11. **Evaluare** - este procesul în care se stabilesc obiectivul general și obiectivele pe termen mediu și scurt, pentru beneficiar de către echipa multidisciplinară din centrul rezidențial.
12. **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.
13. **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.
14. **Locuință protejată pentru victimele violentei domestice** – tip de serviciu social care asigură găzduire pe durata determinate de timp pana la un an, in care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, ingrijire, consiliere psihologica, consiliere juridica, orientare vocationala, reabilitare si reinsertie socio-profesionala pentru o viata independenta.
15. **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;
16. **Obiective** – efectele pozitive pe care conducerea entității publice încearcă să le realizeze sau evenimentele / efectele negative pe care conducerea încearcă să le evite.
17. **Plan individual de servicii** - documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin, prin care se realizează activitățile și serviciile;
18. **Parteneriatul**, potrivit caruia autoritățile publice centrale și locale, instituțiile publice și private, organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile.
19. **Participarea beneficiarilor**, potrivit căreia beneficiarii participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 130/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.....
			Exemplar nr. 1	

implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile.

20. **Procedura documentată** – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
21. **Procedura operațională** (procedura de lucru) – procedura care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
22. **Proces** – un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate, organizate în scopul atingerii unor obiective definite, care utilizează resurse, adăugându-le valoare.
23. **Programul național de protecție a victimelor violenței domestice**, reprezintă totalitatea măsurilor de evaluare, orientare și de furnizare a măsurilor integrate de protecție și sprijin pentru victimele violenței domestice, acordate în parteneriat, potrivit legii, de către autoritățile administrației publice centrale și locale cu responsabilități în domeniu, în scopul asigurării protecției vieții, sănătății, integrității fizice și psihice și a măsurilor de sprijin în vederea integrării/reintegrării socio-profesionale pentru victimele violenței domestice.
24. **Regulamentul de organizare și funcționare** – un instrument de conducere care descrie structura unei entități, prezentând pe diferitele ei componente atribuții, competențe, niveluri de autoritate, responsabilități, mecanisme de relații.
25. **Registrul de evidență privind informarea și instruirea beneficiarilor** – document de evidență a informațiilor și instrucțiunilor prelucrate/transmise beneficiarilor
26. **Revizie procedură** – acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.
27. **Reprezentantul legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.
28. **Situație de risc** este situația în care se află victima violenței domestice, a cărei viață, sănătate, integritate fizică și psihică este amenințată ca urmare a unor fapte de violență domestică repetate,

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

deși a beneficiat anterior de aplicarea unor diferite măsuri de protecție prevăzute de lege, și care se află în situație de dependență economică față de agresor sau în imposibilitatea de a se întreține;

29. **Serviciile complementare** reprezintă serviciile de sprijin care funcționează la nivel județean, și care asigură furnizarea de servicii specializate în complementaritate cu locuințele protejate, din perspectiva nevoilor specifice victimelor violenței domestice, prin intermediul grupurilor de suport și/sau cabinetelor de orientare vocațională sau, după caz, serviciilor publice de ocupare sau a altor tipuri de servicii specifice existente la nivel local/județean;
30. **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.
31. **Șanse egale** - rezultatul procesului de egalizare a șanselor, prin care diferitele structuri ale societății și mediului sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu handicap; Reședința reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu.
32. **Violența în familie** se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

4.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	D.G.A.S.P.C. HD	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara
2	PIS	Plan individual de servicii
3	F.Ev.	Fișă de evaluare inițială / evaluare
4	F.M.	Fișa monitorizare

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția 1	Nr. de ex. 1
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.....
			Exemplar nr. 1	

5	F.B.	Fișa beneficiarului
6	ROF	Regulament de organizare și funcționare
7	A	Aprobare
8	Ap	Aplicare
9	Av	Avizare
10	CM	Comisie de monitorizare
11	D	Difuzare
12	E	Elaborare
13	P	Propunere
14	PO	Procedura operațională
15	Rev	Revizie
16	V	Verificare

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 130/13.10.2020	Exemplar nr. 1	

1. Descrierea procedurii – evidențiază modul de desfășurare a activității sau procesul în succesiune logică, atribuțiile și sarcinile factorilor implicați, resursele utilizate (dupa caz), respectiv termenele de realizare; această componentă reprezintă esența procedurii.

Beneficiarii / reprezentanții legali pot depune o sesizare / reclamație sau pot să-și exprime o nemulțumire, în formă scrisă sau verbală oricărei persoane implicate în monitorizarea sau sau chiar conducerii DGASPC Hunedoara.

Personalul cu atribuții în cadrul LP informează conducerea cu privire la sesizarea / reclamația semnalată de către beneficiar sau de către un alt membru al echipei.

Beneficiarii / reprezentanții legali pot depune o sesizare / reclamație în scris, la registratura D.G.A.S.P.C. Hunedoara sau într-un recipient de tip cutie poștală, existent în cadrul LP, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității locuinței protejate.

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (responsabil servicii sociale, împreună cu alți 2 angajați din cadrul DGASPC Hunedoara).

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, responsabilul servicii sociale și/ sau psihologul din cadrul grupului de suport, asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate.

Informarea cu privire la posibilitatea beneficiarilor / reprezentanților legali de a efectua sesizări și reclamații se face încă de la admiterea în LP, de către responsabilul servicii sociale, consemnandu-se în Registrul de evidență privind informarea și instruirea beneficiarilor (Anexa nr.I).

Periodic (minim o data pe an sau ori de câte ori situația o impune) responsabilul servicii sociale, informează toți beneficiarii cu privire la Procedura documentata operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violentei domestice, în baza unui proces verbal.

Sesizarea / reclamația beneficiarului se discută de către responsabilul servicii sociale împreună cu echipa multidisciplinară și conducerea DGASPC Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 130/13.10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

Sesizarea / reclamația se transmite de către responsabilul servicii sociale în maxim 24 h, la registratura D.G.A.S.P.C. Hunedoara, în vederea înregistrării.

Directorul General al D.G.A.S.P.C. Hunedoara, prin rezoluția sa, stabilește compartimentele / persoanele responsabile în vederea rezolvării sesizării/ reclamației / petiției și înregistrarea acesteia în Registrul de evidență a petițiilor, registru ținut de Serviciul monitorizare, strategii, dezvoltare și implementare proiecte, analiză statistică și incluziune socială, relația cu autoritățile publice locale, din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Compartimentele / persoanele responsabile au obligația de a analiza și soluționa aspectele care au fost semnalate, cu respectarea legislației specifice fiecărui domeniu, precum și legislația privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor și Procedura operațională privind primirea, repartizarea și soluționarea petițiilor din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara (cf. O.U.G. nr. 27 / 2002, actualizată cu modificările și completările ulterioare).

Compartimentele / persoanele responsabile pot apela la mediatori externi, în situații considerate critice, cu aprobarea Directorului General al D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Răspunsul la sesizare / reclamație / petiție se arhivează de persoana responsabilă din cadrul Serviciului monitorizare, strategii, dezvoltare și implementare proiecte, analiză statistică și incluziune socială, relația cu autoritățile publice locale – D.G.A.S.P.C. Hunedoara. O copie a răspunsului se transmite atât la compartimentul care a asigurat răspunsul, precum și responsabilului servicii sociale din cadrul LP, urmând a fi atașată la dosarul beneficiarului.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație, precum și cele obținute prin consultarea periodică se înregistrează într-un Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr (Anexa nr.IV).

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

Coordonatorul LP prelucrează Procedura documentată operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violentei domestice, personalului cu atribuții în cadrul LP, anual sau ori de câte ori este nevoie, pe bază de Proces

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 1.90/113.10.2020		Exemplar nr. 1	

verbal, ulterior consemnându-se în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului (Anexa nr.II).
Procesul verbal se înregistrează în Registrul de intrări – ieșiri al LP.

Fluxul întregului proces privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor, împreună cu documentele implicate în implementarea acestui proces este reflectat în Circuitul documentelor (Anexa nr.III).

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>190/13.10.2020</i>	Exemplar nr. 1	

2. Responsabilități și termene: se vor identifica toate acțiunile și sarcinile concrete care au legătură cu procesul / activitatea și stabilirea acestora pe compartimentele, respectiv pe fiecare funcție din cadrul compartimentului. Se recomandă cuprinderea acțiunilor în ordinea logică a desfășurării lor și a compartimentelor sau responsabililor, în ordinea intervenției în activitatea procedurală.

Responsabil servicii sociale:

- informează în scris beneficiarii / reprezentanții legali / aparținătorii, asupra Procedurii documentate operaționale privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violentei domestice;
- informează conducerea DGASPC Hunedoara cu privire la sesizarea / reclamația adusă la cunoștință de beneficiar sau de către un alt membru al echipei multidisciplinare;
- sprijină beneficiarul în formularea / redactarea sesizărilor / reclamațiilor, în situația în care din diverse motive : medicale, educaționale, nu poate să o formuleze în scris;
- consemnează în Registrul de evidență privind informarea și instruirea beneficiarilor sesizarea / reclamația și modul de soluționare.

Ehpa multidisciplinară

- aduce la cunoștința beneficiarului / reprezentantului legal măsurile luate cu privire la soluționarea sesizărilor / reclamațiilor.

Compartimentul / persoana care este desemnată să soluționeze sesizarea / reclamația

- înaintează Directorului General sesizarea / reclamația spre repartizare;
- formulează o soluție, respectă termenele, solicită prelungirea termenelor în cazul în care timpul de colectarea a informațiilor nu este suficient;
- identifică și colaborează cu autoritățile și instituțiile cu competențe în rezolvarea problemelor sesizate;
- redirecționează dacă nu este de competența D.G.A.S.P.C. Hunedoara către instituțiile abilitate sesizarea / reclamația / petiția;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

- înregistrează și înaintează răspunsul compartimentului de soluționare a petițiilor și beneficiarului în LP;
- clasează petițiile, dacă este cazul.

Coordonator LP

- prelucrează personalului Procedura documentată operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violentei domestice;
- primește și înregistrează sesizarea / reclamația / petiția;
- în termen de 24 ore transmite sesizarea / reclamația / petiția către D.G.A.S.P.C. Hunedoara;
- în cazul în care sesizarea / reclamația / petiția este transmisă spre soluționare CIA / LP, organizează activitatea de soluționare a acesteia.

D.G.A.S.P.C. Hunedoara

- elaborează Procedura documentată operațională privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violentei domestice;
- înregistrează și repartizează sesizarea / reclamația / petiția către compartimentele abilitate, în vederea soluționării;
- înregistrează sesizarea / reclamația / petiția în Registrul de evidență a petițiilor;
- analizează răspunsul formulat de către compartimentul / persoana desemnată;
- arhivează sesizarea / reclamația / petiția cu răspunsul formulat;
- aprobă cooptarea mediatorilor.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

7. Anexe – tabele, scheme logice, formulare (sunt necesare pentru o mai bună înțelegere și descriere a procesului).

Anexa nr. I – Registrul de evidență privind informarea și instruirea beneficiarilor;

Anexa nr. II – Registrul privind perfecționarea continuă a personalului;

Anexa nr. III – Circuitul documentelor;

Anexa nr. IV – Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor;

Anexa nr. V – Lista de difuzare a procedurii.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului <i>Hunedoara</i> <i>Locuința protejată</i> <i>pentru victimele</i> <i>violentei domestice</i>	Procedură operațională PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>150/13.10.2020</i>	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.I

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI INSTRUIREA BENEFICIARILOR

Nume/prenume	Data informării	Materialul prezentat/tema informării	Numele și semnatura celui care a efectuat informarea	Numele și semnatura celui informat

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională			Ediția I	Nr. de ex. I
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020			Revizia 0	Nr. de ex.
Exemplar nr. 1					

Anexa nr. III

Circuitul documentelor în cadrul instituției

Nr. crt.	Denumire document	Nr. Exemp. / Termen de predare	Continut	Se utilizeaza la / Rol	Data / Perioada întocmirii	Persoanele care avizeaza / aproba documentul	Circuitul documentului în cadrul institutiei	Locul de Arhivare / Destinatar	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	PO privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor în locuința protejată pentru victimele violenței domestice	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Soluționarea sesizărilor / reclamațiilor beneficiarilor	Implementare standard	Modificari legislative / la nevoie	Avizat presedinte CM. Aprobat dir. gen	LP, D.G.A.S.P.C. Hunedoara	LP, D.G.A.S.P.C. Hunedoara
2	PV informare personal procedura	1	Coordonator LP	Sesiune de informare personal	Implementare standarde	Annual / la nevoie	-	LP	LP
3	Registru de evidenta privind perfectiunea continua a personalului	1	Coordonator LP	Sesiune de informare personal	Implementare standarde	Intocmire cod etic / la nevoie	-	LP	LP

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2010		Revizia 0	Nr. de ex.
Exemplar nr. 1				

4	Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor	1	Responsabil servicii sociale	Sesiune de informare beneficiari	Implementare standarde	Lunar / La nevoie	Sef centru	LP	LP
5	Dosarul personal al beneficiarului	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Evidenta documente	Implementare standarde	La admitere	Avizat dir. gen. Adj, aprobat dir. Gen	LP	LP
6	Raspuns la sesizare / reclamație / petiție	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Modalitate soluționare sesizare / reclamație / petiție	Implementare standarde	La momentul sesizării / reclamație i / petiției	Avizat Dir. Gen. Adj aprobat Dir. Gen	D.G.A.S.P.C . Hunedoara, centru	D.G.A.S.P.C . Hunedoara, centru

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
	PROCEDURA DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR BENEFICIARILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 190/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.
Exemplar nr. 1				

ANEXA nr. V

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL

Sorina Marina IANC



PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
EVALUAREA ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC
A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ
PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

Cod: PO / 19 /
Editia 1 / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :

Sorina Carmen GRAMA

Director General Adjunct

Semnătură:

VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL

Nicoleta Ramona FRĂNCU

Semnătură

ELABORAT / SEMNATURĂ
Alina Vladimirescu - Responsabil servicii sociale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă.....	1
1. Scopul.....	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
4.1. Definiții.....	6
4.2. Abrevieri	7
5. Descrierea procedurii	8
6. Responsabilități.....	13
7. Anexe:	14

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/B.10.2020	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura stabilește coordonatele procesului de evaluare inițială, care are ca finalitate identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Scopul acestei proceduri documentate operaționale este de a stabili și descrie pașii ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în desfășurarea procesului de evaluare inițială. Asigură continuitatea activității inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se referă la modul de realizare a evaluării inițiale a nevoilor / situației de risc a beneficiarilor din Locuința protejată pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Procedura se utilizează de către personalul cu atribuții în cadrul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13 10.2020			

3. Documente de referință:

- Legea Nr. 217 din 22 mai 2003 Republicată pentru prevenirea și combaterea violenței în familie
- Legea nr.197/2012 - privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 797/2017 - aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;
- HG nr. 118/2014 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- HG nr. 867/2015 - pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- "Metodologie de selecție pentru grupul țintă" - Proiect POCU: 465/4/4/128038 „VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!”;
- Ordin nr. 286/2006 - pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție;
- Ordin nr. 2525/2018 din 7 decembrie 2018 privind aprobarea Procedurii pentru intervenția de urgență în cazurile de violență domestică
- 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;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13 10 2020			

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții:

- **Beneficiarul** - reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și / sau, după caz, servicii sociale.
- **Locuința protejată** - tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinsertie socio-profesională pentru o viață independentă.
- **Membru de familie** -
 - a) ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii;
 - b) soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/fostei soții;
 - b) 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;
- **Procedură** - prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură operațională** - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice.
- **Reprezentantul legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.
- **Tutorele** sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului;
- **Victimă** - persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență prevăzute la art. 4, din Legea 217 / 2003 cu modificările și completările ulterioare, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.
- **Violența domestică** - orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență fizică, sexuală, psihologică, economică, socială sau spirituală care se produce în mediul familial sau domestic ori

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

între soți sau foști soți, precum și între actuali sau foști parteneri, indiferent dacă agresorul locuiește sau a locuit împreună cu victima.

4.2. Abrevieri

- *CM* - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial ;
- *F* - formular;
- *D.G.A.S.P.C.* - Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului
- *LP* - locuință protejată
- *PPI* - plan de intervenție

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13 10 2020			

5. Descrierea procedurii:

Locuința protejată realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare, după analizarea cererii depuse de către potențialul beneficiar.

În baza identificării cazului, personalul de specialitate își planifică evaluarea inițială a beneficiarului, care este o investigație de o singură dată, realizată în baza documentelor, datelor și informațiilor furnizate de către solicitant, reprezentanți ai instituțiilor cu atribuții în domeniu, rude, alte persoane care cunosc situația solicitantului.

Evaluarea inițială a nevoilor beneficiarilor și a situației de risc în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață în care acesta se află;
- Continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenței în domestice și a obiectivelor stabilite în planul de intervenție (PI) preluat de la un alt furnizor de servicii;
- Asigurarea unei intervenții individualizate pe durata admiterii persoanei în locuința protejată pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială la admitere, ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul sau evaluări realizate de alți specialiști din afara locuinței protejate, astfel încât să se asigure o evaluare multidisciplinară.

O bună evaluare inițială trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- Se inițiază la apariția situației în care se află beneficiarul la momentul admiterii ;
- Conține descrierea problemei și specificarea necesităților identificate ;
- Nu conține prejudecăți din partea asistentului social.

De regulă, pentru evaluarea, este utilizată ancheta socială, care conține date generale despre condițiile locative și sociale ale persoanei în dificultate.

Fișa de evaluarea inițială (ANEXA NR.1) cuprinde:

- Modalitatea solicitării ;
- Numele și prenumele solicitantului;
- Adresa;
- Seria și numărul cărții de identitate;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

- Data solicitării;
- Tipul cazului (violență domestică, abuz, etc.);
- Situația de fapt în care se află solicitantul;
- Alte date relevante despre beneficiar;
- Motivul solicitării;
- Observații;
- Concluzii (preluare caz de către asistent social, referire caz către instituția, închiderea cazului, etc);
- Data realizării evaluării;
- Nume, prenume și semnătura persoanei / persoanelor care realizează evaluarea.

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluarea de servicii publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Fișa de evaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt păstrate la sediul locuinței protejate cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a locuinței protejate.

Reevaluarea nevoilor beneficiarilor se realizează o dată pe lună, în primele 3 luni de la admiterea în locuința protejată pentru victimele violentei domestice, respectiv trimestrial în perioada următoare, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socioeconomice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de reevaluare.

Odată admis în LP (în baza procedurii de admitere), solicitantul devine beneficiar, iar cazul este preluat și urmează a fi instrumentat.

Instrumentarea cazului pornește de la evaluarea nevoilor individuale și a situației beneficiarului și elaborarea planului personalizat de intervenție (ANEXA nr. II). Demersul pentru evaluarea nevoilor este coordonat de responsabilul servicii sociale, iar evaluarea este multidisciplinară și este realizată împreună cu personal de specialitate și alți specialiști din afara DGASPC Hunedoara. Aceste evaluări au la bază (în cazul în care acestea există) evaluările realizate de personalul serviciilor publice de asistență socială și/sau de către structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege, sau alte

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13 10.2020			

instituții publice sau private ce pot oferi astfel de informații (cabinet medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, servicii de ordine publică etc.).

Evaluarea inițială are ca scop identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și este efectuată în termen de maximum 7 zile de la primirea solicitării. În baza acestei evaluări se întocmește fișa de evaluare) a beneficiarului unde se consemnează rezultatele fiecărui tip de evaluare realizate și serviciile ce vor fi asigurate, ținându-se cont de nevoile identificate în conformitate cu scopul și obiectivele centrului.

Conținutul fișei de evaluare inițială (ANEXA NR.I) este adus la cunoștința beneficiarului. Evaluarea inițială constă în realizarea unui interviu în urma căruia profesionistul identifică natura dificultăților solicitantului, tipul de asistență/ajutor solicitat, gravitatea situației și caracterul de urgență al acesteia. În urma interviului, profesionistul completează fișa de evaluare inițială. Pe baza evaluării inițiale, profesionistul decide dacă serviciile oferite de LP răspund nevoilor solicitantului și care sunt acestea.

Pentru situațiile în care cazul transmis / referit de la alte instituții, responsabilul servicii sociale al LP are obligația să contacteze clientul în vederea realizării evaluării inițiale, după obținerea, în prealabil, a acordului acestuia. Fișa de evaluare inițială este completată de persoana care face referirea către serviciul social sau de personalul de specialitate al LP, consemnând rezultatele referitoare la starea socială a beneficiarului la data intrării în serviciu, date privind evaluarea psihologică, date privind nivelul și capacitățile educaționale, date privind starea de sănătate, urmând ca fișa să fie verificată și completată cu rezultatele obținute de alți membrii ai echipei multidisciplinare. Pentru evaluarea componentei sociale, demersul este obligatoriu instrumentat de către un asistent social (propriu centrului sau contractat) și este realizat utilizând minim și obligatoriu următoarele metode, tehnici și instrumente de culegere a datelor: interviul, ancheta socială și analiza punctelor tari și punctelor slabe. În funcție de complexitatea cazului și de nevoia specialistului de a identifica date diverse, pot fi utilizate și alte metode și tehnici specifice evaluării în asistența socială.

Date despre starea de sănătate a beneficiarului sunt solicitate de la medicul de familie sau alți medici specialiști, sub forma unor adeverințe, scrisori medicale, copii ale fișelor medicale etc.

În procesul de evaluare sunt implicați activ și obligatoriu și copilul (dacă este cazul) și părinții/reprezentantul legal al acestuia și sunt stimulați să ofere informații reale evaluatorilor.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13 10.2020			

Beneficiarul cu vârstă peste 10 ani și părinții/reprezentantul legal semnează fișa de evaluare și își exprimă în scris, prin redactarea unei declarații, acordul ca personalul cu atribuții în cadrul LP să efectueze evaluarea nevoilor beneficiarului.

În baza evaluărilor nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute de documentele elaborate de alte instituții și specialiști, echipa multidisciplinară elaborează Planul personalizat de intervenție (PPI), pentru fiecare beneficiar în parte. PPI este realizat în maxim 10 zile de la primirea solicitării, definește nevoile individuale sau de grup ale beneficiarului și trasează obiective clare pentru satisfacerea acestor nevoi. PPI este semnat de către beneficiar, iar în funcție de vârstă și grad de maturitate, copiii beneficiari ai LP sunt informați și consiliați în ceea ce privește conținutul PPI și propriul rol în atingerea obiectivelor stabilite. De asemenea, instruirea este consemnată în Registrul de informare și instruire a beneficiarilor (ANEXA nr.IV) de la nivelul LP.

PPI este însoțit de o Fișă de servicii (ANEXA nr.V), în care sunt enumerate pe scurt activitățile/serviciile realizate pentru atingerea obiectivelor stabilite în PPI. PPI este evaluat și revizuit trimestrial. Procesul de evaluare a modului de aplicare a PPI și monitorizarea evoluției beneficiarului este inițiat de către responsabilul servicii sociale. Pentru aceasta este utilizată Fișa de monitorizare (ANEXA nr. 3) a PPI, care este completată lunar și păstrată în dosarul beneficiarului.

Reevaluarea nevoilor și situației beneficiarului se realizează trimestrial. În cazul în care apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic sau psihic al beneficiarului sau ale situației socio-familiale a acestuia, reevaluarea este făcută în mod obligatoriu.

Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate.

Responsabilul servicii sociale întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- a) cererea de admitere, semnată și aprobată de coordonatorul LP, în original;
- b) acte de stare civilă, în copie;
- c) contractul de furnizare servicii, în original;
- d) dosarul de servicii, care conține:
 - fișa de evaluare/reevaluare și/sau documentele aferente evaluării situației beneficiarului;
 - programul personalizat de intervenție al beneficiarului;
 - fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

- fișele de monitorizare ale aplicării programului personalizat de intervenție al beneficiarului. Reevaluarea se efectuează când apar modificări semnificative ale stării psiho - fizice sau trimestrial

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat, la sediul DGASPC Hunedoara, pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului.

Evaluarea detaliată vizează aspecte legate de mediul de viață al clienților, dificultățile psihosociale, nevoile și resursele clienților. În această etapă se realizează: ancheta socială, evaluarea psihologică a familiei și a copilului.

Responsabilul servicii sociale comunică beneficiarilor concluziile și recomandările evaluării inițiale, în termen de 3 zile de la elaborarea acestuia. Datele sunt confidențiale, având acces la ele beneficiarul și, după caz, părintele/reprezentantul său legal.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO/19/13.10 2020	Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități:

Coordonatorul locuinței protejate pentru victimele violenței domestice

- (1) analizează oportunitatea propunerilor de revizuire a procedurii;
- (2) coordonează aplicarea procedurii la nivelul locuinței protejate;
- (3) verifică respectarea procedurii de către personalul locuinței protejate.

Personalul cu atribuții în cadrul locuinței protejate:

- (1) aplică procedura în forma inițială și în variantele revizuite;
- (2) face propuneri pentru revizuirea procedurii sau editarea unei ediții noi în funcție de intrarea în vigoare a unor acte normative, modificări, abrogări, etc.;
- (3) păstrează o copie a procedurii în cadrul LP.

Secretarul Comisiei de monitorizare:

- (1) primește și înregistrează în Registrul procedurilor, PO cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile
- (2) înaintează spre avizare președintelui Comisiei de monitorizare proiectul procedurii
- (3) păstrează originalul procedurii

Președintele Comisiei de monitorizare:

- (1) avizează procedura

Directorul General :

- (1) aprobă procedura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

7. Anexe:

- Anexa nr. I - Fișă de evaluare inițială / reevaluare
- Anexa nr. II - Plan de intervenție
- Anexa nr. III - Fișă monitorizare
- Anexa nr. IV - Registrul de evidență privind informarea și instruirea beneficiarilor
- Anexa nr. V - Fișă servicii
- Anexa nr. VI - Lista de difuzare a procedurii

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
Cod: PO 191/13.10.2020			

ANEXA NR.I

FIȘA DE EVALUARE INIȚIALĂ / REEVALUARE A CAZULUI

Modalitatea solicitării : _____

Solicitant Numele și prenumele: _____

Adresa: _____

C.I.: _____

Data solicitării: _____

Tipul cazului

- Prevenire abandon
- Plasament / încredințare
- Asistența maternală
- Neglijare / Abuz
- Violența domestică
- Copiii străzii
- Delincvență juvenilă
- Persoane cu nevoi speciale / HIV-SIDA
- Persoane singure, bătrâni
- Familii vulnerabile
- Alte situații: _____

Date despre beneficiar

Numele și prenumele: _____

Vârsta: _____

Domiciliul în fapt: _____

Situația prezentă: _____

Părinții

Numele și prenumele mamei: _____

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/BPO.2020	Exemplar nr. 1	

Numele și prenumele tatălui: _____

Alte date relevante despre beneficiar: _____

Motivul solicitării: _____

Observații: _____

Concluzii

- Preluare caz de către asistent social : _____
- Referire caz către instituția: _____
- Transfer caz către serviciul: _____
- Închiderea cazului: _____

Data completării fișei: _____

Responsabil serviciu social: _____

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

ANEXA NR.II

PLAN DE INTERVENȚIE

Nume și prenume beneficiar : _____

Arii de acțiune	Obiective (6 luni)	Metode /mijloace de acțiune	Reevaluarea obiectivelor	Responsabili
Asistență socială				
Asistență psihologică				
Asistență juridică				
Consiliere vocațională				
Altele				

Responsabil servicii sociale,

Semnătura.

Beneficiar

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

ANEXA nr. III

FIȘA DE MONITORIZARE

Data _____ / _____ / _____

Locul întrevederii

Durata discuției

Persoanele participante

Scopul

Conținutul

Observații

Concluziile întrevederii

Recomandări

Responsabil servicii sociale,

Semnătura,

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE		Exemplar nr. 1	
		Cod: PO 191/13.10.2020		

ANEXA NR.IV

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI INSTRUIREA BENEFICIARILOR

Nume/prenume	Data informării	Materialul prezentat/tema informării	Numele și semnatura celui care a efectuat informarea	Numele și semnatura celui informat

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

ANEXA nr.V

FIȘĂ DE SERVICII

Servicii	Persoane responsabile	Metode /mijloace de acțiune
Asistență socială		
Asistență psihologică		
Asistență juridică		
Consiliere vocațională		
Altele		

Responsabil servicii sociale,

Semnătura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. I
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR / SITUAȚIEI DE RISC A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 191/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex....
Exemplar nr. 1				

ANEXA nr. VI

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA

APROBAT,

DIRECTOR GENERAL,

Cecilia Marina IANCIU



PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII
SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ
PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

Cod: PO / P2

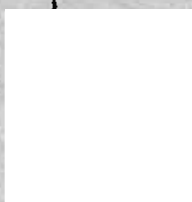
Editia 1 / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :

Sorina Carmen GRAMA

Director General Adjunct

Semnătură:



VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL

Nicoleta Ramona FRĂNCU

Semnătură



ELABORAT / SEMNATURĂ

Alina VLADIMIRESCU – Responsabil servicii sociale



Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 102/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

Cuprins

Pagina de gardă	1
1. Scopul:.....	3
2. Domeniul de aplicare:.....	4
3. Documente de referință:	5
4. Definiții și abrevieri:	6
4.1. Definiții:	6
4.2. Abrevieri:	10
5. Descrierea procedurii:	11
5.1. Informarea	11
5.2. Selecția beneficiarilor:.....	13
5.3. Admiterea beneficiarilor	16
5.4. Condiții de suspendare / încetare a acordării serviciilor :	19
5.5. Durata acordării serviciilor :	20
5.6. Instruirea personalului.....	20
6. Responsabilități și termene.....	21
7. Anexe.	23

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura documentată operațională privind informarea și admiterea beneficiarilor în servicii sociale cu cazare de tip locuință protejată pentru victimele violenței domestice are ca scop aplicarea și implementarea legislației specifice privind informarea și admiterea beneficiarilor, pentru serviciile sociale cu aceasta destinație, din structura D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Scopul acestei procedurii documentate operaționale este de a stabili și de a descrie pașii ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în desfășurarea procesului de informare și admitere.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>12/13 10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se utilizează de către serviciile sociale cu cazare de tip locuință protejată destinate victimelor violenței domestice, din structura D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Ordinul nr.28/ 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice - Anexa nr.3
- Legea nr. 30 / 1994 privind ratificarea Convenției pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale și a protocoalelor adiționale la aceasta convenție.
- Legea nr. 292 / 2011 asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- HG nr. 867 / 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.
- "Metodologie de selecție pentru grupul țintă" - Proiect POCU: 465/4/4/128038 „VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!”.
- Legea nr. 217 din 22 mai 2003 *** Republicată pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.
- HG nr. 797 / 2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal.
- O.G. nr. 27 / 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petitiilor.
- Ordinul SGG nr. 600 / 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- Regulament (UE) nr. 679 / 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95 / 46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE).
- Regulament de organizare și funcționare al D.G.A.S.P.C. Hunedoara aprobat prin H.C.J. nr. 262/ 2019.
- Legea nr. 16 / 1996 privind arhivele naționale, republicată.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 02/13 10 2020	Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri:

Dezvoltă acei termeni folosiți cu cea mai mare frecvență în textul procedurii, conform definițiilor din standarde, documentații tehnice etc., necesari pentru înțelegerea conținutului procedurii, precum și pentru explicitarea prescurtărilor utilizate.

4.1. Definiții:

- Activitățile/serviciile** se realizează pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale individuale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.
- Autorități ale administrației publice locale:** Consilii Județene prin Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecție a Drepturilor Copilului și Consiliile locale ale municipiilor, orașelor, comunelor prin Direcțiile de Asistență Socială sau, după caz, prin Serviciile Publice de Asistență Socială.
- Beneficiarul** reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și / sau, după caz, servicii sociale.
- Condițiile de risc și vulnerabilitate** reprezintă totalitatea elementelor specifice unei situații de violență domestică stabilite prin prezenta hotărâre și care stau la baza evaluării cazului respectiv în vederea furnizării măsurilor de protecție și de sprijin necesare pentru victima violenței domestice în cadrul PNPVVD;
- Confidențialitatea**, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află.
- Document** – act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație, respectiv text scris sau tipărit, inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut.
- Fișa de evaluare inițială / evaluare (F.Ev.)** – este documentul prin care se identifică nevoile specifice ale beneficiarului evaluat.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția 1	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Revizia 0	Nr. de ex.....
			Exemplar nr. 1	

8. **Fișă monitorizare (FM)** – este documentul în care se consemnează evoluția situației / progreselor beneficiarilor în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa multidisciplinară.
9. **Echipa multidisciplinară** – sunt specialiștii din diferite domenii (cel puțin 3 persoane) care realizează evaluare, planificare și monitorizarea serviciilor sociale acordate beneficiarilor in centru.
10. **Evaluare** - este procesul în care se stabilesc obiectivul general și obiectivele pe termen mediu și scurt, pentru beneficiar de către echipa multidisciplinară din centrul rezidențial.
11. **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.
12. **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.
13. **Incluziune socială** - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.
14. **Integrare socială** - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților.
15. **Locuință protejată pentru victimele violentei domestice (L.P.)** – tip de serviciu social care asigură găzduire pe durata determinate de timp pana la un an, in care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologica, consiliere juridica, orientare vocationala, reabilitare si reinsertie socio-profesionala pentru o viata independenta.
16. **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;
17. **Manager de caz** - membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

18. **Monitorizare** – activitatea continuă de colectare a informațiilor relevante despre modul de desfășurare a procesului sau a activității.
19. **Nevoile** - se definesc prin perspectiva beneficiarului, aflat temporar sau permanent în imposibilitatea de a-și satisface trebuințele prin forțe proprii.
20. **Plan personal (P.P.)** – documentul în care se planifica serviciile și activitățile realizate de echipa de evaluare a furnizorului de servicii sociale.
21. **Plan personal de viitor (P.P.V.)** – este documentul în care stabilesc obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LPVVD, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă.
22. **Parteneriatul**, potrivit căruia autoritățile publice centrale și locale, instituțiile publice și private, organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile.
23. **Participarea beneficiarilor**, potrivit căreia beneficiarii participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile.
24. **Procedură documentată** – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
25. **Procedură operațională (procedură de lucru)** – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
26. **Programul național de protecție a victimelor violenței domestice**, reprezintă totalitatea măsurilor de evaluare, orientare și de furnizare a măsurilor integrate de protecție și sprijin pentru victimele violenței domestice, acordate în parteneriat, potrivit legii, de către autoritățile administrației publice centrale și locale cu responsabilități în domeniu, în scopul asigurării protecției vieții, sănătății,

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

integrității fizice și psihice și a măsurilor de sprijin în vederea integrării/reintegrării socio-profesionale pentru victimele violentei domestice.

27. **Regulamentul de organizare și funcționare** – un instrument de conducere care descrie structura unei entități, prezentând pe diferitele ei componente atribuții, competențe, niveluri de autoritate, responsabilități, mecanisme de relații.
28. **Responsabilitate** – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.
29. **Respectarea demnității umane**, potrivit căreia fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic.
30. **Situație de risc** este situația în care se află victima violentei domestice, a cărei viață, sănătate, integritate fizică și psihică este amenințată ca urmare a unor fapte de violență domestică repetate, deși a beneficiat anterior de aplicarea unor diferite măsuri de protecție prevăzute de lege, și care se află în situație de dependență economică față de agresor sau în imposibilitatea de a se întreține;
31. **Serviciile complementare** reprezintă serviciile de sprijin care funcționează la nivel județean, și care asigură furnizarea de servicii specializate în complementaritate cu locuințele protejate, din perspectiva nevoilor specifice victimelor violentei domestice, prin intermediul grupurilor de suport și/sau cabinetelor de orientare vocațională sau, după caz, serviciilor publice de ocupare sau a altor tipuri de servicii specifice existente la nivel local/județean;
32. **Șanse egale** - rezultatul procesului de egalizare a șanselor, prin care diferitele structuri ale societății și mediului sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu handicap; Reședința reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu.
33. **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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICIUL SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13 10 2020		Exemplar nr. 1	

34. **Venitul** reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activități salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale.
35. **Violența în familie** se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

4.2. Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	D.G.A.S.P.C. HD	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara
2	LPVVD	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice
3	PIS	Plan individual de servicii
4	F.Ev.	Fișă de evaluare inițială / evaluare
5	F.M.	Fișa monitorizare
7	ROF	Regulament de organizare și funcționare
8	A	Aprobare
9	Ap	Aplicare
10	Ah	Arhivare
11	Av	Avizare
12	D	Difuzare
13	E	Elaborare
14	P	Propunere
15	PO	Procedura operațională
16	Rev	Revizie
17	V	Verificare
18	PNPVVD	Programul național pentru protecția victimelor violenței domestice

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

5. Descrierea procedurii:

Procedura cuprinde modul cum trebuie desfășurată activitatea sau procesul în succesiune logică, atribuțiile și sarcinile factorilor implicați, resursele utilizate (după caz), respectiv termenele de realizare. Această componentă reprezintă esența procedurii.

Locuința protejată pentru victimele violentei domestice (LPVVD) reprezintă un tip de serviciu social care asigură găzduire pe durata determinată de timp, până la un an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru facilitarea accesului la o viață independentă.

5.1. Informarea

DGASPC Hunedoara încheie protocoale de colaborare cu instituții publice locale și organizații neguvernamentale, dacă este cazul, pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenței domestice, inclusiv copiii martori la violență domestică.

DGASPC Hunedoara publică / postează un Anunț privind selecția Grup Țintă (ANEXA NR.II) pe site-ul și la avizierul propriu, precum și după caz, la nivelul instituțiilor cu care acesta colaborează în mod frecvent din perspectiva acordării de servicii sociale pentru victimele violenței domestice. Anunțul va cuprinde date despre activitățile care se adresează GT, data, locul și intervalul orar în care se va desfășura înscrierea și selecția grupului țintă, precum și criteriile de selecție.

Identificarea victimelor violenței domestice care vor beneficia de furnizarea serviciilor sociale din cadrul LPVVD, se realizează prin intermediul serviciilor publice de asistență socială/ direcțiilor de asistență socială/direcțiilor generală de asistență socială și protecția copilului, și/sau, după caz, cu sprijinul: serviciilor comunitare de asistență medicală, organizațiilor neguvernamentale, compartimentelor de asistență socială din cadrul unităților spitalicești, serviciilor sociale / de asistență socială aparținând cultelor religioase recunoscute în România, potrivit legii.

La includerea în LPVVD se vor avea în vedere toate tipurile de relații familiale,

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 102/15.10.2020		Exemplar nr. 1	

sociale/parteneriale, de rudenie/afinitate pe care victima le are cu celelalte persoane raportat la prevederile art. 5 din Legea nr. 217/2003 și toate formele de violență domestică definite la art. 4 din aceeași lege. În acest sens, calitatea de victimă a VD nu se va raporta numai la relația soț-soție, partener - parteneră ci, va cuprinde o sferă foarte largă de relații sociale conform art. 5 din legea amintită (ex. soț-soție, concubină-concubin, mamă-fiu/fiică, soră-frate/soră, nepoată-unchi/mătușă, fost soț – fosta soție, etc.).

LPVVD asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social care funcționează la nivelul DGASPC HD, pentru sprijinul victimelor violentei domestice.

Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a LPVVD, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor, fie prin intermediul personalor desemnate cu atribuții în activitatea cu victimele violentei domestice, fie prin materiale informative (ANEXA nr. I).

Informarea potențialilor beneficiari cu privire la posibilitatea accesării serviciilor sociale cu cazare, se realizează prin intermediul unor materiale informative – pe suport de hârtie, care se găsesc atât la sediul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, cât și la alte instituții din județ, unde vor fi distribuite.

LPVVD este prezentat pe site-ul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara, la adresa www.dgaspchd.ro, secțiunea „Prezentare”, subsecțiunea „Centre pentru persoane adulte”.

Materialele se întocmesc de către D.G.A.S.P.C. Hunedoara prin Serviciul monitorizare, strategii, dezvoltare și implementare proiecte, analiză statistică și incluziune socială, relația cu autoritățile publice locale, împreună cu Serviciul evaluare inițială, intervenție în regim de urgență, telefonul copilului, violență domestică. Materialele informative au forma unei broșuri (Anexa I), care conțin următoarele :

- descrierea LPVVD, care cuprinde o scurtă prezentare a centrului, numărul de camere (număr de paturi / camere), capacitatea,
- condițiile de admitere, criteriile de eligibilitate, documentele de admitere se găsesc afișate pe site-ul : www.dgaspchd.ro;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>192/13.10.2020</i>	Exemplar nr. 1	

- activitățile și serviciile oferite, sunt prevăzute în contractul pentru acordare de servicii sociale;
- drepturile și obligațiile beneficiarilor, sunt cele prevazute de legislația în vigoare și se regăsesc în contractul pentru acordare de servicii sociale;
- condițiile de suspendare / încetare a acordării serviciilor, sunt prevăzute în contractul pentru acordare de servicii sociale;

5.2. Selecția beneficiarilor:

Beneficiarii locuinței protejate sunt victime ale violenței domestice:

- a) adulți victime ale violenței domestice;
- b) cupluri părinte/reprezentant legal-copil.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copil, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor și/sau martori. Cuplurile părinte-copil sunt găzduite în camere separate de adulții victime.

Locuința protejată promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.

Selecția persoanelor din cadrul grupului țintă pentru includerea în LPVVD se va realiza cu respectarea condițiilor de risc și de vulnerabilitate enumerate în continuare.

I. Condițiile de risc pentru victimele violenței domestice sunt următoarele:

- a) a fost în mod repetat afectată de fapte de violență domestică ale căror efecte nu au fost eliminate;
- b) a beneficiat în ultimii 5 ani, de cel puțin o măsură de protecție: ordin de protecție provizoriu sau ordin de protecție;
- c) se află sau s-a aflat în ultimii 5 ani în evidențele unuia sau mai multor servicii publice de asistență socială, uneia sau mai multor organizații neguvernamentale și a beneficiat din partea acestora de acordarea unor servicii/ măsuri de sprijin;
- d) i s-a eliberat în ultimii 5 ani cel puțin un certificat medico-legal și/sau certificat medical care să ateste vătămările provenite din situațiile de violență domestică, și, după caz, orice alte documente

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/15.10.2020		Exemplar nr. 1	

doveditoare emise de către unitățile sanitare;

e) victima face dovada înregistrării unei cereri de divorț sau a emiterii de către instanțele judecătorești a unei hotărâri definitive într-un proces de divorț sau a unui certificat de divorț.

II. Condițiile de vulnerabilitate pentru victimele violenței domestice sunt următoarele:

a) se află în situația de dependență economică față de agresor și/sau nu are venituri proprii sau acestea sunt insuficiente;

b) nu există alternative privind separarea de agresor din punct de vedere al spațiului locativ;

c) primește în mod repetat din partea agresorului insulte și cuvinte jignitoare, brutale, umilitoare și/sau amenințări la adresa vieții și integrității sale și/sau a copiilor săi/din anturajul său, sau a rudelor/prietenilor.

d) nu are calitatea de salariat la momentul realizării evaluării,

e) s-a aflat sau se află în concediu de îngrijire a copilului;

f) nu deține un certificat de calificare profesională pentru o anumită ocupație;

g) face parte din categoria de șomeri în vârstă de peste 45 de ani, șomeri de lungă durată, tineri NEET sau șomeri care sunt părinți unici susținători ai familiilor monoparentale;

h) nu deține nicio diplomă de studii sau deține documente doveditoare privind absolvirea a cel puțin 4 clase;

i) este o persoană cu dizabilități.

Selecția și admiterea în LPVVD se poate realiza numai în situația în care sunt întrunite cumulativ cel puțin una dintre condițiile de risc și cel puțin una dintre condițiile de vulnerabilitate. Încadrarea în condițiile de risc și în condițiile de vulnerabilitate prevăzute la pct. I și II se face prin prezentarea oricăror înscrisuri doveditoare sau pe baza anchetei sociale în care este menționată starea de vulnerabilitate a victimei.

Dosarul de înscriere în cadrul procesului de selecție a beneficiarilor va conține:

- Actul de identitate* al beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în cadrul locuinței protejate, în copie,

* în cazul în care beneficiarul solicită includerea/admiterea se află în imposibilitatea de a prezenta documente de

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

identitate la momentul admiterii, acesta va completa o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul de la nivelul furnizorului de servicii sociale poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu.

- Cerere de înscriere în grupul țintă al proiectului (ANEXA nr.III)
- Angajament de disponibilitate (ANEXA nr.IV)
- Declarație pe proprie răspundere privind evitarea dublei finanțări (ANEXA nr.V)
- Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale (ANEXA nr.VI)
- Declarație pe proprie răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice (ANEXA nr.VII)
- Acord de dublă confidențialitate (ANEXA nr.VIII)
- înscrisuri care să ateste îndeplinire condițiilor de risc și de vulnerabilitate.
- orice alte înscrisuri care susțin necesitatea furnizării unor servicii adecvate pentru nevoile victimelor VD

Selecția beneficiarilor se realizează de către o Comisie de identificare și selecție a persoanelor din grupul țintă / echipei multidisciplinare, numită în cadrul DGASPC Hunedoara, care va proceda la selectarea victimelor violenței domestice în funcție de condițiile de risc și de vulnerabilitate prevăzute de lege, pentru includerea în LPVVD și, implicit în Programul național pentru protecția victimelor violenței domestice (PNPVVD) și, în funcție de nevoile victimelor, pentru furnizarea serviciilor necesare, respectiv grupuri de suport și cabinete de consiliere vocațională.

Dacă o persoana a fost inclusă în baza de date, dar nu a transmis în termen de 7 zile documentele de înscriere, aceasta nu va fi selectată în GT.

În caz de contestații privind aplicarea procedurii de recrutare, selecție și înregistrare în grupul țintă, acestea se vor putea depune în original sau transmite prin poștă ori email, la sediul DGASPC Hunedoara, în termen de 3 zile lucrătoare de la data publicării rezultatelor privind recrutarea grupului țintă. Acestea vor fi analizate de către o comisie desemnată în cadrul DGASPC Hunedoara. Termenul de soluționare a contestației și transmiterii răspunsului va fi de 3 zile lucrătoare.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

Acest proces are la bază principiul egalității de șanse și principiul non-discriminării și se realizează fără condiționări, deosebiri, excluderi, preferințe, restricții bazate pe criterii de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, dizabilitate, vârstă, situație sau responsabilitate familială și alte asemenea criterii care pot conduce la acte de discriminare directă sau indirectă.

5.3. Admiterea beneficiarilor

D.G.A.S.P.C. Hunedoara realizează admiterea beneficiarilor, victime ale violenței domestice, în condițiile în care poate să răspundă prin activitățile și / sau serviciile LPVVD, nevoilor specifice identificate.

Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în LPVVD, conform Dosarului de înscriere și a criteriilor de eligibilitate.

Personele desemnate cu responsabilități în cadrul LPVVD, din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.

Pentru admiterea în cadrul serviciilor sociale persoana care îndeplinește condițiile de risc și de vulnerabilitate sus-menționate completează o declarație pe propria răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice, conform prevederilor legale.

Admiterea în cadrul LPVVD se va face pe baza unei decizii a conducerii DGASPC Hunedoara. O copie după documentul de admitere va fi inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Beneficiarul va fi preluat de către Responsabilul Servicii Sociale, conform programului de lucru. După verificarea de către Responsabilul Servicii Sociale, a completitudinii tuturor documentelor prevazute în Dosarul de înscriere, și a lucrurilor personale, se va întocmi un proces verbal de predare – primire, semnat atât de către Responsabilul Servicii Sociale, cât și de beneficiar, în care se menționează documentele predate – în original, precum și efectele personale și orice alte aspecte particulare care vizează beneficiarul.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

1. Documente necesare :

Conform dosarului de înscriere, pentru admiterea în locuința protejată, dosarele beneficiarilor selectați vor fi completate cu:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- actul de identitate a beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor, minori aflați în grija sa în locuința protejată, în copie;
- fișa de evaluare /reevaluare a beneficiarului;
- decizia de admitere aprobată de conducerea DGASPC Hunedoara, în original;
- planul de intervenție
- fișa de monitorizare a serviciilor;
- copii ale fișelor de evaluare multidisciplinară (medicală, psihologică, socială și juridică) și ale planurilor de rehabilitare și reintegrare socială a copiilor găzduiți împreună cu părinții victime ale violenței domestice, precum și alte documente de monitorizare, care sunt puse la dispoziție de compartimentul de specialitate din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului care asigură managementul de caz pentru copii;
- contractul de furnizare de servicii semnat de ambele părți, în original.

Directorul DGASPC Hunedoara emite decizia de admitere în baza analizei documentelor depuse, iar o copie de pe decizia de admitere este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

În cadrul LPVVD există un registru special de evidență privind admiterea beneficiarilor (ANEXA nr. IX), în care se va consemna: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, data nașterii/vârsta acestuia și, după caz, organizația/instituția care l-a referit.

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, furnizorul serviciului de tip locuință protejată, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii (ANEXA nr.X).

D.G.A.S.P.C. Hunedoara elaborează, prin Biroul juridic contencios, după caz, modelul de contract pentru acordare de servicii sociale, pe baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Acesta care cuprinde cel puțin :

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PG 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

- Parțile contractuale;
- Obiectul contractului (serviciile acordate);
- Costurile serviciilor sociale acordate;
- Durata contractului;
- Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale;
- Drepturile furnizorului de servicii sociale;
- Obligațiile furnizorului de servicii sociale;
- Drepturile beneficiarului;
- Obligațiile beneficiarului;
- Soluționarea reclamațiilor;
- Litigii;
- Suspendarea acordării serviciilor;
- Încetarea contractului (serviciilor) pe perioadă nedeterminată;
- Anexele la contract (Angajament de plată – ANEXA NR. X).

Responsabilul servicii sociale, explică beneficiarului, prevederile contractuale pe bază de Proces verbal de luare la cunoștință, înainte de semnarea Contractului pentru acordare de servicii sociale. Procesul verbal se înregistrează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor (ANEXA NR. XII) și va fi atașat dosarului personal al beneficiarului.

D.G.A.S.P.C. Hunedoara încheie contractul pentru acordare de servicii sociale cu beneficiarul în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Contractul pentru acordare de servicii sociale se încheie odată cu admiterea efectivă a beneficiarului în centru și este semnat de către beneficiar, responsabilul servicii sociale, avizat de către consilierul juridic din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, care va înainta contractul spre aprobare Directorului General al D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020	Exemplar nr. 1	

Contractul pentru acordare de servicii sociale se înregistrează atât la sediul LPVVD cât și la sediul D.G.A.S.P.C. Hunedoara

Un exemplar al Contractului pentru acordare de servicii sociale cu beneficiarul se păstrează la sediul D.G.A.S.P.C. Hunedoara - Biroul juridic contencios, unul se află la dosarul beneficiarului, iar altul se înmânează beneficiarului.

Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în Contractul pentru acordare de servicii sociale, semnat de cele două părți.

Persoanele desemnate cu atribuții în cadrul LPVVD cunosc și aplică procedura de admitere și asigură respectarea drepturilor beneficiarilor.

2. Servicii și activități:

Activitățile și serviciile oferite de LPVVD constau în: cazare temporară, servicii de consiliere psiho-socio-medicală, consiliere juridică, continuarea / reintegrarea în sistemul de educație, furnizarea de măsuri de ocupare, consiliere, formare, reinserție / acompaniere socio-profesională în vederea inserției / reinserției socio-profesionale, măsuri de acompaniament etc., în concordantă cu nevoile specifice ale victimelor violenței domestice.

Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, furnizorul serviciului de tip locuință protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței.

5.4. Condiții de suspendare / încetare a acordării serviciilor :

Suspendarea / încetarea acordării serviciilor se face în conformitate cu Contractul pentru acordare de servicii sociale și a Procedurii privind suspendarea / încetarea acordării serviciilor sociale, aplicabile la nivelul LPVVD.

Contractul pentru acordare de servicii sociale respecta modelul aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale și se actualizează ori de câte ori intervin modificări legislative, de către juriști din cadrul Biroului Juridic Contencios din cadrul D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

5.5. Durata acordării serviciilor :

Perioada de acordare a serviciilor în cadrul LPVVD este de maxim 1 an, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia. Durata acordării serviciilor este înscrisă în Contractul pentru acordare de servicii sociale și, la cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul se poate reînnoi.

5.6. Instruirea personalului

Anual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului. (ANEXA nr.XIII)

Fluxul întregului proces de informare și admitere împreună cu documentele implicate în implementarea acestui proces este reflectat în Circuitul documentelor, în conformitate cu Anexa nr.XIV.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>192/13.10.2020</i>	Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități și termene - se vor identifica toate acțiunile și sarcinile concrete care au legătură cu procesul / activitatea și stabilirea acestora pe compartimentele, respectiv pe fiecare funcție din cadrul compartimentului. Se recomandă cuprinderea acțiunilor în ordinea logică a desfășurării lor și a compartimentelor sau responsabililor, în ordinea intervenției în activitatea procedurală.

Responsabil servicii sociale :

- informează și pune la dispoziția persoanelor interesate cu privire la serviciul social, în condițiile prevazute de legislație, materialele informative (broșura – Anexa nr.1);
- utilizează imaginea beneficiarului și / sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza Acordului scris al acestora;
- elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor;
- preia beneficiarul, la admiterea acestuia în centru, în programul de lucru;
- întocmește proces verbal de predare - primire, a documentelor prevazute în Dosarul de înscriere, în original, cu efectele persoanele și orice alt aspecte particulare care vizează beneficiarul;
- informează beneficiarul cu privire la prevederile contractului pentru acordare de servicii sociale / act adițional, consemnează în Fișa beneficiarului existent la dosarul personal al beneficiarului;
- întocmește Contractul pentru acordare de servicii sociale / act adițional, în termenele prevăzute de legislație, pe care îl transmite cu adresă de înaintare către Biroul Juridic Contencios - D.G.A.S.P.C. Hunedoara, în termen de 5 zile de la completare și înregistrare în Registrul de intrări – ieșiri;
- se îngrijește ca documentele solicitate prin adresă la alte instituții, să ajungă în termen legal în LPVVD, în caz contrar se revine la adresă, în scris sau telefonic;
- elaborează procedura privind informarea și admiterea în cadrul LP a beneficiarilor.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 192/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

D.G.A.S.P.C. Hunedoara:

- întocmește materialele informative cu privire la modul de organizare și funcționare a LPVVD, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor;
- informează potențialii beneficiari cu privire la posibilitatea accesării serviciilor sociale cu cazare;
- întocmește materialele informative și prezintă materialele pe site-ul D.G.A.S.P.C. Hunedoara, pe adresa www.dgaspchd.ro, secțiunea „Prezentare”, subsecțiunea „Centre pentru persoane adulte”;
- monitorizează și verifică modul de implementare a procedurii de informare și admitere a beneficiarilor în cadrul LPVVD;
- elaborează modelul Contractului pentru acordare de servicii sociale / actul adițional, acesta respectă modelul aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale, și este actualizat ori de câte ori intervin modificări legislative;
- avizează Contractul pentru acordare de servicii sociale / actul adițional prin consilierul juridic, din cadrul Biroul Juridic Contencios - D.G.A.S.P.C. Hunedoara;
- semnează Contractul pentru acordare de servicii sociale / actul adițional prin Directorul General al D.G.A.S.P.C. Hunedoara;
- înregistrează Contractul pentru acordare de servicii sociale;
- transmite săptămânal locurile libere în LPVVD.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICII SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>P2/B.10.2020</i>	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

7. Anexe — tabele, scheme logice, formulare (sunt necesare pentru o mai bună înțelegere și descriere a procesului).

- Anexa nr. I Material informativ - Broșură;
- Anexa nr. II Anunț de selecție a grupului țintă;
- Anexa nr. III Cerere de înscriere în grupul țintă;
- Anexa nr. IV Angajament de disponibilitate;
- Anexa nr. V Declarație pe propria răspundere;
- Anexa nr. VI Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale privind evitarea dublei finanțări;
- Anexa nr. VII Declarație pe propria răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice;
- Anexa nr. VIII Acord de dublă confidențialitate;
- Anexa nr. IX Registrul special de evidență privind admiterea beneficiarilor;
- Anexa nr. X Contract pentru acordare de servicii sociale;
- Anexa nr. XI Angajament de plată
- Anexa nr. XII Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
- Anexa nr. XIII Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului;
- Anexa nr. XIV Circuitul documentelor;
- Anexa nr. XV Lista de difuzare a procedurii

Material informativ (Broșură)

Locuința protejată pentru victimele violentei domestice(L.P.V.V.D) reprezintă un tip de serviciu social care asigură găzduire pe durată determinată de timp până la un an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinsertie socio-profesională pentru o viață independentă.

Locuința protejată pentru victimele violentei domestice

Centrul este amplasat în comunitate și este organizat într-un apartament în proprietatea DGASPC Hunedoara. Adresa sa este confidențială pentru a asigura protecția totală a beneficiarilor săi.

Locuința protejată are o capacitate de 6 paturi, în 3 dormitoare și un spațiu de zi. Dispune de bucatărie utilată și este dotată cu toate cele necesare unei gospodării, pentru a încuraja beneficiarii să ducă o viață independentă, într-un climat familial.

Condițiile de admitere :

Serviciul se adresează victimelor violentei domestice, sub toate formele prin care aceasta se definește: verbală, psihologică, fizică, sexuală, economică, socială, spirituală. Beneficiarii vor completa documentele din dosarul de înscriere și, în urma unui proces de selecție, vor fi admisi 6 beneficiari, conform capacității centrului.

Activitățile și serviciile oferite :

- servicii de cazare
- servicii de alimentație
- servicii de integrare / reintegrare socială
- servicii de consiliere psiho-socio-medicală
- servicii de furnizare de măsuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/ acompaniere socio-profesională

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

Principalele drepturi :

- să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;

- să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Principalele obligații:

- să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul contractului de servicii;
- să respecte regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.), precum și Codul de etica, drepturile beneficiarului
- să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la ceilalți beneficiari, la locația centrului și la activitatea ce se desfășoară în cadrul instituției.

Condițiile de suspendare/ încetare a acordării serviciilor

- a) în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;
- b) în caz de transfer într-o altă instituție pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului/reprezentantului legal;

Încetarea acordării serviciilor :

- a) la cererea scrisă a beneficiarului care va comunica în cererea scrisă domiciliul sau reședința unde pleacă după încetarea acordării serviciului; în situația în care beneficiarul comunică adresa, în termen de 5 zile, FSS va notifica serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;
- b) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului, cu acordul instituției respective;
- c) furnizorul nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului/beneficiarilor;
- d) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- e) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale ;
- f) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații FSS va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare
- g) în caz de deces al beneficiarului.

ANUNȚ DE SELECȚIE A GRUPULUI ȚINTĂ

Aplicați ACUM pentru: "O VIAȚĂ ÎN SIGURANȚĂ FĂRĂ VIOLENȚĂ DOMESTICĂ!"

.....(DGASPC/DAS), vă invită să participați la procesul de selecție a persoanelor care vor face parte din grupul – țintă în vederea realizării activităților prevăzute în cadrul proiectului cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020, „VENUS – ÎMPREUNĂ PENTRU O VIAȚĂ ÎN SIGURANȚĂ!” - POCU: 465/4/4/128038 implementat de către Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, în calitate de Beneficiar/Lider de parteneriat, în parteneriat cu(DGASPC/DAS).

Obiectivul specific: Reducerea numărului de victime ale violenței domestice prin crearea și dezvoltarea unei rețele naționale inovative integrate de 42 locuințe protejate (RNLPVD) în scopul transferului la o viață independentă al victimelor violenței domestice și derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violenței domestice.

Activitățile relevante în cadrul proiectului din perspectiva GT:

Activitatea 2 - Operaționalizarea rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate în vederea asigurării funcționării serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice care necesită separarea de agresor și sprijin pentru tranziția la o viață independentă.

În cadrul rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate se vor furniza servicii integrate pentru persoanele beneficiare din cadrul locuințelor protejate, după caz: cazare temporară gratuită (pe o perioadă de 1an), susținerea tuturor cheltuielilor necesare traiului independent în locuința protejată, servicii de consiliere psiho-socio-medicală, consiliere juridică, continuarea/reintegrarea în sistemul de educație, furnizarea de măsuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/acompaniere socio-profesională în vederea inserției/reinsertiei socio-profesionale, măsuri de acompaniament etc., în concordanță cu nevoile specifice ale victimelor violenței domestice. Numărul total al beneficiarilor va fi de 756 persoane.

Activitatea 3 - Crearea și dezvoltarea unei rețele naționale de grupuri de suport pentru victimele violenței domestice

În cadrul acestor grupuri de suport, un număr de 1680 de victime ale violenței domestice vor beneficia de programe specifice de asistență psihologică și de dezvoltare personală în scopul de a depăși situația de criză în care se află (pe o durată de câte 6 luni până la 1 an).

Activitatea 4 - Creșterea nivelului de integrare socio-profesională a victimelor violenței domestice prin furnizarea de servicii de consiliere vocațională

Vor fi furnizate servicii de consiliere vocațională și orientare profesională, în vederea depășirii situațiilor de criză legate de VD pentru un nr.4200 de victime ale violenței domestice. Serviciile furnizate în cadrul cabinetelor de consiliere vocațională vizează măsuri de orientare și

acompaniament care pot contribui la depășirea situației de vulnerabilitate a victimelor violenței domestice în scopul dobândirii independenței financiare și integrării socio-profesionale și vor fi oferite de către consilieri vocaționali.

Activitatea 5 – Derularea unor campanii privind prevenirea și combaterea violentei în familie

Campania privind prevenirea și combaterea violentei în familie va urmări, în special, conștientizarea și sensibilizarea profesioniștilor din cadrul administrației publice centrale și locale(366 de persoane) privind prevenirea și combaterea violenței domestice din perspectiva noilor reglementări legislative, în acord cu Convenția de la Istanbul, precum și acțiuni specifice pentru creșterea responsabilității sociale și promovarea inițiativelor de voluntariat.

Condiții de participare :

- calitatea de victimă a violenței domestice în formele prevăzute de lege și în legătură cu toate tipurile de relații familiale, sociale/parteneriale, de rudenie/afinitate pe care victima le are cu celelalte persoane raportat la prevederile art. 5 din Legea nr.217/2003 privind prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare(ex.: soț-soție, concubină- concubin, mamă – fiu/fiică, soră – frate/soră, nepoată -unchi/mătușă, fost soț – fosta soție, noră/socrii, etc.) pentru A2, A3, A4
- calitatea de profesionist/salariat în cadrul unei instituții a administrației publice centrale sau locale
- disponibilitatea de a participa la activitățile proiectului;

Dosarele de înscriere în cadrul procesului de selecție a GT vor conține:

A) PENTRU BENEFICIARII care solicită INCLUDEREA ÎN LOCUINȚE PROTEJATE:

- Cererea beneficiarului privind admiterea într-o locuință protejată destinată victimelor violenței domestice și furnizarea de servicii complementare, semnată de beneficiar, în original;
- actul de identitate al beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în cadrul locuinței protejate, în copie
- * în cazul în care beneficiarul solicită includerea/admiterea se află în imposibilitatea de a prezenta do-cumente de identitate la momentul admiterii, acesta va completa o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul de la nivelul furnizorului de servicii sociale poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu.
- Declarație pe proprie răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice(conform anexei)
- Cerere de înscriere în grupul țintă al proiectului
- Angajament de disponibilitate
- Declarație pe proprie răspundere privind evitarea dublei finanțări
- Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale(conform anexei)
- Acord de dubla confidențialitate(conform anexei)
- înscrisuri care să ateste îndeplinire condițiilor de risc și de vulnerabilitate.
- orice alte înscrisuri care susțin necesitatea furnizării unor servicii adecvate pentru nevoile victimelor VD

2. După etapa de admitere în Grupul Țintă, dosarul beneficiarului se completează cu următoarele documente:

- fișa de evaluare inițială la admitere/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- contractul de furnizare de servicii semnat de părți, în original;

B) PENTRU BENEFICIARI DE SERVICII COMPLEMENTARE (GRUP DE SUPORT, CABINET DE CONSILIERE Vocațională):

- Cererea beneficiarului privind furnizarea de servicii complementare (grup de suport, cabinet de consiliere vocațională) semnată de beneficiar, în original;

- actul de identitate al beneficiarului, în copie

* în cazul în care beneficiarul solicită furnizarea serviciilor sociale se află în imposibilitatea de a prezenta documente de identitate la momentul admiterii, acesta va completa o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul de la nivelul furnizorului de servicii sociale poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu.

- Declarație pe proprie răspundere privind calitatea de victimă a violenței domestice(conform anexei)

- Cerere de înscriere în grupul țintă al proiectului

- Angajament de disponibilitate

- Declarație pe proprie răspundere privind evitarea dublei finanțări

- Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale(conform anexei)

- orice alte înscrisuri care susțin necesitatea furnizării unor servicii adecvate pentru nevoile victimelor VD

După etapa de admitere în Grupul Țintă, pentru victimele violenței în familie dosarul se completează cu următoarele documente:

- fișa de evaluare inițială la admitere/reevaluare a beneficiarului;

- decizia de includere/admitere aprobată/avizată de reprezentantul furnizorului de servicii sociale, în original;

- planul de intervenție;

- contractul de furnizare de servicii semnat de părți, în original;

C) PENTRU SPECIALIȘTII ÎN DOMENIUL VIOLENȚEI DOMESTICE care vor face parte din GT:

- decizia de numire în cadrul proiectului (pentru cei: 42 responsabili de servicii sociale– A2, 42 de specialiști care vor face parte din rețeaua națională de 42 de grupuri de suport pentru victimele violenței domestice – A3, 42 de specialiști care vor face parte din rețeaua națională de 42 de cabinete de consiliere vocațională pentru victimele violenței domestice - A4)

- adresa instituției angajatoare privind desemnare în calitate de reprezentant în vederea participării la A5 (pentru cei 240 de angajați din cadrul autorităților publice centrale și locale (profesioniști) care vor fi informați și conștientizați în legătură cu activitățile proiectului și cu măsurile de sprijin și noile prevederi legislative în domeniul violenței domestice – A5)

- Cerere de înscriere în grupul țintă al proiectului

- Angajament de disponibilitate

- Declarație pe proprie răspundere privind evitarea dublei finanțări

- actul de identitate al beneficiarului, când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în cadrul locuinței protejate, în copie

- Declarație privind utilizarea și prelucrarea datelor personale

Depunerea dosarelor de candidatură se realizează până cel târziu2019 la sediul DGASPC/DASsituat în localitateastr....., persoană de contact :.....

Aplicațiile neconforme cu cerințele de mai sus, nu vor fi luate în considerare.

Metodologia de selecție precum și anexele acesteia sunt disponibile în formă tipărită la secretariatul DGASPC/DAS, sau pot fi descărcate de pe link-ul:..... **Pentru informații suplimentare referitoare la proiect, vă rugăm să ne contactați la adresa de e-mail : sau tel.**

CERERE DE ÎNSCRIERE ÎN GRUPUL ȚINTĂ
în cadrul proiectului „VENUS – ÎMPREUNĂ PENTRU O VIAȚĂ ÎN SIGURANȚĂ!” -
POCU: 465/4/4/128038

Subsemnatul/a (numele, inițiala tatălui și prenumele)
 cu domiciliul stabil în
 localitatea strada
, nr., bl., ap., sc., județul
, telefon, email
, posesor/posesoare a BI/CI seria, nr.,
 eliberat/ă de, CNP, solicit înscrierea în grupul
 țintă în categoria* :

victime ale violenței domestice

specialiști angajați în cadrul autorităților publice centrale sau locale

pentru a participa la activitățile prevăzute în cadrul proiectului „VENUS – ÎMPREUNĂ PENTRU O VIAȚĂ ÎN SIGURANȚĂ!” - POCU: 465/4/4/128038, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020 implementat de către Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, în calitate de Beneficiar/Lider de parteneriat, în parteneriat cu(DGASPC/DAS).

Data

.....

Semnătura

*Se va bifa categoria necesară în funcție de calitatea persoanei.

ANGAJAMENT
de disponibilitate față de activitățile proiectului

Subsemnatul/a(numele, inițiala tatălui și prenumele)
 cu domiciliul stabil în localitatea, strada
, nr., bl., ap., sc., județul
, telefon, email
, posesor/poseoare a BI/CI seria, nr.,
 eliberat/ă de, CNP

declar pe propria răspundere că am luat notă de prevederile metodologiei de selecție a grupului țintă din cadrul proiectului “VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!” - POCU: 465/4/4/128038, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020 și sunt de acord cu acestea;

declar pe propria răspundere că mă angajez să respect cerințele proiectului, să particip la toate activitățile pentru care mi-am exprimat opțiunea și să întocmesc toate documentele solicitate de către echipa locală de implementare a proiectului;

declar pe propria răspundere că am luat la cunoștință că nerespectarea acestui angajament poate conduce la eliminarea mea din grupul țintă al proiectului și voi putea fi obligat la plata cheltuielilor aferente furnizării serviciilor sociale , cu excepția situației în care motivele de renunțare sunt temeinic justificate sau nu îmi sunt imputabile.

Data

Semnătură

**DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE
PRIVIND EVITAREA DUBLEI FINANȚĂRI**

Subsemnatul/a (numele, inițiala tatălui și prenumele) cu domiciliul stabil în localitatea, strada, nr., bl., ap., sc., județul, telefon, email, posesor/poseoare a BI/CI seria, nr., eliberat/ă de, CNP, în calitate de beneficiar/ă al proiectului "VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!" - POCU: 465/4/4/128038, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020, implementat de către Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, în calitate de Beneficiar/Lider de parteneriat, în parteneriat cu(DGASPC/DAS) cunoscând dispozițiile articolului 326 Cod Penal cu privire la falsul în declarații, **declar pe proprie răspundere că, la momentul semnării acestei declarații, nu beneficiaz măsuri similare** finanțate prin Fondul Social European, prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020, sau din alte surse.

Prin măsuri similare se înțelege:

- servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, acordate printr-un proiect cu finanțare nerambursabilă.
- cursuri sau programe de formare profesională inițială sau continuă, reconversie profesională, etc.
- instrumente de sprijin (ex. subvenții sau alte măsuri financiare de sprijin) acordate printr-un proiect cu finanțare nerambursabilă.

Am luat la cunoștință că declarația în fals a subsemnatului(ei) atrage după sine excluderea din activitățile de care am beneficiat prin intermediul proiectului până la momentul descoperirii falsului.

Data

.....

Semnătura

DECLARAȚIE PRIVIND UTILIZAREA ȘI PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE

Subsemnatul/a.....,
 CNP..... domiciliat/ă
 în.....str.....nr.....ap.....tel. fix.....tel.
 mobil..... e-mail..... în calitate de beneficiar
 al activităților din cadrul proiectului “VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!” -
 POCU: 465/4/4/128038 *:

- locuință protejată destinată victimelor violenței domestice,
- grup de suport
- cabinet consiliere vocațională
- campania privind prevenirea și combaterea violenței în familie

declar că am fost informat cu privire la prelucrarea datelor personale în aplicațiile electronice aferente derulării proiectului “VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!” - POCU: 465/4/4/128038, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020.

Înțeleg că orice omisiune sau incorectitudine în prezentarea informațiilor în scopul de a obține avantaje patrimoniale sau de orice altă natură este pedepsită conform legii declar că nu am furnizat informații false în documentele prezentate și îmi asum responsabilitatea datelor furnizate, garantând că datele furnizate sunt actuale, reale, corecte și complete și mă angajez ca, în eventualitatea modificărilor survenite în datele personale să anunț, în cel mai scurt timp, Direcția de asistență socială/ Direcția generală de asistență socială și protecția copilului Hunedoara și să aduc o copie a actelor doveditoare.

De asemenea, declar că am primit următoarele informații*** referitoare la:

- a) denumirea și datele de contact ale operatorului, respectiv DGASPC Hunedoara**;
- b) date de contact ale responsabilului cu protecția datelor personale din cadrul DGASPC Hunedoara
- c) scopul în care sunt prelucrate datele cu caracter personal, respectiv: asigurarea serviciilor sociale specializate în cadrul locuințelor protejate și serviciilor complementare în funcție de nevoile beneficiarului, conform prevederilor Contractului de finanțare din cadrul proiectului POCU și Ghidului solicitantului versiunea septembrie 2018;
- d) interesul legitim urmărit de către operator, respectiv acela de a realiza protecția efectivă a vieții, integrității și securității beneficiarilor/informarea și sensibilizarea beneficiarilor;
- e) destinarii datelor cu caracter personal: ANES în calitate de Lider de parteneriat în cadrul proiectului POCU *VENUS - Împreună pentru o viața în siguranță!*; OIR-POSDRU București/Ilfov în calitate de autoritate care asigură monitorizarea implementării proiectului; AM-POCU ca autoritate de management care asigură finanțarea proiectului; furnizorii de servicii sociale de care beneficiază persoana vizată; autorități de audit naționale și europene, ca organe de control conform legii;
- f) perioada de stocare a datelor personale este egală cu durata de furnizare a serviciilor sociale în cadrul locuințelor protejate și serviciilor complementare, pe parcursul desfășurării

contractului de finanțare, precum și după încetarea acestuia în scopul verificării modului de implementare și/sau a respectării clauzelor contractuale, a legislației naționale și comunitare;

**Se va bifa în funcție de opțiunile persoanei.*

***Se va indica comuna/orașul/județul.*

***În conformitate cu dispozițiile art. 12 și 13 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.*

- g) existența dreptului de a solicita operatorului accesul la datele cu caracter personal, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau a dreptului de a se opune prelucrării, precum și a dreptului la portabilitatea datelor;
- h) existența dreptului de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia;
- i) existența dreptului de a depune o plângere;
- j) furnizarea de date cu caracter personal reprezintă o obligație necesară încheierii unui contract de furnizare a serviciilor sociale în cadrul locuințelor protejate și a serviciilor complementare, nerespectarea acestei obligații generând neacordarea serviciilor sociale necesare;
- k) pentru oricare intenție ulterioară a operatorului privind prelucrarea datelor cu caracter personal în alt scop decât cel pentru care acestea au fost colectate, operatorul va furniza persoanei vizate, înainte de această prelucrare ulterioară, informații privind scopul secundar respectiv și orice informații suplimentare relevante, în conformitate cu dispozițiile art. 13 alin. (2) din RGPD.

Data

Semnătura

DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE

Subsemnatul/a....., CNP..... domiciliat/ă în.....str.....nr.....ap.....tel. fix.....tel. mobil.....e-mail..... având în vedere solicitarea mea cu privire la furnizarea serviciilor sociale: locuință protejată destinată victimelor violenței domestice/ grup de suport/ cabinet consiliere vocațională*,

Cunoscând dispozițiile articolului 326 din Noul Cod Penal cu privire la falsul în declarații, declar pe proprie răspundere că am calitatea de victimă a violenței domestice generată¹ de:

■ *violența verbală* Da Nu

*adresarea printr-un limbaj jignitor, brutal, precum utilizarea de insulte, amenințări, cuvinte și expresii degradante sau umilitoare;

■ *violența psihologică* Da Nu

*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* Da Nu

*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, altele decât cele de la lit. e);

■ *violența sexuală* Da Nu

*agresiune sexuală, impunere de acte degradante, hărțuire, intimidare, manipulare, brutalitate în vederea întreținerii unor relații sexuale forțate, viol conjugal;

■ *violența economică* Da Nu

*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

*Se vor sublinia tipurile de servicii furnizate.

¹ Se completează, după caz, prin bifarea unei sau mai multor forme de violență cuprinse în declarație și prevăzute de art. 4 din Legea nr. 217/2003 privind prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată

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* Da Nu

*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* Da Nu

*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.

Data

Semnătura

ACORD DE DUBLĂ CONFIDENȚIALITATE

Părțile:

1. **DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI/DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ HUNEDOARA**, denumit în continuare *furnizor de servicii sociale*, cu sediul în Deva, str. Iuliu Maniu nr18, județul Hunedoara, reprezentat de doamna, având funcția de, în calitate de, și
2.(numele beneficiarului locuinței protejate) denumit în continuare *beneficiar*, cu domiciliul în localitatea, str. nr., județul/sectorul, posesor al B.I./C.I. seria nr., eliberat/eliberata la data de..... de Secția de poliție,
convin asupra următoarelor:

I. Drepturile și obligațiile Furnizorului de servicii sociale

Art. 1 Furnizorul de servicii sociale are dreptul de a utiliza datele personale ale victimei violenței domestice admise în cadrul locuinței protejate, strict în scopul de a fi prelucrate în aplicațiile electronice aferente proiectului “VENUS – Împreună pentru o viață în siguranță!” - POCU: 465/4/4/128038, cu respectarea legislației specifice în vigoare.

Art. 2 Furnizorul de servicii sociale are obligația de a asigura menținerea caracterului confidențial față de terți în legătură cu toate măsurile de protecție și de sprijin de care victima violenței domestice beneficiază în cadrul locuinței protejate .

Art.3 Furnizorul de servicii sociale are obligația de a asigura menținerea caracterului confidențial față de terți privind adresa locuinței protejate și a celorlalte măsuri și servicii sociale de care victima violenței domestice beneficiază, precum și a aspectelor referitoare la modul de organizare și funcționare a acestora.

Art. 4 Furnizorul de servicii sociale are obligația să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor personale ale beneficiarului împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală

II. Drepturile și obligațiile Beneficiarului

Art. 5 Beneficiarul are dreptul la o informare corectă, obiectivă în ceea ce privește serviciile sociale de care beneficiază prin includerea în locuința protejată, conformă cu realitatea și centrată pe problema și situația de viață a acestuia. Informațiile vor fi transmise într-un limbaj clar, concis, adaptat la capacitate de înțelegere, inclusiv în formate accesibile, în cazul în care victima este persoană cu dizabilități, dându-le posibilitatea de a opta în cunoștință de cauză pentru o formă sau alta de sprijin.

Art. 6 Beneficiarul are dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de risc și vulnerabilitate în care se află.

Art. 7 În scopul respectării vieții private și a securității personale, beneficiarul are obligația de a asigura menținerea caracterului confidențial și a nedivulgării, sub nicio formă și față de nicio terță persoană, a numelui localității și adresei locuinței protejate sau a adreselor la care sunt organizate și funcționează

celelalte servicii sociale complementare de care acesta sau celelalte victime ale violenței domestice beneficiază.

Art.8 Beneficiarul are obligația de a prezenta tuturor specialiștilor cu care intră în contact în cursul furnizării serviciilor sociale, date și informații actuale, reale și complete și de a furniza acestora informații corecte cu privire la istoricul faptelor de violență domestică trecute și prezente, identitate, situație familială, socială, medicală și economică, etc.

Art.9 Beneficiarul are obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală, pe tot parcursul admiterii în locuința protejată.

III. Încetarea acordului

Art. 10 Încetarea acordului se realizează în condițiile prevăzute în prezenta hotărâre la art. 10 din Anexa 2.

IV. Durata acordului

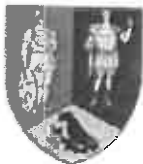
Art. 10 Perioada de aplicare a prezentului acord este limitată la durata de furnizare a tuturor măsurilor de protecție și de sprijin de care victima violenței domestice beneficiază în cadrul PNPVVD.

Prezentul Acord a fost semnat astăzi,, în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare Parte, fiecare având aceeași valoare juridică.

Furnizor de servicii sociale	Beneficiar
D.G.A.S.P.C. HUNEDOARA	Nume și prenume
	Semnătură
	Data

REGISTRUL DE EVIDENTA A BENEFICIARILOR

Nr. crt.	Nume/prenume	Data și ora primirii	Data nașterii/vârsta	Instituția care a referit cazul

**CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA**
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI

Deva, b-dul Iuliu Maniu, nr. 18, jud. Hunedoara

Telefon: 0254/233341, 0254/233340; Fax: 0254/234384

Cod fiscal: 9819433; E-mail: dgaspchd@gmail.com; Website: www.dgaspchd.ro

Datele cu caracter personal din prezentul document sunt protejate conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679

Locuință Protejată pentru victimele violentei domestice

Nr. _____ / _____

CONTRACT**pentru acordarea de serviciilor sociale****Părțile contractante:**

• **DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI HUNEDOARA**, denumita în continuare D.G.A.S.P.C. Hunedoara, cu sediul în municipiul Deva, Bd Iuliu Maniu, nr. 18, județul Hunedoara, codul de identificare fiscală 9819433, contul nr. RO74TREZ36621E331300XXXX deschis la Trezoreria Deva, Decizia / certificatul de acreditare seria AF nr 000701/2014, reprezentată de doamna Geanina Marina Ianc, având funcția de Director General, în calitate de FURNIZOR DE SERVICII SOCIALE

și

•,
(numele beneficiarului de servicii sociale)

denumit în continuare Beneficiar, domiciliat/cu reședința în localitatea,
str. nr., bl., ap., județul/sectorul
....., codul numeric personal, posesor al B.I./C.I. seria
nr., eliberat/a la data de de SPCLEP, în calitate
de BENEFICIAR DE SERVICII SOCIALE

convin încheierea prezentului contract cu respectarea următoarelor clauze:

1. Definiții

(1) În conformitate cu Anexa 1- Contract pentru acordarea de servicii sociale aprobată prin Ordinul MMSSF nr. 73/2005, termenii folosiți în prezentul contract se definesc după cum urmează:

- **beneficiar de servicii sociale** - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului personalizat realizat de echipa de evaluare a centrului rezidențial;
- **contractul pentru furnizarea de servicii sociale** - actul juridic încheiat între DGASPC HD, 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;

- **evaluare** - 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 specifice domeniilor : asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic și de recuperare.
- **evaluarea inițială** - activitatea de identificare / determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale prin echipa multidisciplinara din cadrul centrului rezidențial. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului personalizat;
- **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;
- **furnizor de servicii sociale** – DGASPC HD, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale;
- **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;
- **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;
- **planul personalizat** – planificarea de activități / servicii realizată de echipa de evaluare din cadrul centrului rezidențial;
- **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;
- **revizuirea planului personalizat** pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale și/sau aparținătorilor;
- **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 legislația în vigoare;
- **standarde specifice minime de calitate obligatorii** - 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.

2. Obiectul contractului

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

- a) informare;
- b) evaluare;
- c) planificare activității / servicii;
- d) integrare / reintegrare socială;
- e) cazare;
- f) alimentație;

g) consiliere psiho-socio-medicala

h) furnizare de masuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/acompaniere socio-profesionala

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

- **servicii de informare** – serviciile acordate de centrul rezidențial persoanelor interesate cu privire la serviciul social, modul de organizare și funcționare, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor;
- **servicii de evaluare** – serviciile acordate de centrul rezidențial din punct de vedere a stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor specifice de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, de asistență și îngrijire, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor depedențe precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative;
- **servicii de planificare** – servicii de identificare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în vederea acordării serviciilor sociale;
- **servicii de integrare / reintegrare socială** – servicii de sprijin pentru implicarea activă în viața socială și civică a comunității;
- **servicii de cazare** – servicii de găzduire a beneficiarilor în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere a securității personale;
- **servicii de alimentație** – servicii de hrănire suficientă, diversificată, în condiții igienice și ambianță plăcută a beneficiarilor;
- **servicii de consiliere psiho-socio-medicala**- servicii care vizeaza sprijin psihologic, de implicare in viata sociala, precum si sprijin in mentinerea starii de sanatate.
- **servicii de furnizare de masuri de ocupare, consiliere, formare, reinsertie/ acompaniere socio-profesionala**- servicii personalizate de informare, formare profesionala, consiliere vocationala in vederea integrarii pe piata muncii

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

3.1. Serviciile sociale sunt acordate beneficiarului in mod gratuit.

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data de până la data de

4.2. Durata contractului poate fi prelungită prin acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale

Procesul de acordare a serviciilor sociale se face etapizat, după cum urmează:

- implementarea obiectivelor și serviciilor măsurilor prevăzute în Planul personalizat;
- reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- revizuirea Planului personalizat în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale

6.1. Furnizorul de servicii sociale are următoarele drepturi :

- a. să verifice veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- b. să sisteze acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate cu privire la identitatea sa, situația familială, medicală, juridică, economică și socială;
- c. sa utilizeze, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru

dezvoltarea serviciilor sociale.

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

Furnizorul de servicii sociale are următoarele obligații:

- a. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului rezultate din prezentul contract;
- b. să acorde serviciile sociale prevăzute în planul personalizat, cu respectarea acestuia și a standardelor specifice minime de calitate obligatorii a serviciilor sociale;
- c. 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 lit. a, b, c și d;
- d. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să constate dacă beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- e. să informeze și să explice beneficiarului în legătura cu următoarele :
 - clauzele din contractul de furnizare servicii sociale înainte de semnarea acestuia;
 - serviciile sociale și condițiile de acordare;
 - oportunitatea acordării și altor servicii sociale;
 - lista cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale, la nivel local;
 - regulamentul de organizare și funcționare, procedurile de lucru;
 - activitățile/serviciile derulate, procedurile utilizate precum și alte aspecte considerate utile;
 - orice modificări de drept ale contractului.
- f. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și / sau să revizuiască Planul personalizat exclusiv în interesul acestuia;
- g. să asigure protecția și confidentialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- h. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

8. Drepturile beneficiarului de servicii sociale

Beneficiarul de servicii sociale are următoarele drepturi:

- a. să se respecte drepturile și libertățile fundamentale fără nicio discriminare;
- b. să fie informat cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c. să se comunice drepturile și obligațiile în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d. să beneficieze de serviciile prevăzute în prezentul contract;
- e. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f. să se asigure păstrarea confidentialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g. să se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h. să fie protejat împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i. să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
- j. să nu i se impună restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat;
- k. să-și manifeste și să-și exercite liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- l. să practice cultul religios dorit, conform legislației în vigoare;

m. să fie tratat individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

9. Obligațiile beneficiarului de servicii

Beneficiarul de servicii sociale are următoarele obligații:

- a. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și revizuire a Planului personalizat;
- b. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică, juridică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- c. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul contractului de servicii;
- d. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- e. să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a centrului rezidențial;
- f. să respecte Codul de etică, procedurile emise de furnizorul de servicii sociale;
- g. să predea documentele prevăzute în Anexa la dosarul de înscriere la internarea în centrul rezidențial;
- h. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și revizuirea Planului personalizat ;
- i. să predea administrației centrului actele de identitate și de stare civilă;
- j. să-și respecte colegii și să aibă un comportament corespunzător față de aceștia;
- k. să respecte și să colaboreze cu personalul angajat al centrului rezidențial indiferent de vârstă și sex;
- l. să nu consume și să nu introducă băuturi alcoolice în incinta centrului rezidențial;
- m. să nu fumeze în incinta imobilelor centrului rezidențial, ci doar în locurile special amenajate;
- n. să păstreze cu grijă echipamentul și să nu-l înstrăineze unor terțe persoane;
- o. să se prezinte la consultații medicale ori de câte ori este necesar și să respecte medicația recomandată și schema de tratament;
- p. să respecte indicațiile medicului cu privire la necesitatea de a urma un regim alimentar;
- q. să nu părăsească centrul rezidențial fără bilet de voie;
- r. să nu permită accesul vizitatorilor în LPVVD
- s. să nu divulge adresa LPVVD sau anumite informații care să poată permite identificarea locației centrului;
- t. să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la ceilalți beneficiari și la activitatea ce se desfășoară în cadrul instituției;
- u. să sesizeze, de îndată, orice formă de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, dacă el sau un alt beneficiar a fost supus unui astfel de tratament.

10. Soluționarea reclamațiilor

10.1. Beneficiarul de servicii sociale are dreptul să formuleze verbal și/sau în scris sugestii, reclamații cu privire la acordarea serviciilor.

10.2. Sugestiile și reclamațiile pot fi adresate șefului/coordonatorului LPVVD, furnizorului de servicii sau altor instituții abilitate, urmând să primească răspunsul în termenul prevăzut de lege.

11. Litigii

11.1. Părțile se obligă să depună toate diligențele pentru soluționarea pe cale amiabilă a oricăror litigii născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract.

11.2. Dacă după 30 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 parte se poate adresa instanței de judecată competente.

12. Suspendarea acordării serviciilor

12.1. Acordarea serviciilor sociale pentru un beneficiar se poate suspenda în următoarele situații:

- în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;
- în caz de transfer într-o altă instituție pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc);
- limitarea domeniului de activitate din motive obiective, până la remedierea acestora.

13. Sistarea acordării serviciilor

13.1. Acordarea serviciilor sociale pentru un beneficiar poate înceta în următoarele situații:

- a) la cererea scrisă a beneficiarului;
- b) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului, cu acordul instituției respective(inclusiv la utilizarea Rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate);
- c) centrul rezidențial nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului / beneficiarilor;
- d) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- e) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;
- f) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații D.G.A.S.P.C. Hunedoara va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare;
- g) în caz de deces al beneficiarului.
- h) în cazurile în care beneficiarul încălca în mod repetat clauzele contractuale din motive imputabile acestuia, respectiv:
 - nerespectarea Regulamentului de organizare și funcționare al centrului rezidențial, a prevederilor Codului etic, a drepturile beneficiarului și procedurilor emise de furnizorul de servicii sociale, cel puțin două abateri anuale;
 - agresiunea verbală/fizică sau a psihică a beneficiarului asupra celorlalți beneficiari sau a personalului centrului prevazute în Codul etic.
- i) scopul contractului a fost atins.

13.2. În situațiile prevazute la art. 13.1 contractul de acordare servicii sociale încetează de drept, fără notificare prealabilă și fără intervenția instanței de judecată.

14. Dispoziții finale

14.1. Pe durata indeplinirii prezentului contract, părțile contractante au dreptul 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 contractului.

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

14.3. Limba care guvernează contractul este limba română.

14.4. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

14.5. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale

acordate.

Prezentul contract de furnizare de servicii sociale a fost încheiat la sediul centrului rezidențial, în trei exemplare originale, doua pentru Furnizorul de servicii sociale și unul pentru Beneficiar, astăzi,

**Direcția Generală de Asistență Socială și
Protecția Copilului Hunedoara**

DIRECTOR GENERAL

(numele / prenumele)

.....

.....

Avizat,

Birou Juridic si Contencios

.....

Întocmit,

Rcsponsabil servicii sociale

(numele / prenumele)

.....

(semnătura)

Beneficiarul de servicii sociale

.....

(numele / prenumele)

(semnătura)

Angajament de plata

Subsemnata/ul _____ domiciliat in _____ str.
_____ nr. ____ bloc _____ sc. ____ et. ____ ap. ____ judetul _____ CNP
_____ posesor al BI/CI seria _____ nr. _____ eliberat de
_____ la data de _____, în calitate de **beneficiar al**
serviciilor oferite în cadrul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice, mă oblig să achit
contravaloarea bunurilor / voucherelor acordate, conform contractului semnat cu D.G.A.S.P.C. Hunedoara în
caz de deteriorare / înstrăinare.

Plata se va efectua in termen de 15 zile de la data încetării / suspendării serviciilor în cadrul
Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice.

Datat astazi _____, in 2 exemplare.

Semnatura reprezentant DGASPC Hunedoara
(numele si prenumele)

Semnatura beneficiar,

CIRCUITUL DOCUMENTELOR

Nr. crt.	Denumire document	Nr. Ex / Termen de predare	Compartiment / Persoana care-l întocmește	Conținut	Se utilizează la / Rol	Data / Perioada întocmirii	Persoanele care avizează / aproba documentul	Circuitul documentului în cadrul institutiei	Locul de arhivare / Destinatar
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Procedura privind informarea și admiterea	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Informarea și admiterea beneficiarilor	Implementare standarde	Modificari legislative / la nevoie	Avizat dir.gen adj / presedinte CM. Aprobat dir. gen	LPVVD, D.G.A.S.P.C. Hunedoara	LPVVD, D.G.A.S.P.C. Hunedoara
2	Brosura	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Informatii cu privire la modul de organizare și funcționare a centrului	Implementare standarde	Intocmire proceduri / la nevoie / modificari legislative	-	LPVVD	LPVVD
3	Dosar înscriere	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Documente necesare înscrierii	Implementare standarde	Intocmire procedura de organizare și funcționare	Conducerea D.G.A.S.P.C. Hunedoara	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	D.G.A.S.P.C. Hunedoara LPVVD
4	Dispoziție admitere	1	Director general	Admitere persoana	Implementare standarde	La admitere	Birou juridic	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, LPVVD,	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, LPVVD persoana
5	Proces verbal de informare privind admiterea	1	Responsabil serv. sociale	Admitere persoana	Implementare standarde	La admitere	-	LPVVD	LPVVD
6	Contractul privind acordarea de servicii	3	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Clauze acordare servicii	Implementare standarde	La admitere	Avizat Birou juridic, aprobat Director general	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, centru	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, LPVVD persoana

7	PV de predare primire cazarmament	2	Centru	Evidenta bunuri	Implementare standarde	La admitere / la nevoie	-	Centru	LPVVD, persoana
8	Dosar institutionalizare / dosar personal	1	D.G.A.S.P.C. Hunedoara	Evidenta documente	Implementare standarde	La admitere	Avizat dir. Gen. Adj aprobat dir. gen	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, LPVVD	D.G.A.S.P.C. Hunedoara, LPVVD

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND INFORMAREA ȘI ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICIUL SOCIALE CU CAZARE DE TIP LOCUINȚĂ PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>12/13.10.2020</i>		Revizia 0	Nr. de ex.....
Exemplar nr. 1				

ANEXA nr.XV

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					


CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA




APROBAT,
DIRECTOR GENERAL,
Sorina Marina IANC

PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN
LOCUIȚA PROTEJATĂ PENTRU
VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

Cod: PO / 193
Editia 1 / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :
SORINA CARMEN GRAMA
Director General Adjunct
Semnătură: 

VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL:
Nicoleta Ramona FRÂNCU
Semnătură 

ELABORAT / SEMNATURĂ

Alina Vladimirescu – Responsabil servicii sociale


Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă	1
1. Scopul:	3
2. Domeniul de aplicare:	4
3. Documente de referință:	5
4. Definiții și abrevieri:	6
4.1. <i>Definiții:</i>	6
4.2. <i>Abrevieri</i>	7
5. Descrierea procedurii:	8
6. Responsabilități:	10
7. Anexe:	11

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violentei domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/13.10.2020	Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura documentată operațională privind suspendarea/încetarea serviciilor în locuința protejată pentru victimele violenței domestice stabilește și descrie pașii ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în procesul de încetare/suspendare a serviciilor.

Asigură continuitatea activității inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/13.10.2020	Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se referă la activitatea de suspendare / încetare a serviciilor în Locuința protejată pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/B.10.2020		Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Legea Nr. 217 din 22 mai 2003 Republicată pentru prevenirea și combaterea violenței în familie
- Legea nr.197/2012 - privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;
- HG nr. 118/2014 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- HG nr. 867/2015 - pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Ordin nr. 286/2006 - pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție;
- 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;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEL DOMESTICE Cod: PO 192/B. 10 2020	Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții:

- **Beneficiarul** - reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și / sau, după caz, servicii sociale.
- **Locuința protejată** - tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinsertie socio-profesională pentru o viață independentă.
- **Procedură** - prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură operațională** - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice.
- **Reprezentantul legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.
- **Serviciile sociale** - 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 excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.
- **Victimă** - persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență prevăzute la art. 4, din Legea 217 / 2003 cu modificările și completările ulterioare, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.
- **Violența domestică** - orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență fizică, sexuală, psihologică, economică, socială sau spirituală 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>193/13.10.2020</i>	Exemplar nr. 1	

4.2. Abrevieri

- *CM* - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial ;
- *D.G.A.S.P.C.* - Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului;
- *F* - formular;
- *LP* - locuință protejată;
- *PO* - Procedură operațională.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

5. Descrierea procedurii:

Suspendarea / încetarea rezidenței beneficiarilor în locuința protejată se realizează în condițiile prevăzute de lege și numai cu pregătirea prealabilă a acestora.

Beneficiarii sunt pregătiți pentru ieșirea din locuința protejată și dispun de informațiile și mijloacele necesare pentru părăsirea acesteia în condiții sigure prin grija personalului desemnat cu atribuții în cadrul LP.

După semnarea contractului de furnizare servicii dintre beneficiar și furnizorul de servicii sociale, coordonatorul LP se asigură că, ori de câte ori este nevoie, beneficiarul înțelege faptul că rezidența sa este temporară și condiționată de coparticiparea lui.

Personalul cu atribuții din cadrul locuinței protejate aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare a serviciilor acordate.

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar pot fi:

- a) la cererea scrisă a beneficiarului;
- b) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului, cu acordul instituției respective (inclusiv la utilizarea Rețelei naționale inovative integrate de locuințe protejate);
- c) internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;
- d) transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependență etc.;
- e) centrul rezidențial nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului / beneficiarilor;
- f) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- g) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;
- h) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații D.G.A.S.P.C. Hunedoara va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare;
- i) în caz de deces al beneficiarului.
- j) în cazurile în care beneficiarul încâlca în mod repetat clauzele contractuale din motive imputabile acestuia, respectiv:
 - nerespectarea Regulamentului de organizare și funcționare al centrului rezidențial, a

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. I
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>193/B. 10. 2020</i>	Exemplar nr. 1	

prevederilor Codului etic, a drepturile beneficiarului și procedurilor emise de furnizorul de servicii sociale, cel puțin două abateri anuale;

- agresiunea verbală/fizică sau a psihică a beneficiarului asupra celorlalți beneficiari sau a personalului centrului prevazute în Codul etic.

k) scopul contractului a fost atins.

Coordonatorul LP stabilește, împreună cu beneficiarul, conducerea DGASPC Hunedoara și asistentul social, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

Beneficiarilor li se asigură continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

Personalul cu atribuții în cadrul locuinței protejate asigură pregătirea beneficiarului pentru ieșirea sa din locuință sau, după caz, pentru transferul în cadrul altui serviciu social.

Pregătirea părăsirii locuinței protejate are în vedere, în principal:

- a) realizarea unei evaluări finale a nevoilor beneficiarului,;
- b) beneficiarii vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile planificate și alte demersuri ce urmează a fi întreprinse.

Personalul cu atribuții în cadrul locuinței protejate, dacă este cazul, consiliază și copiii beneficiarilor, în funcție de vârsta și gradul lor de maturitate, cu privire la perioada ce va urma după părăsirea acesteia.

Asistentul social cu atribuții în cadrul locuinței protejate consemnează informațiile referitoare la pregătirea beneficiarului pentru ieșirea din LP sau după caz, transfer, în ultimul Raport privind evoluția situației beneficiarului pe perioada de rezidență și a serviciilor acordate.

Asistentul social se asigură că beneficiarii dispun de îmbrăcămintea și încălțăminte necesară, dețin toate obiectele și documentele personale, au resurse financiare necesare pentru costurile deplasării și hranei, dețin bilete de călătorie etc și comunică acestea coordonatorului LP.

Coordonatorul locuinței protejate cunoaște și asigură consemnarea în scris, a modalității de transport și/sau condițiile în care beneficiarii părăsesc serviciul, precum și locul în care vor merge aceștia (domiciliul/rezidența).

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 197/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități:

Coordonatorul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice

- (1) analizează oportunitatea propunerilor de revizuire a procedurii;
- (2) coordonează aplicarea procedurii la nivelul locuinței protejate;
- (3) verifică respectarea procedurii de către personalul cu atribuții în cadrul locuinței protejate.

Personalul cu atribuții în cadrul LP

- (1) aplică procedura în forma inițială și în variantele revizuite;
- (2) face propuneri pentru revizuirea procedurii sau editarea unei ediții noi în funcție de intrarea în vigoare a unor acte normative, modificări, abrogări, etc.;
- (3) păstrează o copie a procedurii în cadrul compartimentului.

Secretarul Comisiei de monitorizare:

- (1) primește și înregistrează în *Registrul procedurilor*, PO cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile;
- (2) înaintează spre avizare președintelui Comisiei de monitorizare proiectul procedurii;
- (3) păstrează originalul procedurii.

Președintele Comisiei de monitorizare:

- (1) avizează procedura

Directorul General :

- (1) aprobă procedura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operationala	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 193/B 10.2020	Exemplar nr. 1	

7. Anexe:

- Anexa nr.I - Raport privind evoluția situației beneficiarului pe perioada de rezidență și a serviciilor acordate
- Anexa nr.II – Lista de difuzare a procedurii

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția 1	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE Cod: PO 193/B 10.2020	Revizia 0	Nr. de ex.....
		Exemplar nr. 1	

Anexa nr. I

**Raport privind evoluția situației beneficiarului
pe perioada de rezidență și a serviciilor acordate**

Numele și prenumele: _____

Data nașterii: _____

Domiciliul/reședința: _____

Perioada de rezidență: _____

Servicii acordate: _____

Motivul încetării/suspendării serviciilor: _____

Demersuri privind pregătirea beneficiarului pentru părăsirea LP:

Măsuri necesare:

Responsabil servicii sociale,

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUSPENDAREA / ÎNCETAREA SERVICIILOR ÎN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 163/13.10.2020		Revizua 0	Nr. de ex.....
Exemplar nr. 1				

ANEXA nr. II

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					

CONSILIUL JUDEȚEAN HUNEDOARA
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
HUNEDOARA

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL,
Marina IANC



PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR
DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU
VICTIMELE VIOLENTEI DOMESTICE

Cod: PO / 184

Editia I / Revizia 0 / Data 13.10.2020

AVIZAT,
PREȘEDINTE COMISIE MONITORIZARE :

Sorina Carmen GRAMA

Director General Adjunct.

Semnătură:

VERIFICAT,
COORDONATOR LOCAL

Nicoleta Ramona FRÂNCU

Semnătură

ELABORAT / SEMNATURĂ

Alicia VLADIMIREȘCU – Responsabil servicii sociale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>187/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

CUPRINS

Pagina de gardă.....	1
1. Scopul	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință.....	5
4. Definiții și abrevieri	6
4.1. Definiții	6
4.2. Abrevieri.....	6
5. Descrierea procedurii.....	7
5.1.Etapele evaluării	7
6. Responsabilități.....	8
7. Anexe.....	9

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13 10.2020	Exemplar nr. 1	

1. Scopul:

Procedura stabilește modul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în Locuința protejată pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Procedura dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității și asigură continuitatea activității inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>187/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

2. Domeniul de aplicare:

Procedura se utilizează de către personalul Locuinței protejate pentru victimele violenței domestice din cadrul DGASPC Hunedoara.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>184/13.10.2020</i>	Exemplar nr. 1	

3. Documente de referință:

- Legea nr.197/2012 - privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 797/2017 - aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;
- HG nr. 118/2014 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- HG nr. 867/2015 - pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 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;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara Locuința protejată pentru victimele violenței domestice	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții:

- **Beneficiarul** - reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și / sau, după caz, servicii sociale.
- **Locuința protejată** - tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru o viață independentă.
- **Procedură** - prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură operațională** - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice.
- **Reprezentantul legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.
- **Victimă** - persoana fizică ce este supusă uneia sau mai multor forme de violență prevăzute la art. 4, din Legea 217 / 2003 cu modificările și completările ulterioare, inclusiv copiii martori la aceste forme de violență.
- **Violența domestică** - orice inacțiune sau acțiune intenționată de violență fizică, sexuală, psihologică, economică, socială sau spirituală 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.

4.2. Abrevieri

- CM - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial ;
- D.G.A.S.P.C. - Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului;
- F – formular;
- LP – Locuință protejată
- PO – Procedură operațională

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13.10.2020		Exemplar nr. 1	

5. Descrierea procedurii:

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate realizează o evaluare proprie a gradului de satisfacție a beneficiarilor LP, sub forma unui chestionar. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea DGASPC Hunedoara și face parte integrantă a prezentei proceduri (Anexa nr. III).

Evaluări ale satisfacției beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori:

- a) Procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor;
- b) Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul locuinței protejate;
- c) Calitatea serviciului – măsura în care acesta răspunde nevoilor beneficiarilor;
- d) Suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură centrul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor;
- e) Autonomia – implicarea și participarea beneficiarilor și angajaților în planificarea și realizarea acțiunilor de reintegrare socială, precum și măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante;
- f) Satisfacția - gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit.

5.1. Etapele evaluării

- a) Coordonatorul locuinței protejate multiplică formularul de chestionar în funcție de numărul de beneficiari care vor fi chestionați;
- b) În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, coordonatorul locuinței protejate aplică chestionarul;
- c) Coordonatorul locuinței protejate centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor;
- d) Coordonatorul locuinței protejate comunică rezultatele chestionarului, conducerii D.G.A.S.P.C. Hunedoara.

Chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, completate, sunt disponibile pe suport de hârtie, în documentele locuinței protejate.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

6. Responsabilități:

6.1 Coordonatorul LP

- (1) analizează oportunitatea propunerilor de revizuire a procedurii;
- (2) aplică procedura în forma inițială și în variantele revizuite;
- (3) păstrează o copie a procedurii în cadrul LP.

6.2 Secretarul Comisiei de monitorizare:

- (1) primește și înregistrează în Registrul procedurilor, PO cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile
- (2) înaintează spre avizare președintelui Comisiei de monitorizare proiectul procedurii,
- (3) păstrează originalul procedurii.

6.3 Președintele Comisiei de monitorizare:

- (1) avizează procedura.

6.4 Directorul General :

- (1) aprobă procedura

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO <i>187/13.10.2020</i>		Exemplar nr. 1	

7. Anexe:

- Anexa nr. I - Model Chestionar de evaluare a satisfacției beneficiarilor
- Anexa nr. II – Lista de difuzare a procedurii

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
			Revizia 0	Nr. de ex.....
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13 10.2020		Exemplar nr. 1	

Anexa nr. 1

CHESTIONAR de evaluare a satisfacției beneficiarilor

1. Considerati ca v-au fost respectate drepturile in procesul de acordare a serviciului?
 - Da
 - Nu - Dacă nu, care sunt drepturile care considerati ca au fost incalcate?
2. Cum apreciati relatiile cu personalul care va acordă serviciile?
 - foarte bune
 - bune
 - proaste
 - foarte proaste
3. Cum apreciati calitatea dotărilor si spațiilor in care se ofera serviciul?
 - foarte bună
 - bună
 - proastă
 - foarte proastă
4. In ce măsura serviciile oferite vă sunt de folos si corespund nevoilor dumneavoastră?
 - mare
 - medie
 - mică
5. Mai aveți nevoi pe care noi nu le-am avut in vedere? Enumerati.

6. In cazul in care mai aveți si alte nevoi, cine considerati ca ar putea sa va ajute?
 - statul
 - prietenii, vecinii
 - alte persoane
7. Aveți propuneri cu privire la imbunătățirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui sa procedăm sa fie mai bine? Descrieti.

8. Considerați că sunteți consultat in planificarea actiunilor si luarea deciziilor în ce privește reintegrarea socială?
 - întotdeauna
 - adesea

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violentei domestice</i>	Procedură operațională	Ediția I	Nr. de ex. 1
		Revizia 0	Nr. de ex.....
PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/13 10 2020		Exemplar nr. 1	

- rareori
- niciodată

9. Considerați că vi se ofera posibilitatea de a achiziționa noi abilități, cunoștințe și de a vă face relații sociale și profesionale, conform așteptărilor dumneavoastră?

- Da
- Nu

10. Ce propuneri aveți pentru îmbunătățirea aspectelor menționate la întrebarea anterioară?

11. Considerați că vi se ofera suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea acțiunilor specifice de reintegrare socială?

- în mare măsură
- într-o oarecare măsură
- în mică măsură

12. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:

- organizarea și evaluarea activităților,
- relațiile cu ceilalți
- viitorul dumneavoastră profesional și social?

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara <i>Locuința protejată pentru victimele violenței domestice</i>	Procedură operațională		Ediția I	Nr. de ex. 1
	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR DIN LOCUINȚA PROTEJATĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE Cod: PO 187/B. P. 2020		Revizia 0	Nr. de ex..... Exemplar nr. 1

ANEXA nr.II

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii întocmite	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Locuința protejată pentru victimele violenței domestice Simeria	Nicoleta Frâncu					