

**HOTĂRÂRE**

**privind aprobarea Manualului de proceduri pentru asistarea la Cantina de Ajutor Social - serviciu social prestat de Direcția de Asistență Socială Anina**

Consiliul Local al orașului Anina, întrunit în ședința ordinară.

Având în vedere, expunerea de motive, nr. 2.069/27.03.2019, raportul de specialitate al Direcției de Asistență Socială Anina, nr. 2.070/27.03.2019, raportul de avizare al comisiei de specialitate a Consiliului Local, nr. 2.081/27.03.2019.

Ținând cont de prevederile:

- Legii nr. 208/1997 privind cantinele de ajutor social, actualizată;
- Legii asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare;

- H.G.nr.118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;

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

- H.C.L. nr. 10/28.02.2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al CANTINEI DE AJUTOR SOCIAL din cadrul Direcției de Asistență Socială Anina.

Potrivit dispozițiilor art. 36 alin.2, lit. d), alin. 6, lit. a), pct. 2, alin.9, art.45 alin.1 și art. 115, alin. 1 lit. b) din Legea nr. 215/2001 a administrației publice locale, republicată, cu completările și modificările ulterioare,

**HOTĂRĂȘTE:**

**Art.1.** Se aprobă Manualul de proceduri pentru asistarea la Cantina de Ajutor Social - serviciu social prestat de Direcția de Asistență Socială Anina, conform anexei la prezenta hotărâre care face parte integrantă din aceasta.

**Art.2.** Cu ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se încredințează Direcția de Asistență Socială Anina.

**Art.3.** Prezenta Hotărâre se comunică în baza prevederilor art. 48, alin. 2, art. 115, alin. 3, 5 și 6 din Legea nr.215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare, la:

- ✚ Instituția Prefectului - județul Caraș-Severin;
- ✚ Primarul orașului Anina;
- ✚ Direcția de Asistență Socială Anina;
- ✚ Cantina de ajutor social Anina;
- ✚ Se aduce la cunoștință publică prin afișare pe site-ul instituției.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ  
Consilier TRIȘCĂ DANIEL



CONTRASEMNEAZĂ  
Secretar  
jr.IZVERNARI IRINA

ANINA: 29.03.2019

Nr. 27

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI ANINA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A ORAȘULUI ANINA

**MANUAL DE PROCEDURI**  
**PRIVIND ASISTAREA LA CANTINA DE AJUTOR SOCIAL**  
**Serviciu social prestat de Direcția de Asistență Socială**

**Cuprins:**

- Cap.1. Prezentarea Cantinei de ajutor social. Scop și obiective.
- Cap.2. Regulament de ordine interioară (R.O.I.).
- Cap.3. Procedură asistarea la Cantina de ajutor social.
- Cap.4. Procedură privind suspendarea/încetarea asistării.
- Cap.5. Procedură privind monitorizarea asistărilor.
- Cap.6. Codul drepturilor și obligațiilor beneficiarilor – ghid.
- Cap.7. Reclamații și protecție.

**Cap. 1. Prezentarea Cantinei de Ajutor Social. Scop și obiective.**

**Art.1.** Cantina de ajutor social este o unitate publică de asistență socială, cu personalitate juridică, care asigură servicii sociale prin acordarea de masă caldă și rece, gratuit sau contracost, în condițiile stabilite de Legea nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social.

Cantina de ajutor social este amplasată pe strada Sfânta Varvara, nr.52

**Art.2.** Scopul cantinei de ajutor social este acela de a asigura servicii sociale de calitate prin acordarea de masă caldă și rece, gratuit sau contra cost persoanelor aflate în situații economico-sociale sau medicale deosebite, așa cum sunt acestea definite de Legea nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social.

**Art.3.** Obiectivele urmărite rezidă din tipul de activitate și anume:

- pregătirea și servirea zilnică, pentru fiecare persoană asistată, prânzul, cu respectarea cuantumului minim al alocației de hrană prevăzut de reglementările legale, pentru garantarea unui minim de suport inclusiv;
- transport gratuit al hranei pentru persoanele care din motive de mobilitate (justificate prin anchetă socială) necesită distribuirea ei la domiciliu;
- minimalizarea efectului de sărăcie a populației dependente social;
- prevenirea izolării și excluderii sociale, în special pentru persoane vârstnice.

**Cap.2.Regulament de ordine interioară ( R.O.I.)**

**Art.4.** Cantina de ajutor social asigură servicii sociale de hrană în calitate de furnizor de servicii sociale.

Cantina de ajutor social răspunde de depozitarea, păstrarea, gestionarea, pregătirea și servirea mesei pentru toți beneficiarii serviciilor sociale cărora, prin Dispoziția Primarului, le-a fost stabilit acest drept.

Organigrama și Statul de funcții pentru Cantina de ajutor social sunt parte integrantă din organigrama și statul de funcții ale Direcției de Asistență Socială a Orașului Anina.

**Art.5** Serviciile sociale în cantina de ajutor social se asigură cu respectarea prezentului Manual de Proceduri și legislației în vigoare.

**Art.6. Norme generale:**

- a) Capacitatea maximă de pregătire a hranei este de 80 locuri (conform dotare), iar numărul de beneficiari ce pot servi masa la cantina de ajutor social se stabilește anual prin bugetul local. Solicitățile ce depășesc numărul de locuri disponibile bugetate anual vor fi înscrise în Lista de așteptare.
- b) Programul de lucru pentru cantina de ajutor social este de luni până vineri în intervalul orar: 8 - 16, cu derularea următoarelor activități: echiparea personalului în spațiul special amenajat-vestiar, întocmire Listă Zilnică de Alimente conform meniului stabilit, urmat de eliberare alimente din magazie.  
Participă : Administratorul, bucătarul și ajutorul de bucătar.  
Pentru asistații din Căminul pentru Persoane Vârstnice Anina, hrana se pregătește de către personalul angajat al cantinei (prin rotație) asigurându-se recuperarea zilelor lucrate prin libere.
- c) Afișarea meniului zilei se realizează prin grija bucătarului, distinct pentru fiecare. Meniul afișat va conține informații referitoare la: denumirea felurilor servite, modalitatea (caldă/rece) și cantitatea.  
Bucătarul răspunde de întocmirea meniurilor în fiecare zi.
- d) Servirea mesei de către asistații cantinei de ajutor social se realizează în intervalul orar 13<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup>, ocazie cu care se completează „ tabelul de prezență, zilnic în care sunt înscrise: numele și prenumele beneficiarului, în situația minorilor - numele și prenumele reprezentantului legal. Listele de prezență se păstrează la sediul cantinei, înregistrate în registrul de corespondență al D.A.S.
- e) Spațiile de pregătire a hranei ( sala de curățat zarzavaturi, sala de tranșat carne, bucătăria), sala de servire a mesei, vesela utilizată, spălătorul de vase, vor fi zilnic igienizate de personal în conformitate cu normele sanitar-veterinare și de mediu, de respectarea în locație a normelor de protecția muncii și împotriva incendiilor, precum și de menținerea în stare de funcționare autorizată a serviciului social.

#### **Art.7. Norme speciale:**

- Este interzisă servirea mesei către persoanele care nu au Dispoziția de asistare și pentru care nu s-a semnat contractul de furnizare de servicii sociale în baza dispoziției primarului.
- Este interzisă introducerea și consumul băuturilor alcoolice în incinta cantinei de ajutor social.  
Incidentele de acest gen se consemnează în registrul special de evidență deschis în acest scop .
- Beneficiarii au obligația să respecte programul de servire a mesei afișat la intrarea în cantina de ajutor social și normele de igienă referitoare la preluarea alimentelor.
- Distribuirea hranei la domiciliul beneficiarilor nedepasabili se realizează gratuit, cu autoturismele din dotare, în recipiente închise ermetic, transportate individual în cutii cu pereții termoizolatori (genți frigorifice).
- Furnizarea serviciului social se realizează de cantina de ajutor social cu respectarea demnității, autodeterminării și autonomiei personale a beneficiarilor și a Codului Etic aprobat de autoritate.

#### **Art.8. Dispoziții finale:**

Prezentul Regulament de Ordine Interioară ( R.O.I) va fi inclus în ghidul beneficiarului și va fi adus la cunoștință potențialilor beneficiari prin grija asistentului social.

Regulamentul de Ordine Interioară se afișează la loc vizibil în interiorul cantinei de ajutor social și poate fi completat în funcție de necesități, prin hotărârea consiliului local Anina.

#### **Cap.3. Procedura privind asistarea la Cantina de ajutor social**

Asistarea la Cantina de Ajutor Social se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social pentru categoriile de persoane prevăzute la art.2 alin.(1) din lege.

#### **Art.9. Actele necesare pentru asistare:**

- Cererea pentru acordarea de servicii sociale prin cantina de ajutor social adresată Primarului- semnată de către beneficiar și /sau reprezentantul legal al acestuia în situația solicitanților minori:- copia actului de identitate valabil ( pentru adulți) și a certificatului de naștere al beneficiarului, dacă acesta este minor;
- Adeverință eliberată de Medicul de familie, din care să reiască dacă persoana „ poate servi masa și nu este în evidență cu boli transmisibile”.
- Documente justificative privind nivelul veniturilor realizate de beneficiar/membrii familiei: taloane de pensie, ajutoare speciale, alocații, indemnizații. Excepția de la această cerință se aplică numai pentru beneficiarii de ajutor social cu drept stabilit și aflat în plata curentă.

**Art.10.** Cererea de asistare însoțită de documentele menționate la art.9 se constituie în „dosarul personal al beneficiarului”, se păstrează la sediul furnizorului. Cererea de asistare împreună cu documentele se depun de către solicitant/reprezentantul legal la Direcția de Asistență Socială a Orașului Anina, unde sunt înregistrate.

**Art.11.** Criteriile de eligibilitate pentru solicitantii serviciilor sociale oferite de cantina de ajutor social sunt următoarele:

- are domiciliul stabil în Anina;
- este clinic sănătos și nu prezintă afecțiuni ce îl fac incompatibil pentru servirea mesei în colectivitate;
- poate fi încadrat în categoriile de beneficiari enunțate la art.2 alin.(1) din Legea nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social,
- situația socio- economică este cuantificabilă iar prin ancheta socială și starea de sănătate dovedită și constatată, se poate decide modalitatea de asistare: gratuit sau contra cost precum și modalitatea de servire a acesteia: la sediul sau se asigură transportul la domiciliul beneficiarului;
- prezintă risc de excluziune socială și nu-și asigură o hranire adecvată vârstei.

**Art.12.** Se verifică documentația dosarului, se efectuează ancheta socială ( urmărindu-se punctarea elementelor ce au contribuit la situația de excluziune socială a individului/ familiei, respectiv: vârsta, starea de sănătate, locurile, condițiile de igienă, situația economică) și se fac propuneri despre modalitatea de asistare: gratuit sau contra cost.

**Art.13.** Solicitanții serviciilor cantinei de ajutor social care realizează venituri peste venitul net lunar, pentru o persoană singură, luat în calcul la stabilirea ajutorului social, pot beneficia de serviciile cantinei de ajutor social contra cost.

Contribuția se stabilește în conformitate cu prevederile art.4 alin.(2) din Legea nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social, soluționarea cererii este în termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii întocmind ca document final proiectul de Dispoziție pe care-l prezintă cu întreaga documentație spre avizare și înaintează Dispoziția spre aprobarea Primarului.

În respectarea criteriilor de eligibilitate prevăzute de lege, pentru asistarea la Cantina de Ajutor Social au prioritate copiii și persoanele vârstnice.

În cazuri de urgență, servirea mesei la cantina de ajutor social poate fi aprobată, pentru cel mult 7 zile în conformitate cu prevederile art.6 alin. (2) din Legea 208/1997 privind cantinele de ajutor social.

**Art.14 Dispoziția de asistare va cuprinde:**

- Date de identificare ale beneficiarului, cod numeric personal, adresa, data de începere a prestării serviciilor, modalitatea de asistare (gratuit sau contra cost). Pentru persoanele care beneficiază de asistare contra cost, cuantumul contribuției va fi exprimat în lei/persoană/lună și modul de încasare.

Contribuția lunară va fi achitată de către titular la Caseria D.A.S., până la data de 1 a fiecărei luni.

- Durata asistării: pentru persoanele asistate gratuit aceasta este condiționată de „prevederea bugetară anuală, și de menținerea în drepturi ca beneficiar de ajutor social”, iar pentru persoanele asistate contra cost, condiționarea ține de plata contribuției.

**Art.15. Dispoziția de respingere a asistării va cuprinde:**

- a) Numele și prenumele, codul numeric personal și adresa persoanei solicitante;
- b) Motivele și temeiul legal de respingere a solicitării.

Dispoziția de asistarea/respingerea a unei solicitări de asistare la Cantina de ajutor social poate fi contestată în termen de 30 zile de la data comunicării, potrivit Legii contenciosului administrativ nr.554/2004, republicată.

Dosarul personal de asistare se păstrează la sediul furnizorului de servicii sociale și se arhivează numai pe baza unei Dispoziții de încetare sau în cazul decesului beneficiarului, în conformitate cu nomenclatorul arhivistic al D.A.S.

Dosarul conține: cererea de asistare însoțită de documentele menționate la art.9 din prezentul Manual, ancheta socială, dispoziția de asistare și contractul de furnizare de servicii.

Conform prevederilor legale în vigoare, între furnizorul de servicii sociale tip cantină de ajutor social și beneficiar/reprezentant legal se încheie după emiterea Dispoziției de asistare. Contractul de furnizare servicii, în baza modelului reglementat prin ordinul ministerului muncii și Justiției Sociale. Contractul de furnizare de servicii se semnează de către Director D.A.S. și beneficiar.

**Art.16.** La sediul furnizorului se păstrează în copie dispozițiile de asistare de către administratorului cantinei, pe baza cărora sunt întocmite listele zilnice de alimente. Tabelul nominal cu prezența zilnică /lunară a persoanelor asistate .

#### **Cap.4. Procedura privind suspendarea/încetarea asistării.**

**Art.17.** Suspendarea/încetarea dreptului de asistare la Cantina de ajutor social se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr.208/1997 privind cantinele de ajutor social și ale prezentului Manual, prin Dispoziție.

Suspendarea dreptului de asistare se realizează în următoarele situații:

- Beneficiarul nu se prezintă pentru ridicarea mesei;
- Beneficiarul înștiințează scris despre părăsirea localității, internare în spital;
- Beneficiarul nu achită integral costul calculat pentru o lună de asistare;

Încetarea dreptului de asistare se realizează în următoarele situații:

- Nu mai sunt întrunite condițiile ce au determinat asistarea;
- Decesul beneficiarului;
- Beneficiarul nu mai respectă obligațiile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- Înregistrarea unei solicitări de încetare a asistării;
- Suspendarea este mai mare de 30 zile calendaristice.

**Art.18.** Dispoziția de suspendare/ încetare a dreptului de asistare la Cantina de ajutor social va cuprinde: numele și prenumele, codul numeric personal și adresa persoanei beneficiare, motivele și temeiul legal de suspendare/încetare a asistării.

Dispoziția poate fi contestată în termen de 30 zile de la data comunicării, potrivit Legii contenciosului administrativ nr.554/2004, republicată. Dispoziția se comunică și administratorului Cantinei de Ajutor Social.

#### **Cap.5. Procedura privind monitorizarea asistărilor.**

**Art.19.** Se monitorizează și se evaluează periodic situația asistaților Cantinei, prezentând lunar listele de prezență precum și verificarea încasării contribuțiilor- acolo unde este cazul.

Monitorizarea asistaților se efectuează scriptic și faptic prin:

- Tabel lunar de prezență întocmit pe baza dispozițiilor de asistare emise și verificarea cel puțin odată pe săptămână prin participare directă la ridicarea mesei;
- Reevaluarea semestrială a condițiilor ce au stat la baza emiterii dispozițiilor de asistare precum și a modalității de asistare;
- Recalcularea contribuției, în funcție de modificarea veniturilor (ex.indexare pensii), pentru persoanele asistate contra cost.

#### **Cap.6. Codul drepturilor și obligărilor beneficiarilor- ghid**

**Art.20.** Cantina de ajutor social în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală.

Cantina de ajutor social respectă drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor conform legislației în vigoare, drepturi prevăzute și garantate și de prezentul cod.

**Art.21.** Beneficiarilor serviciilor Cantinei de ajutor social le sunt garantate următoarele drepturi:

- de a fi informați ( atât ei cât și reprezentanții legali) asupra drepturilor și responsabilităților în calitate de beneficiar ai serviciilor Cantinei de ajutor social și de a fi consultați la toate deciziile care îi privesc;
- de a ridica masa în condiții de igienă și cu respectarea programului afișat;

- de a beneficia de meniul stabilit și afișat zilnic la loc vizibil;
- de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personalului;
- de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate și asupra serviciilor oferite;
- de a li se păstra toate datele în siguranță și confidențialitate;
- de a face sugestii și reclamații fără teamă;
- de a nu fi exploatați economic ( abuzuri privind banii, proprietățile, pretențiile ce depășesc taxele convenite pentru serviciile prestate);
- de a fi tratați și de a avea acces la toate serviciile oferite, fără discriminare;
- de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil despre procedurile cantinei și a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea.

**Art.22.** Beneficiarii serviciilor Cantinei de Ajutor Social au obligația de a respecta personalul angajat, codul de conduită și programul de servirea mesei pentru a se putea bucura de reciprocitate pe toată durata asistării.

Drepturile și obligațiile beneficiarilor prevăzute în prezentul capitol se afișează la sediul cantinei și sunt prelucrate periodic. Sesiunile de instruire se consemnează într-un registru special deschis și gestionat de administrator.

### **Cap.7. Reclamații și protecție**

**Art.23.** Cantina de ajutor social deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor. Respectarea acesteia are ca rezultat o bună informare a beneficiarilor/reprezentanților legali privind modalitățile și condițiile minime de efectuare a reclamațiilor și de soluționarea lor cu promptitudine și corectitudine.

Beneficiarii/reprezentanții legali sunt informați în scris prin Dispoziția de asistare care sunt condițiile de furnizare a serviciului iar prin ghidul beneficiarului sunt înștiințați că pot depune sesizări/reclamații cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri pentru îmbunătățirea activității cantinei.

Sesizările /reclamațiile pot fi depuse la Sediul Direcției de Asistență Socială a Orașului Anina, fie la cutia de sesizării/reclamații cu acces permanent. Aceste sesizări/reclamații/propuneri sunt adresate Primarului. Soluționarea sesizărilor/reclamațiilor se realizează conform prevederilor legale în vigoare iar răspunsul se va comunica în termenul legal de 30 de zile. Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor se realizează în Registrul de sesizări/reclamații.

**Art.24.** Cantina de Ajutor Social deține și aplică o procedură privind protecția beneficiarilor împotriva tuturor formelor de abuz ( verbal, fizic, psihologic, sexual, financiar, material, etc), de discriminare, de tratament degradant sau inuman. Aplicarea corectă a acestei proceduri are ca rezultat protecția beneficiarilor.

Cantina de Ajutor Social asigură informarea personalului și beneficiarilor/reprezentanților legali despre modalitatea de înlăturare a formelor de abuz și acționează cu promptitudine și profesionalism la înlăturarea situațiilor conflictuale.

Prezentul Manual de proceduri poate fi completat sau modificat de câte ori este nevoie sau legislația o impune.

**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A ORAȘULUI ANINA**  
**insp.Gomboș Cristina**

