

REGULAMENT

de organizare și funcționare a serviciului social cu cazare

CENTRUL DE PRIMIRE IN REGIM DE URGENTA PENTRU PERSOANE FARA ADAPOST

“SFANTA TEODORA” TG. NEAMT JUD. NEAMT

ARTICOLUL 1 Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social CENTRUL DE PRIMIRE IN REGIM DE URGENTA PENTRU PERSOANE FARA ADAPOST SFANTA TEODORA TG. NEAMT, Jud. Neamt, aprobat prin _____ , 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 etc.

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

ARTICOLUL 2 Identificarea serviciului social

Serviciul social CENTRUL DE PRIMIRE IN REGIM DE URGENTA PENTRU PERSOANE FARA ADAPOST SFANTA TEODORA TG. NEAMT , cod serviciu social 8790 CR –PFA I , este înființat prin HCL 132/2006 si in prezent este in subordinea DAS Tg.Neamt,conform HCL 151/2015 , furnizorul de servicii sociale, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 002298, deține Licența de funcționare definitivă/provizorie nr.- CUI- (pentru centrele cu personalitate juridică), avand sediul in Tg.Neamt str.M Sadoveanu nr.11.

ARTICOLUL 3 Scopul serviciului social

Scopul serviciului social Centrul De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost “Sfanta Teodora” Tg. Neamt”, este :

- de a raspunde neviolor sociale precum si a celor speciale individuale sau de grup in vederea depasirii situatiilor de dificultate, prevenirii si combaterii riscului de excludiune sociala, prevenirii si combaterii riscului de excludiune sociala, promovorii incuziunii sociale si cresterii calitatii vietii
- de a asigura servicii sociale pentru persoane fara adapost aflate in strada pe o perioada mai lunga de 3 luni
- de a crea conditiile necesare pentru sustinerea beneficiarilor proveniti din categorii sociale defavorizate, avand drept obiective principale evitarea deceselor in strada, precum si crearea premiselor pentru reintegrarea familiala, profesionala si sociala a lor.
- primi beneficiari atunci cand ei nu isi pot asuma singuri dificultatile cu care se confrunta. Aceste dificultati pot fi de natura relationala, profesionala, sociala.
- de a ``rupe`` izolarea in care traiesc persoanele in dificultate, de a le da posibilitatea sa se exprime, sa se informeze si sa lege relatii sociale.
- de a ajuta beneficiarii sa-si exprime cat mai liber posibil alegerea lor in ceea ce priveste viata profesionala, personala, familiala si sociala.
- de a le oferi un suport educativ si psihologic si de a le incuraja reinsertia sociala.

ARTICOLUL 4 Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea 448/2006 republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, Anexa 7 la HG 197 privind programul de interes național în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu handicap, precum și în domeniul asistenței sociale și a persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost și persoanelor victime ale violenței în familie și a finanțării acestor, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul MMFPSPV 2126/ 05.11.2014 – anexa 4 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

(3) Serviciul social Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt, este înființat prin:

a) Hotărârea a Consiliului Local al orașului Tg. Neamt 132/2006, și funcționează în subordinea Direcției de Asistență Socială Tg. Neamt.

ARTICOLUL 5 Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt, se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor 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 Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt 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 unitate a 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 capacitate de exercițiu;
- h) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- i) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- j) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- k) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- l) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- m) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- n) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

- 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 cu serviciul public de asistență socială.

ARTICOLUL 6 **Beneficiarii serviciilor sociale**

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt sunt:

- a) persoane singure și familii aflate în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială,;
- b) persoane care se afla în strada de o perioada mai lunga de peste 3 luni.

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

- a) cerere;
- b) Admiterea unei persoane, în Centrul de primire în regim de urgență a persoanelor fără adapost *Sf. Teodora* se face pe baza unei cereri, care se depune și se înregistrează la sediul D.A.S. Tg. Neamt, Serviciul de Asistență socială. O echipă multidisciplinară evaluează situația din punct de vedere psiho-socio-familial, în urma căreia se propune, măsura de protecție, respectiv admiterea în Centrul de primire în regim de urgență a persoanelor fără adapost *Sf. Teodora* sau alte măsuri alternative, de la caz la caz. Șeful de serviciu DAS sau o altă persoană desemnată de acesta, transmite hotărârea privind măsura de protecție stabilită solicitantului, acesta urmând să se prezinte la centru începând cu data menționată în hotărâre.

Cererea aprobată de Director DAS, va fi transmisă prin fax sau direct șefului de centru a Centrului de primire în regim de urgență a persoanelor fără adapost *Sf. Teodora* și va fi pusă în dosarul personal al beneficiarului, împreună cu celelalte documente necesare.

Personalul specializat al Centrului, va întocmi planul individualizat de îngrijire și asistență, iar furnizarea serviciilor sociale se realizează în baza planului individualizat de asistență și îngrijire, elaborat de asistentul medical, asistent social și psihologul (dacă este cazul) cu acordul și participarea beneficiarului și cu consimțământul formal al acestuia;

Admisia se face dacă beneficiarii îndeplinesc următoarele condiții:

- persoane care se afla în strada de o perioada lunga de timp (peste 3 luni) ;
- persoane care și-au pierdut locuința din diverse motive și nu au resursele materiale necesare asigurării unei locuințe și nici nu sunt beneficiari ale unor alte servicii sociale, care acordă gazduire;
- orice altă persoană care necesită adapost de urgență până la soluționarea situației sociale;
- cu prioritate persoane din Targul Neamt, sau județul Neamt.

Admiterea în Centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii. În termen de 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, centrul încheie cu beneficiarul (persoana singură sau reprezentantul familiei) un contract de furnizare servicii.

- a) Perioada de sedere este determinată, de până la 2 ani, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia
- b) Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de până la 1 an, cu posibilitate de prelungire, prin act adițional.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru, în baza modelului aprobat prin ordin al Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârștnice. Contractul este redactat în 2 exemplare originale.

Pot fi cazate în regim de urgență persoane aduse de alte instituții, spitale, poliție, jandarmerie, cetățeni, ONG-uri, etc.

La intrarea în centru, beneficiarul va avea o întâlnire cu coordonatorul și asistentul social, care îl vor informa, despre *Carta beneficiarului*, despre Drepturile și obligațiile beneficiarului și îi vor fi prezentate regulamentul de ordine interioară a Centrului.

În maxim 72 de ore de la cazarea în Centru, beneficiarului i se întocmește fișa de evaluare și de observație, iar dacă solicită gazduirea pe o perioadă de șase luni i se va întocmi un contract, acesta făcând parte din evidența tehnico-operativă a Centrului.

(3) Condiții de încetare a serviciilor:

Principalele situații în care Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru persoane fără adăpost Sfânta Teodora încetează/sisteză acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- în cazul părăsirii centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);
- în caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.
- consumul de alcool în centru și introducerea de băuturi alcoolice în centru.
- consumul de țigări, droguri, substanțe halucinogene.
- consumul de medicamente în centru fără avizul asistentului medical sau o rețetă de la medic.
- violența verbală sau fizică la adresa personalului centrului sau a altor beneficiari.
 - este interzisă cazarea în Centru, a bolnavilor psihici, purtătorilor de boli infecto-contagioase sau dermatovenerice transmisibile (TBC, hepatită epidemică, SIDA, sifilis, etc.)
 - absența din centru nemotivat sau neanunțat o perioadă mai mare de 24 de ore.
 - actele de amenințare la adresa echipei sau a personalului.
 - actele care contravin legilor în vigoare, actele penale (furt, înșelăciune, talharie)
 - neparticiparea la programul de curățenie afișat de echipa.
 - obstrucționarea personalului la verificarea inventarului din camera, a curățeniei și a modului în care se desfășoară gazduirea și activitățile la care participă în centru.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul *De Primire în Regim de Urgență Pentru Persoane Fără Adăpost "Sfânta Teodora"* Tg. Neamț 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 Centrul *De Primire în Regim de Urgență Pentru Persoane Fără Adăpost "Sfânta Teodora"* Tg. Neamț 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 contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;

e) să respecte prevederile prezentului regulament.

ARTICOLUL 7 **Activități și funcții**

Principalele funcțiile ale serviciului social Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt sunt următoarele:

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 pe perioada determinată
3. îngrijire medicală, educație pentru sănătate;
4. hrana – 3 mese/zi;
5. consiliere psihologică;

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

1. sprijin în întocmirea actelor de identitate și a altor acte și drepturi în conformitate cu legislația în vigoare.
2. intermedierea în condițiile legii, a internării în camine care acordă asistență medicală și socială;
3. sprijin în întocmirea dosarului de solicitare a ajutorului social sau de urgență, la cantina socială, a dosarului pentru încadrarea în grad de handicap;
4. elaborarea de rapoarte de activitate;

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. beneficiarii sunt tratați cu respect și să nu sunt supuși unor tratamente discriminatorii;
2. beneficiarii au dreptul la liberă exprimare, în condițiile prezentului Regulament;
3. beneficiarii au dreptul la corespondență pe perioada cazării în centru;
4. beneficiarii au dreptul de a face demersuri pentru integrare în muncă;

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

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. întocmirea unui plan de intervenție și acțiuni;
4. monitorizare și post monitorizare;

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

1. Beneficiarii au la dispoziție camere curate dotate cu mobilierul necesar;
2. Centrul le asigură beneficiarilor un spațiu comun de recreere și socializare;
3. Centrul asigură materialele igienico-sanitare necesare pentru întreținerea igienei beneficiarilor;
4. Centrul deține grupuri sanitare dotate cu apă caldă pentru întreținerea igienei beneficiarilor;
5. Centrul asigură asistență medicală și medicamente în caz de necesitate.

ARTICOLUL 8 **Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal**

(1) Serviciul social Centrul *De Primire In Regim De Urgenta Pentru Persoane Fara Adapost "Sfanta Teodora"* Tg. Neamt funcționează cu un număr total de 8 persoane, conform organigramei Direcției de Asistență Socială a orașului Tg. Neamt aprobată prin Hotărârea Consiliului Local nr.151/08.07.2015 anexa2 din care :

- a) personal de conducere: șef de centru 1 -;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar:4
- c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire:3
- d) voluntari 1

(2) Raportul angajat/beneficiar este de 1/2.

ARTICOLUL 9 **Personalul de conducere**

(1) Personalul de conducere poate fi:

- a) director sau șef de centru;
- b) coordonator personal de specialitate.

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

- a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;
- b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;
- d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;
- e) întocmește raportul anual de activitate;
- f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;
- g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;
- h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;
- i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;
- j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
- k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
- l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
- m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- n) numește și eliberează din funcție personalul din cadrul serviciului, în condițiile legii;
- o) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
- p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- q) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
- r) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

(3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.

(4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

(5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

ARTICOLUL 10 Personalul de specialitate de îngrijire și asistență. Personal de specialitate și auxiliar

-asistent social (263501);

- infirmieră (532103);

- psiholog (263411);

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

- a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor; identificării de resurse etc.;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;

- d) sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament etc.;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;
- g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

ARTICOLUL 11 Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

Personalului administrativ asigură activitățile auxiliare serviciului social: aprovizionare, mentenanță, achiziții etc. și poate fi:

- a) administrator;
- b) funcționar administrativ, economic;
- c) casier, magaziner;
- d) paznic, personal pentru curățenie spații, spălătoreasă;
- e) șofer;
- f) muncitor calificat;
- g) muncitor necalificat.

ARTICOLUL 12 Finanțarea centrului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) bugetul local al DAS Tg.Neamt;
- c) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

După caz: hotărâre a consiliului local/județean, a organului de conducere a furnizorului de servicii sociale privat etc.

Potrivit prevederilor art. 27 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, serviciile sociale reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.