

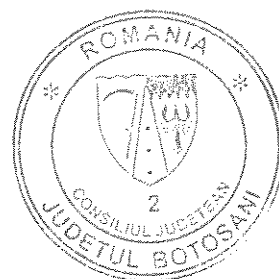
R O M Â N I A
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției 1-3, Cod poștal 710236, Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536155, +40 231 529220;
Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro

Anexa nr.3
la Hotărârea Consiliului Județean
nr. 187 din 31.08.2026

REGULAMENT

de organizare și funcționare a serviciului social
„Telefonul Copilului”



Codul serviciului social: 889.3.2.CZ.C (8891CZ-C-TC)

Serviciul este multifuncțional (MF)	Lista codurilor: -
☐ Da ☒ Nu	

Denumirea serviciului social: ”Telefonul Copilului” – cod serviciu social 889.3.2.CZ.C (8891CZ-C-TC)

Înființat de către furnizorul de servicii sociale, denumit în continuare FSS, respectiv Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani (D.G.A.S.P.C Botoșani), prin Hotărârii Consiliului Județean Botoșani nr.158/27.07.2022.

1. Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii pentru personalul serviciului social, furnizorul de servicii sociale, persoanele beneficiare și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

2. Identificarea serviciului social

(1) Date privind FSS:

Denumirea FSS: Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani (D.G.A.S.P.C. Botoșani)

Adresa completă: localitatea Botoșani, județul Botoșani, str.Maxim Gorki nr.4, codul poștal 710171

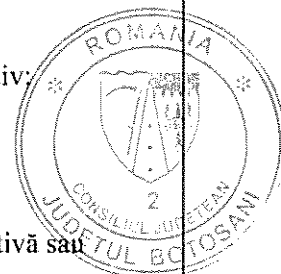
Posesor al Certificatului de acreditare cu nr.000484 seria AF, eliberat la data de 17.04.2014.

Categoria FSS:	☒ Public
	☐ Privat

(2) Date privind serviciul social:

Serviciul social face parte din clasa/categoria/tipul major al serviciilor sociale:	Servicii sociale cu cazare
	1. Servicii rezidențiale
	☐ 1.1. Centre rezidențiale
	2. Servicii de suport cu cazare
	☐ 2.1. Servicii rezidențiale de urgență socială
	Servicii sociale fără cazare
	3. Servicii sociale de suport în comunitate, fără cazare
	☐ 3.1. Centre de zi de îngrijire, abilitare și reabilitare
	☐ 3.2. Centre de zi
	☐ 3.3. Centre de zi de socializare tip club

	☐ 3.4. Servicii de îngrijire la domiciliul beneficiarului ☐ 3.6. Servicii de pregătire și distribuire a hranei ☒ 3.7. Servicii de suport ☐ 3.8. Serviciul plasament familial 4. Servicii de locuire asistată în comunitate ☐ 4.1. Locuință protejată ☐ 4.2. Centre pentru viață independentă
Serviciul social se adresează următoarelor categorii de beneficiari:	☒ Copil - C; ☐ Persoană adultă cu dizabilități: D; ☐ Persoană vârstnică: PV; ☐ Victime ale violenței domestice: VD; ☐ Persoană fără adăpost: PFA; ☐ Alte grupuri vulnerabile AGV, respectiv: ☐ victime ale traficului de persoane; ☐ agresori violență domestică; ☐ persoane cu diverse adicții; ☐ persoane private de libertate; ☐ persoane sancționate cu măsură educativă sau pedeapsă neprivativă de libertate; ☐ persoanele victime ale infracțiunilor; ☐ șomeri de lungă durată; ☐ persoanele cu afecțiuni psihice; ☐ aparținători ai persoanelor beneficiare; ☐ altele: specificați



Codul serviciului social: 889.3.2.CZ.C (889)CZ-C-TC)

Deține licență de funcționare: NU	seria nr. și este eliberată de către la data de Capacitate: 15 beneficiari/zi.
Serviciul social este organizat:	☐ Cu personalitate juridică ☒ Fără personalitate juridică
FSS percepe pentru accesarea serviciului social o contribuție din partea beneficiarului/ reprezentantului legal/ susținătorului legal:	☐ Da ☒ Nu

Scurtă descriere a spațiului în care funcționează serviciul social

Suprafață totală în metri pătrați: 17mp

Nr. etaje: parter

Curte exterioară: NU

Nr. total camere: 1, din care:

a) nr. camere destinate cabinetelor de specialitate: 1;

b) nr. spații igienico-sanitare, și anume nr. toalete: 1, nr. camere de duș/baie: 1;

Spațiul este accesibilizat:	☒ În exterior (clădirea)	Da	Nu
	☐ În interior	Da	Nu
Programul de funcționare a serviciului social:	☒ Permanent (24 h din 24) ☐ Zilnic: nr. de ore/zi: 8 ore/zi/noapte nr. de zile/săptămână: 5 zile/săptămână		

3. Scopul serviciului social

Serviciul social "Telefonul Copilului" este un serviciu de comunicare la distanță, în scopul semnalării riscurilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului și asigurării intervențiilor de urgență.

4. Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social "Telefonul Copilului" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative aplicabile domeniului.

(2) Standardul minim de calitate aplicabil: Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți, aprobate prin Ordinul nr.27/2019 - Modulul III, Standardul 10 "Telefonul Copilului".

5. Accesarea serviciului

(1) Serviciul social se accesează pe baza unei sesizări la numărul unic național 119.

(2) D.G.A.S.P.C Botoșani aplică procedura de intervenție a echipei mobile, cu respectarea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale prevăzute la art.46 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Criterii de eligibilitate:

Beneficiarii serviciului social "Telefonul Copilului" sunt copiii aflați în situație de abuz, neglijare sau exploatare, precum și copiii expuși la situații de abuz, neglijare sau exploatare.



6. Drepturile și obligațiile beneficiarilor

(1) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de serviciul "Telefonul Copilului" 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 anonimatului și a confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite prin intermediul apelului;
- 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;
- 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;
- i) să primească pe loc informații și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-a determinat să apeleze "Telefonul Copilului";
- j) să li se evalueze imediat nevoile;
- k) să primească asistență și consiliere pentru depășirea situației de criză;
- l) să primească suport emoțional adecvat și asigurarea de faptul că situația lor va fi soluționată de urgență;
- m) să își exprime oricând dorința de a finaliza convorbirea telefonică, iar aceasta să fie respectată;
- n) să solicite reluarea convorbirii și sprijinul consilierului;
- o) să li se asigure asistarea și consilierea telefonică, precum și serviciile la care trebuie să se reorienteze sau să fie direcționați, atunci când soluționarea problemei prezente depășește competențele serviciului "Telefonul Copilului";
- p) să fie informați, atât ei, cât și părinții lor, asupra drepturilor și responsabilităților în calitate de beneficiari ai serviciului;
- q) să-și exprime liber opiniile/dorințele;

(2) Acordul persoanei beneficiare pentru divulgarea informațiilor confidențiale se asumă numai în formă scrisă.

(3) Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în condițiile prevăzute de art.36¹ alin.(3) din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare:

a) atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;

b) când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;

c) pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

(4) Prelucrarea datelor persoanelor beneficiare de servicii sociale, de către toate entitățile implicate în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, se realizează cu respectarea prevederilor Regulamentului (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 (Regulamentul general privind protecția datelor).

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de serviciul "Telefonul Copilului" au următoarele obligații:

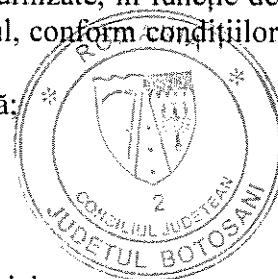
a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;

b) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a familiei din care provine beneficiarul, conform condițiilor stabilite în sentința judecătorească;

d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;

e) să respecte prevederile prezentului regulament.



7. Servicii furnizate/Activități derulate în cadrul serviciului social

(1) Serviciile furnizate/Activitățile derulate sunt următoarele:

Servicii/Activități de bază (principale) care definesc scopul serviciului social:

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

1. asistarea și consilierea telefonică a copilului;

✓ preluarea, înregistrarea și verificarea fiecărei solicitări primite, asigurând intrarea în sistem dacă este de competența direcției și repartizează cazul prin referire spre alte sisteme conexe dacă nu intră în sfera de competență a direcției;

✓ realizarea analizei inițiale a sesizării, stabilește credibilitatea și evaluează gradul de urgență, stabilește timpul de răspuns către petent;

✓ preluarea apelurilor primite pe nr. de telefon 119;

✓ realizarea consilierii telefonice de specialitate a cazurilor.

2. estimarea nevoilor imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației de abuz, neglijență sau exploatare;

3. reorientarea sau referirea copilului atunci când soluționarea problemei prezente depășește competențele "Telefonul Copilului";

4. intervenția echipei de intervenție care se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situații de urgență, imediat ce consilierul de la Telefonul Copilului care primește și înregistrează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență, definită prin punerea în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare sau exploatare gravă. În cazul copilului a cărui viață este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare se dispune plasarea acestuia într-un mediu securizat.

5. consiliere psihosocială și oferirea de suport emoțional.

(2) Activități pentru creșterea performanței serviciilor sociale față de cerințele minime reprezentate de nivelul de calitate III: Nu este cazul.

(3) Pentru realizarea activităților prevăzute la alin. (2) sunt alocate următoarele resurse: Nu este cazul.

8. Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social "Telefonul Copilului" funcționează cu un număr de 7 posturi total personal, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Județean Botoșani nr.56/26.03.2026, din care:

a) personal de conducere: conducerea serviciului social este asigurată de șeful Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, structură din care face parte "Telefonul Copilului";

b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 7 posturi;

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 0 posturi;

d) personal de specialitate cu contract de furnizare servicii: 0 posturi.

(2) În cadrul serviciului social sunt prevăzute următoarele activități care pot fi desfășurate de voluntari, recrutați cu respectarea prevederilor Legii nr.78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România, cu modificările și completările ulterioare:

- sprijin în organizarea activităților educative și recreative;

- sprijin în desfășurarea evenimentelor și activităților de socializare.

(3) În cadrul serviciului social, pentru următoarele activități pot fi încheiate contracte de internship, cu respectarea prevederilor Legii nr.176/2018 privind internshipul, cu modificările și completările ulterioare: Nu este cazul.

(4) Centrul asigură/ poate asigura posibilitatea desfășurării practicii studenților la asistență socială sau alte specializări adecvate activităților derulate în cadrul serviciului social, în baza contractelor/convențiilor de colaborare cu universitățile, încheiate în conformitate cu prevederile Legii nr.258/2007 privind practica elevilor și studenților, cu completările ulterioare, potrivit convenției/convențiilor încheiate, respectiv:

- convențiile de colaborare cu instituțiile de învățământ superior se încheie în momentul în care există solicitări din partea studenților sau a universităților pentru desfășurarea stagiilor de practică în cadrul serviciului social.

(5) Angajarea/Contractarea/Sanționarea sau eliberarea din funcție a personalului se realizează cu respectarea prevederilor legale în vigoare, după caz: Legea nr.53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare etc.

Raportul nr. de angajați/nr. de beneficiari este de: 0,5/1



9. Personalul de conducere

(1) Principalele atribuții ale personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului social 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 D.G.A.S.P.C Botoșani;

c) propune participarea personalului de specialitate la programe de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte servicii sociale/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 social;

g) propune D.G.A.S.P.C Botoșani structura organizatorică și numărul de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii serviciului social în comunitate;

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

j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului social 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 social 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;
 - m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
 - n) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
 - o) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
 - p) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.
- (2) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți de studii universitare de licență absolvite cu diplomă, respectiv studii superioare de lungă durată, absolvite cu diplomă de licență sau echivalentă în domeniul psihologie, asistență socială sau sociologie, cu vechime/experiență de minimum doi ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic sau al științelor administrative, cu vechime/experiență de minimum trei ani în domeniul serviciilor sociale.
- (3) Dovada vechimii/experienței în domeniul serviciilor sociale presupune desfășurarea/participarea la cel puțin una dintre etapele procesului de acordare a serviciilor sociale prevăzute la art. 46 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare:
- a) evaluarea inițială, informarea beneficiarului asupra drepturilor și obligațiilor și elaborarea planului de intervenție;
 - b) evaluarea complexă și întocmirea planului de intervenție/de acordare a serviciilor sociale;
 - c) stabilirea dreptului la asistență socială și a bugetului personal;
 - d) întocmirea și semnarea contractului de servicii sociale, care are anexat planul de acordare a serviciilor sociale, respectiv întocmirea documentelor de evidență a beneficiarilor;
 - e) implementarea planului de intervenție/planului de acordare a serviciilor sociale;
 - f) monitorizarea și evaluarea acordării serviciilor sociale;
 - g) evaluarea finală și încheierea furnizării serviciilor sociale.

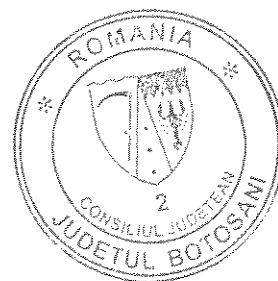
10. Personalul de specialitate

(1) Personalul de specialitate este:

- a) asistent social (263501) – 4 posturi;
- b) psiholog (263411) – 3 posturi;

(2) Principalele atribuții ale personalului de specialitate:

- a) își desfășoară activitatea conform competențelor și exigențelor profesiei;
- b) în relație cu beneficiarii și colegii de muncă, respectă Codul etic aprobat de D.G.A.S.P.C Botoșani;
- c) își îndeplinește atribuțiile prevăzute în fișa postului și respectă relațiile ierarhice;
- d) participă la toate sesiunile de instruire organizate în cadrul serviciului social, precum și la cursurile de formare profesională continuă;
- e) lucrează în echipă și colaborează cu specialiști din alte servicii sociale în vederea soluționării cazurilor;
- f) în activitatea desfășurată, respectă prevederile legale în vigoare și standardele minime de calitate aplicabile;
- g) sesizează conducerii serviciului social situațiile care pun în pericol siguranța beneficiarului, situațiile de nerespectare a prevederilor prezentului regulament etc;
- h) consemnează activitatea proprie în documentele utilizate în cadrul serviciului social și întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- i) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciilor oferite și respectării legislației.



(3) Atribuțiile detaliate pentru fiecare post de specialitate aferent statului de funcții se înscriu în fișa postului, conform standardelor minime de calitate.

11. Finanțarea serviciului social

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, conducătorul serviciului social/ D.G.A.S.P.C Botoșani are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale, cu respectarea standardelor minime de calitate în baza cărora a obținut licența de funcționare și pentru atingerea/îndeplinirea indicatorilor de performanță prevăzuți în planul de dezvoltare a serviciului social menționat de standardul minim de calitate/planul de dezvoltare a serviciilor sociale aprobat de D.G.A.S.P.C Botoșani, cu respectarea modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale și al ministrului familiei, tineretului și egalității de șanse nr.1040/6.296/2024.

(2) Finanțarea cheltuielilor de funcționare a serviciului social se asigură cu respectarea prevederilor legale, după caz, din următoarele surse:

a) contribuția persoanelor beneficiare și/sau a întreținătorilor acestora	☐ este stabilită contribuție a beneficiarului; ☒ nu este stabilită contribuție a beneficiarului.
b) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, respectiv bugetele locale ale sectoarelor municipiului București	☐ DA ☒ NU
c) bugetul local al județului, respectiv al municipiului București	☒ DA ☐ NU
d) bugetul de stat	☒ DA ☐ NU
e) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate	☒ DA ☐ NU
f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile	☐ DA ☒ NU
g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare	☐ DA ☒ NU

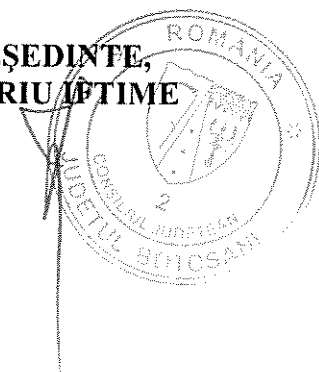
12. La elaborarea prezentului regulament s-au avut în vedere prevederile Hotărârii Guvernului nr.268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

13. Prezentul regulament intră în vigoare la data aprobării acestuia de către Consiliul Județean Botoșani.

14. Dispoziții finale

Prezentul regulament se completează cu dispozițiile legislației specifice în vigoare din domeniul asistenței sociale, cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani și ale hotărârilor Consiliului Județean Botoșani.

PREȘEDINTE,
VALERIU IFTIME



CONTRASEMNEAZĂ:
Secretar general al județului,
Marcel - Stelică Bejenariu

