

**COMUNA  
SCOBINȚI  
PRIMĂRIE**

**ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

**PREVENIREA SEPARĂRII  
COPILULUI DE FAMILIE**

**Cod: PO – AS – 10**

**Ediția I**

**Revizia 0**

**Exemplar nr.**

**Pagina 1 din 10**

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate.**

|      | <b>Elemente<br/>privind<br/>responsabilii /<br/>operațiunea</b> | <b>Numele și prenumele</b> | <b>Funcția</b> | <b>Data</b> | <b>Semnătura</b> |
|------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|-------------|------------------|
|      | <b>1</b>                                                        | <b>2</b>                   | <b>3</b>       | <b>4</b>    | <b>5</b>         |
| 1.1. | <b>Elaborat</b>                                                 | Cojocariu Cristina         | Consilier      |             |                  |
| 1.2. | <b>Verificat</b>                                                | Cojocariu Cristina         | Consilier      |             |                  |
| 1.3. | <b>Avizat</b>                                                   | Rusu Cristina              | PC             |             |                  |
| 1.4. | <b>Aprobat</b>                                                  | Hrițcu Gheorghe            | Primar         |             |                  |

**COMUNA  
SCOBINȚI  
PRIMĂRIE**

**ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

**PREVENIREA SEPARĂRII  
COPILULUI DE FAMILIE**

**Cod: PO – AS – 10**

**Ediția I**

**Revizia 0**

**Exemplar nr.**

**Pagina 2 din 10**

**2. Formular evidență modificări**

|      | <b>Nr.<br/>ediției/<br/>reviziei</b> | <b>Data ediției/<br/>reviziei</b> | <b>Componenta<br/>revizuită</b> | <b>Modalitatea<br/>reviziei</b> | <b>Data de la<br/>care se<br/>aplică<br/>prevederile<br/>ediției sau<br/>reviziei<br/>ediției</b> | <b>Avizul<br/>conducătorului<br/>compartimentului<br/>în cadrul căruia<br/>s-a elaborat<br/>procedura</b> |
|------|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>1</b>                             | <b>2</b>                          | <b>3</b>                        | <b>4</b>                        | <b>5</b>                                                                                          | <b>6</b>                                                                                                  |
| 2.1. | Ediția I                             |                                   | X                               | X                               |                                                                                                   |                                                                                                           |
| 2.2. | Revizia 0                            |                                   |                                 |                                 |                                                                                                   |                                                                                                           |
|      |                                      |                                   |                                 |                                 |                                                                                                   |                                                                                                           |
|      |                                      |                                   |                                 |                                 |                                                                                                   |                                                                                                           |

### 3. Formular distribuire procedură

[illegible]

#### **4. SCOP**

**4.1.** Stabilirea modului de organizare, a obiectivelor și atribuțiilor care revin **personalului cu atribuții de asistență socială** în procesul de acordare de prestații și servicii pentru copii.

**4.2.** Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

**4.3.** Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

**4.4.** Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

#### **5. DOMENIU DE APLICARE**

**5.1.** Procedura descrie activitățile care se desfășoară în cadrul **Compartimentului Asistență socială** pentru acordarea de prestații și servicii pentru copii.

**5.2.** Procedura prezintă etapele și documentația necesară derulării activității de întocmire a dosarului pentru acordarea de prestații și servicii pentru copii.

#### **6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

##### **6.1. Reglementări internaționale**

##### **6.2. Legislație primară**

**6.2.1.** Constituția României.

**6.2.2.** Legea 18/1990 pentru ratificarea Convenției cu privire la drepturile copilului, republicată (r1).

**6.2.3.** Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată (r1), cu modificările ulterioare.

**6.2.4.** Legea nr. 273/2004 privind regimul juridic al adopției, republicată (r3), cu modificările ulterioare.

**6.2.5.** Legea nr. 286/2009 privind Codul penal.

**6.2.6.** Legea nr. 287/2009 privind Codul civil.

**6.2.7.** Legea 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.

**6.2.8.** Legea nr. 191/2022 pentru modificarea și completarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului

**6.2.9.** O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

##### **6.3. Legislație secundară**

**6.3.1.** H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale

**6.3.2.** H.G. nr. 584/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin H.G. nr. 118/2014, și a H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale

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

**6.3.4.** Hotărârea nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale

**6.3.5.** Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

**6.3.6.** Ordinul nr. 95/2006 pentru aprobarea Metodologiei de lucru privind colaborarea dintre direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului și serviciile publice de asistență socială/persoane cu atribuții de asistență socială, în domeniul protecției drepturilor copilului.

**6.3.7.** Ordinul nr. 286/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și a Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție.

**6.3.8.** Ordinul nr. 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului

#### **6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice**

**6.4.1.** ROF, ROI, Planuri de acțiuni, dispoziții ale primarului.

**6.4.2.** Dispoziția Primarului pentru numirea Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru dezvoltarea sistemului de control intern managerial.

**6.4.3.** Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru dezvoltarea sistemului de control intern managerial.

### **7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

#### **7.1. Definiții ale termenilor:**

**7.1.1.** *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.

**7.1.2.** *Ediție procedură* – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

**7.1.3.** *Număr ediție* - număr de ordine acordat documentului la elaborare și/sau la o modificare de anvergură.

**7.1.4.** *Număr revizie* - număr de ordine acordat la modificarea parțială a documentului (a unei secțiuni/pagini).

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

**7.1.6.** *Procedură documentată* – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

**7.1.7.** *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.

**7.1.8.** *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.

**7.2. Abrevieri ale termenilor:**

|                       |                                                         |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>7.2.1. HG</b>      | = Hotărârea Guvernului                                  |
| <b>7.2.2. O.U.G.</b>  | = Ordonanța de Urgență a Guvernului României            |
| <b>7.2.3. SCIM</b>    | = Sistem de control intern/managerial                   |
| <b>7.2.4. Comisie</b> | = Comisia de monitorizare                               |
| <b>7.2.5. P.O.</b>    | = Procedură operațională.                               |
| <b>7.2.6. PC</b>      | = Președintele Comisiei                                 |
| <b>7.2.7. A.P.L.</b>  | = Administrație Publică Locală                          |
| <b>7.2.8. R.O.F.</b>  | = Regulament de Organizare și Funcționare               |
| <b>7.2.9. R.O.I.</b>  | = Regulament de Ordine Interioară                       |
| <b>7.2.10. PH</b>     | = Persoană cu Handicap                                  |
| <b>7.2.11. VMG</b>    | = Venitul Minim Garantat                                |
| <b>7.2.12. AJPIS</b>  | = Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială   |
| <b>7.2.13. CJRAE</b>  | = Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională |

**8. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI**

**8.1. Generalități**

**8.1.1.** Copiii au nevoie de familia lor, de părinți. Aici au parte de afecțiune și cresc învățându-și apartenența, cultura, dobândind o identitate.

**8.1.2.** Copilul are dreptul să fie crescut în condiții care să permită dezvoltarea sa fizică, mentală, spirituală, morală și socială.

**8.1.3.** În acest scop părinții sunt obligați:

- să supravegheze copilul;
- să coopereze cu copilul și să îi respecte viața intimă, privată și demnitatea;
- să informeze copilul despre toate actele și faptele care l-ar putea afecta și să ia în considerare opinia acestuia;
- să întreprindă toate măsurile necesare pentru realizarea drepturilor copilului lor;
- să coopereze cu persoanele fizice și persoanele juridice care exercită atribuții în domeniul îngrijirii, educării și formării profesionale a copilului.

**8.1.4.** Copilul nu poate fi separat de părinții săi sau de unul dintre ei, împotriva voinței acestora, cu excepția cazurilor expres și limitativ prevăzute de lege, sub rezerva revizuirii judiciare și numai dacă acest lucru este impus de interesul superior al copilului.

**8.1.5.** Prevenirea separării copilului de familie înseamnă sprijinul acordat familiei aflate în situație de criză de către serviciile specializate în protecția copilului.

**8.1.6.** Avantajele pe care familia le oferă în creșterea copilului se observă cel mai pregnant la nivel de atașament: copiii au parte de afecțiune mai ales în familia lor naturală, iar atașamentul are un rol deosebit în formarea identității de sine și a încrederii în forțele proprii.

## **8.2. Modul de lucru**

**8.2.1.** Modul de lucru în prevenirea separării copilului de familie se axează pe următoarea metodologie:

- a) Semnalarea cazului de risc. Sunt luate în calcul doar cazurile de risc foarte ridicat, ceea ce înseamnă iminența separării copilului de familie.
- b) Sunt luați în calcul atât copiii, cât și părinții lor. Cu alte cuvinte, se urmărește situația de risc a copiilor, împreună cu situația de risc a părinților. O cuantificare separată a riscului (doar copiii sau doar părinții) duce la inițierea eronată a evaluării.
- c) Ancheta socială pe teren, la locuința familiei vulnerabile.
- d) Preluarea cazului, expunerea situației efective, preluarea datelor de identificare ale familiei și ale copiilor.
- e) Verificarea suprapunerii dintre situația de risc și principiile de intervenție în prevenire.
- f) Verificarea suprapunerii dintre situația de risc și criteriile de intervenție în prevenire.
- g) Verificarea suprapunerii dintre situația de risc și indicatorii de intervenție în prevenire.
- h) Decizia asupra soluției de acțiune, cu expunerea rezultatelor așteptate prin intervenție, precum și a duratei de timp estimate pentru procesul de intervenție.
- i) Alocarea de resurse materiale/ financiare/ umane necesare soluționării situației de risc.
- j) Evaluarea acțiunii de intervenție prin prevenire: cuantificarea gradului de succes sau de insucces. Evaluarea aspectelor pozitive, precum și a celor negative, din procesul de prevenire.

## **8.2.2. Acțiunea preventivă se axează pe două componente majore:**

**8.2.2.1.** Sprijinul direct, individualizat pe nevoile fiecărei familii în parte. Acest tip de intervenții este oferit în urma evaluărilor și apoi a planurilor de intervenție întocmite de asistenții sociali.

Formele de sprijin sunt foarte diverse, incluzând:

- a) ajutor alimentar ori material (haine, încălțăminte);
- b) taxe pentru școală și alte cheltuieli legate de procesul educațional;
- c) plata taxelor restante ori a chiriei pe o perioadă determinată, pentru a evita evacuarea din locuință;
- d) ajutor privind îmbunătățirea condițiilor de igienă din locuință, cu scopul creării unui mediu sigur pentru copii;
- e) ajutor privind renovarea locuinței (materiale de construcție);
- f) sprijin pentru depistarea unei locuințe.

**8.2.2.2.** Asigurarea accesului la servicii și consiliere. În funcție de nevoile familiilor, acestea sunt îndrumate înspre servicii precum:

- a) Centrul de zi;
- b) Centrul de primire în regim de urgență;
- c) Centrul de consiliere;
- d) Servicii educaționale: grădinițe sau școli. Aici, familiile sunt consiliate să acceseze formele de sprijin oferite în cadrul instituțiilor de învățământ: scutiri de taxe, burse școlare, burse de sprijin etc.;
- e) Facilitarea accesului la prestațiile sociale oferite de stat. Familiile sunt consiliate pentru a accesa alocații, ajutoare sociale ori alocații complementare în scopul completării bugetului familiei;
- f) Accesul la sănătate și la servicii medicale gratuite (exemplu: înscrierea pe listele medicilor de familie);

- g) Programe după orele de curs;
- h) Centre respiro;
- i) Burse cu locuri de muncă.

### **8.3. Planul de servicii**

**8.3.1. Responsabilul cu Asistența socială** va lua toate măsurile necesare pentru depistarea precoce a situațiilor de risc care pot determina separarea copilului de părinții săi, precum și pentru prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie.

**8.3.2.** Orice separare a copilului de părinții săi, precum și orice limitare a exercițiului drepturilor părintești trebuie să fie precedate de acordarea sistematică a serviciilor și prestațiilor prevăzute de lege, cu accent deosebit pe informarea corespunzătoare a părinților, consilierea acestora, terapie sau mediere, acordate în baza unui plan de servicii.

**8.3.3.** Planul de servicii se întocmește și se pune în aplicare de către persoanele cu atribuții de asistență socială din aparatul propriu al consiliilor locale din U.A.T. unde se află copilul, în urma evaluării situației copilului și a familiei acestuia.

**8.3.4.** Planul de servicii se aprobă prin dispoziția primarului.

**8.3.5.** Planul de servicii are ca obiectiv prevenirea abuzului, neglijării, exploatarei și a oricăror forme de violență asupra copilului sau separarea copilului de familia sa.

În acest scop, **Responsabilul cu Asistența socială** are obligația de a oferi servicii și prestații destinate menținerii copilului în familie și de a sprijini accesul copilului și al familiei sale la alte servicii.

**8.3.6.** Planul de servicii poate avea ca finalitate transmiterea către Direcția generală de asistență socială și protecția copilului a cererii de instituire a unei măsuri de protecție specială a copilului, numai dacă, după acordarea serviciilor prevăzute de acest plan, se constată că menținerea copilului alături de părinții săi nu este posibilă.

**8.3.7.** Dacă există motive temeinice de a suspecta că viața și securitatea copilului sunt primejduite în familie, reprezentanții **compartimentului de specialitate** au dreptul să viziteze copiii la locuința lor și să se informeze despre felul în care aceștia sunt îngrijiți, despre sănătatea și dezvoltarea lor fizică, educarea, învățătura și pregătirea lor profesională, acordând, la nevoie, îndrumările necesare.

**8.3.8.** Dacă, în urma vizitelor efectuate potrivit **8.3.7.**, se constată că dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială a copilului este primejduită, serviciul public de asistență socială este obligat să sesizeze în termen de 24 de ore direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea luării măsurilor prevăzute de lege.

**8.3.9.** Direcția generală de asistență socială și protecția copilului este obligată să sesizeze instanța judecătorească în situația în care consideră că sunt întrunite condițiile prevăzute de lege pentru decăderea, totală sau parțială, a părinților ori a unuia dintre ei din exercițiul drepturilor părintești.

**8.3.10.** Direcția generală de asistență socială și protecția copilului va lua toate măsurile necesare pentru ca părinții decăzuți din drepturile părintești, precum și cei cărora le-a fost limitat exercițiul anumitor drepturi să beneficieze de asistență specializată pentru creșterea capacității acestora de a se ocupa de copii, în vederea redobândirii exercițiului drepturilor părintești.

**8.3.11.** Părinții care solicită redarea exercițiului drepturilor părintești beneficiază de asistență juridică gratuită, în condițiile legii.



**8.3.12.** Instanța judecătorească este singura autoritate competentă să se pronunțe, luând în considerare, cu prioritate, interesul superior al copilului, cu privire la:

- a) persoana care exercită drepturile și îndeplinește obligațiile părintești în situația în care copilul este lipsit, temporar sau permanent, de ocrotirea părinților săi;
- b) modalitățile în care se exercită drepturile și se îndeplinesc obligațiile părintești;
- c) decăderea totală sau parțială din exercitiul drepturilor părintești;
- d) redarea exercitiului drepturilor părintești.

**8.3.13.** După încheierea perioadei de acordare a serviciilor pe baza planului de servicii, responsabilul de caz are obligația de a monitoriza situația copilului și a familiei sale pe o perioadă de cel puțin 3 luni;

**8.3.14.** Prestațiile, serviciile și intervențiile cuprinse în planul de servicii se adresează atât copilului, cât și familiei/reprezentantului legal și persoanelor importante pentru copil;

**8.3.15.** Planul de servicii ține cont de vârsta, sexul, potențialul de dezvoltare, personalitatea, etnia, cultura, religia, tipul de dizabilitate și/sau gradul de handicap al copilului și orice alte elemente relevante pentru situația copilului;

**8.3.16.** Furnizarea prestațiilor, serviciilor și intervențiilor cuprinse în planul de servicii se face în baza unui contract cu familia/reprezentantul legal încheiat cu responsabilul de caz;

**8.3.17.** Accesul la serviciile de zi se face în baza planului de servicii.

**8.3.18.** Conținutul unui plan de servicii cuprinde:

- a) informații referitoare la **servicii**:
  - tipuri de servicii care urmează să fie oferite (protecția copilului; educație; asistență medicală; reabilitare; altele);
  - instituțiile responsabile;
  - obiectivele generale ale serviciilor;
  - data de începere;
  - perioada de desfășurare;
  - responsabilul de caz-persoana responsabilă.
- b) informații referitoare la **prestații**:
  - tipul prestației ce urmează să fie acordată;
  - cuantumul prestației;
  - autoritatea locală responsabilă;
  - data de începere;
  - perioada de acordare.

#### **8.4. Resurse necesare**

##### **8.4.1. Resurse materiale**

Logistică: mobilier, rechizite, calculatoare, scanere,, software cu licență, rețea, imprimante etc.

##### **8.4.2. Resurse umane**

Personalul din cadrul primăriei cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

##### **8.4.3. Resurse financiare**

Cotă parte din cheltuielile generale ale primăriei în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

|                                                                         |                                                                                      |                         |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>COMUNA<br/>SCOBINȚI<br/>PRIMĂRIE</b><br><br><b>ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b> | <b>PREVENIREA SEPARĂRII<br/>COPILULUI DE FAMILIE</b><br><br><b>Cod: PO – AS – 10</b> | <b>Ediția I</b>         |
|                                                                         |                                                                                      | <b>Revizia 0</b>        |
|                                                                         |                                                                                      | <b>Exemplar nr.</b>     |
|                                                                         |                                                                                      | <b>Pagina 10 din 10</b> |

## 9. RESPONSABILITĂȚI

| Nr. crt. | Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)                                                                                                                                                                           | I | II | III | IV |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|-----|----|
|          | 0                                                                                                                                                                                                                          | 1 | 2  | 3   | 4  |
| 1        | <b>Responsabil activitate</b><br>-Verifică corectitudinea aplicării procedurii în cadrul <b>compartimentului de specialitate</b> .<br>-Primește corespondența de la mapă și o direcționează către persoanele responsabile. | E |    |     |    |
| 2        | <b>Președintele Comisiei de monitorizare</b><br>-Avizează prezenta procedură                                                                                                                                               |   | Av |     |    |
| 3        | <b>Primarul</b><br>-Asigură cadrul legislativ și organizatoric pentru desfășurarea activităților descrise în prezenta procedură;<br>-Aprobă/reaprobă prezenta procedură                                                    |   |    | A   |    |
| 4        | <b>Personalul cu atribuții de asistență socială</b><br>-Răspunde de întocmirea documentelor conform fișei postului.<br>-Aplică prevederile prezentei proceduri                                                             |   |    |     | Ap |

## 10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

| Nr. anexă | Denumirea anexei | Elaborator | Aprobă | Număr de exemplare | Difuzare | Arhivare |          | Alte elemente |
|-----------|------------------|------------|--------|--------------------|----------|----------|----------|---------------|
|           |                  |            |        |                    |          | Loc      | Perioada |               |
| 1         |                  |            |        |                    |          |          |          |               |

## 11. CUPRINS

| Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale                                                                                           | Pagina |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                       | Coperta                                                                                                                                            |        |
| 1                                                     | Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate | 1      |
| 2                                                     | Formular evidență modificări                                                                                                                       | 2      |
| 3                                                     | Formular distribuire procedură                                                                                                                     | 3      |
| 4                                                     | Scop                                                                                                                                               | 4      |
| 5                                                     | Domeniu de aplicare                                                                                                                                | 4      |
| 6                                                     | Documente de referință (reglementări)                                                                                                              | 4      |
| 7                                                     | Definiții și abrevieri                                                                                                                             | 5      |
| 8                                                     | Descrierea activității sau procesului                                                                                                              | 6      |
| 9                                                     | Responsabilități                                                                                                                                   | 10     |
| 10                                                    | Anexe, inclusiv diagrama de proces                                                                                                                 | 10     |
| 11                                                    | Cuprins                                                                                                                                            | 10     |