



HOTĂRÂREA NR. 81

Din 30.07.2026

Obiect: privind aprobarea revizuirii Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social „CENTRUL SOCIAL DE ZI PENTRU COPII PREJMER”

Consiliul Local al Comunei Prejmer, întrunit azi, data de 30.07.2026, în ședință ordinară,

Văzând referatul nr.1680/2026 privind inițierea unui proiect de hotărâre pentru aprobarea revizuirii Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social „CENTRUL SOCIAL DE ZI PENTRU COPII PREJMER”, raportul întocmit de către compartimentul din cadrul aparatului de specialitate al primarului nr. 1681/2026, avizul nr.1791/2026, nr.1792/2026 al comisiilor de specialitate a Consiliului Local, dezbaterile în plenul ședinței,

Având în vedere Hotărârea Consiliului Local nr. 10 din 4 februarie 2026 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social „CENTRUL SOCIAL DE ZI PENTRU COPII PREJMER”

Ținând cont de prevederile art. 39, lit. b), art. 113 alin. (5) din Legea nr. 292/2011 *a asistenței sociale*, cu modificările și completările ulterioare, ale Hotărârii de Guvern nr. 268 din 23 aprilie 2026 cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului - cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, Anexa nr. 2 la Nomenclatorul serviciilor sociale,

În temeiul art. 129 alin. (2), lit. b), alin. (7), lit. b), alin. 14, art. 136 și art. 139 din O.U.G nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. Se aprobă revizuirea **Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului social „CENTRUL SOCIAL DE ZI PENTRU COPII PREJMER”** conținând Organigrama și Procedurile pentru acordarea serviciilor sociale, conform **Anexei** parte integrantă din prezenta.

Art. 2. Primarul Comunei Prejmer, prin aparatul de specialitate, va asigura ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri.

Președinte de ședință,

Radu Marica



Avizat Secretar general,

Bianca Bălășcău

Nr. Crt.	Operațiuni efectuate	Data ZZ/LL/AN	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0.	1	2	3
1.	Adoptarea hotărârii	30/07/2026	
2.	Comunicarea către Primarul comunei	2/08/2026	
3.	Comunicarea către Prefectul județului	2/08/2026	
4.	Aducerea la cunoștință publică	2/08/2026	
5.	Comunicarea, numai în cazul celei cu caracter individual	/...../2026	
6.	Hotărârea devine obligatorie sau produce efecte juridice, după caz	30/07/2026	

Număr consilieri în funcție – 15

Număr consilieri prezenți la ședință - 12

Hotărârea a fost adoptată : unanimitate de voturi

Difuzare : 1- Colecție, 2-Instituția Prefectului, 3- Dosar A.4/2026, 4-Primar, 5-Centru Social de Zi pentru Copii Prejmer, 6. Comp. de Asistență socială, 7- Mihaiu Claudia

REGULAMENT-CADRU

de organizare și funcționare a serviciului social de zi:

Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC) înființat de către furnizorul de servicii sociale, denumit în continuare FSS, respectiv - Primăria Comunei Prejmer prin Compartimentul de Asistență socială

ORGANIGRAMA

Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC)

A. Personal de conducere: director	- 1 post;
B. Personal de specialitate și auxiliar:	
psihiolog în specialitatea psihologie educațională, consiliere școlară și vocațională (263407);	- 1 post
asistent social (263501)	- 1 post
pedagog social /educator (341202);	- 2 posturi
psihopedagog (263412);	- 1 post
C. Personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire:	
Economist	– 1 post
Personal pentru curățenie spații	– 1 post.

Total posturi	8
Din care de conducere	1 post
de execuție	7 postur

REGULAMENT-CADRU

de organizare și funcționare a serviciului social de zi:

Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC) înființat de către furnizorul de servicii sociale, denumit în continuare FSS, respectiv - Primăria Comunei Prejmer prin Compartimentul de Asistență socială

Codul serviciului social: 889.3.2.CZ.C

Serviciul este multifuncțional (MF): [] Da [X] Nu	Lista codurilor: 1. 2.
--	--

Articolul 1

Definiție

- (1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social " Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC)", aprobat prin Hotărârea Consiliului local al Comunei Prejmer, 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 pentru personalul serviciului social și furnizorul de servicii sociale.

Articolul 2

Identificarea serviciului social

- (1) Date privind Furnizorul de Servicii Sociale:

Denumirea FSS: Primăria Comunei Prejmer, Compartimentul de Asistență Socială

Adresa completă: localitatea Prejmer, județul str. Mare nr.565 , codul poștal 507165

Posesor al Certificatului de acreditare cu nr. 005814 seria AF, eliberat la data de 19.12.2014.

Categoria FSS*:	☒ Public ☐ Privat	* Se bifează categoria corespunzătoare.
-----------------	---	---

- (2) Date privind serviciul social:

Serviciul social face parte din clasa/categoria/tipul major al serviciilor sociale*:	Servicii sociale cu cazare	* Se bifează categoria corespunzătoare.
	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 ☐ 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;	* Se bifează căsuța/căsuțele corespunzătoare.

	☐ 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 (conform Nomenclatorului serviciilor sociale): 889.3.2.CZ.C

Deține licență de funcționare:	seria LF nr.0000523 și este eliberată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție la data de 17.07.2025 Capacitate 40 beneficiari zilnic	
Serviciul social este organizat*:	☒ Cu personalitate juridică ☐ Fără personalitate juridică	* Se bifează categoria corespunzătoare.
FSS percepe pentru accesarea serviciului social o contribuție din partea beneficiarului/ reprezentantului legal/ susținătorului legal:*	☐ Da ☒ Nu	* Se bifează căsuța corespunzătoare.

Adresa serviciului social: localitatea Prejmer, județul Brașov, str. Școlii nr. 1, corp C3, codul poștal 507165.

Scurtă descriere a spațiului în care funcționează serviciul social: compus din 2 săli multifuncționale, birou, cabinet psiholog, oficiu, grupuri sanitare

Suprafață totală în metri pătrați: 240 mp.

Nr. etaje: 1 Mansardă

Curte exterioară: Alei/accese pietonale: 162,50 mp, Spații verzi: 500,00 mp,

Nr. total camere: 7 din care:

- a) nr. camere cu destinația dormitor: 0;
 - b) nr. camere destinate cabinetelor de specialitate: 1 cabinet psiholog;
 - c) nr. spații comune: 4 (săli multifuncționale ; hol, vestiar)
 - d) nr. spații igienico-sanitare, și anume nr. toalete: 2, nr. camere de duș/baie: 1;
 - e) nr. bucătării/spații de preparare a hranei: 0;
 - f) nr. camere/spații destinate personalului de conducere, administrativ, gospodărire, întreținere-reparații,: birou conducere, 1 oficiu; depozit curățenie;
- de servire: 0

Alte spații cu diverse destinații: 0

Spațiul este accesibilizat:*	☒ În exterior (clădirea) ☐ În interior	Da Da	Nu Nu	* Se încercuiește răspunsul corespunzător.
Programul de funcționare a serviciului social*:	☐ Permanent (24 h din 24) ☒ Zilnic: nr. de ore/zi: 8 nr. zile/săptămână: 5		* Se bifează căsuța corespunzătoare.	

Articolul 3

Scopul serviciului social

Scopul serviciului social „ **Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer**” este prevenirea abandonului și instituționalizării copiilor prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață

independentă, orientare școlară și profesională pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.

Serviciile oferite sunt complementare demersurilor și eforturilor propriei familii, așa cum decurg din obligațiile și responsabilitățile părintești, precum și serviciilor oferite de unitățile de învățământ și de alți furnizori de servicii, corespunzător nevoilor individuale ale copilului în contextul său socio-familial.

Articolul 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social „Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer” funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004 *privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale* precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(1) Standard minim de calitate aplicabil: ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(2) Serviciul social „Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer” a fost înființat prin: Hotărârea Consiliului Local al Comunei Prejmer nr. 2 din 31.01.2006 și funcționează în subordinea Consiliului Local al Comunei Prejmer și sub coordonarea compartimentului cu atribuții de asistență socială din aparatul propriu.

Articolul 5

Accesarea serviciului

(1) Serviciul social se accesează pe baza cererii de admitere adresate FSS de către beneficiar, însoțită de decizia primarului pentru aprobarea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială și documentele justificative prevăzute de lege, în situația în care cererea de servicii

sociale a fost înregistrată în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

(2) FSS aplică procedura de admitere, 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) După aprobarea cererii de admitere de către conducătorul FSS/conducătorul serviciului social, se încheie între FSS și beneficiar/reprezentantul legal un contract de furnizare servicii, completat conform modelului aprobat prin decizia FSS, cu respectarea modelului-cadru reglementat la nivel național, aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise de furnizorul de servicii sociale serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială.

(4) După încheierea contractului de prestări de servicii cu persoana solicitantă, furnizorul informează, în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărui rază administrativ-teritorială își are domiciliul sau reședința beneficiarul, cu respectarea modelului prevăzut în anexa nr. 2 la Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025.

(3) Documentele solicitate la admitere sunt:

- cerere admitere,
- informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal beneficiari
- certificat naștere copil,
- acte identitate părinți/tutori/reprezentanti legali,
- adeverințe venit parinti/tutori/reprezentanti legali,
- adeverință medicală

(6) Criterii de eligibilitate prevăzute de reglementările legale în vigoare cu privire la acordarea de servicii sociale pentru categoriile de persoane vulnerabile, prevăzute la art. 1 alin. (4) din

Hotărârea Guvernului nr. 268/2026, precum și alte condiții de admitere stabilite de FSS, prin act administrativ:

(1) Pot beneficia de serviciile sociale acordate în cadrul "Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer" copiii până la împlinirea vârstei de 18 ani, cu domiciliul în Comuna Prejmer, aflați în situații de risc de separare de părinți, așa cum sunt prevăzute condițiile în LEGEA nr. 156 din 30 mai 2023 privind organizarea activității de prevenire a separării copilului de familie.

Conform legii, copilul este considerat în risc de separare de familie dacă familia care se ocupă cu creșterea și îngrijirea lui se confruntă cu una sau multe dintre următoarele situații:

- a) situația economică și condițiile de locuit precare existente în mediul său familial și/sau în comunitate, respectiv situație de risc de sărăcie monetară sau sărăcie extremă;
- b) starea de sănătate precară a unuia sau a mai multor membri ai familiei, inclusiv dizabilitatea acestora;
- c) mediul abuziv, violent existent în familie și comportamentele la risc care pot afecta negativ relațiile dintre adulți, copii și dintre adulți și copii.

Copilul este considerat a fi în risc de separare și în anumite situații de vulnerabilitate cu care se confruntă, cum ar fi comportamentul delincvent, părăsirea repetată a domiciliului, consumul de alcool și de droguri, tentativă de suicid și abandonul școlar, chiar dacă familia care se ocupă de creșterea și îngrijirea lui nu se confruntă cu niciuna dintre situațiile prevăzute anterior.

2) În stabilirea eligibilității se au în vedere, fără a se limita la acestea, următoarele situații:

- a) trăiește în sărăcie extremă;
- b) are venituri reduse și nu primește beneficii de asistență socială;
- c) are părintele unic susținător sau ambii părinți fără ocupație sau în șomaj;
- d) ocupă fără drept anumite spații de locuit, inclusiv spații construite ilegal sau locuințe improvizate ori spații care nu sunt destinate locuirii;
- e) nu dispune de spațiu locuibil suficient raportat la numărul de persoane, respectiv locuința este supraaglomerată;
- f) locuiește în spații improprii sau întâmpină probleme privind siguranța și igiena locuinței
- g) familia are în îngrijire o mamă minoră sau o minoră gravidă;
- h) părintele unic susținător sau ambii părinți sunt plecați la muncă în străinătate;

- i) are unul sau mai mulți copii care au revenit în țara de origine după o experiență de peste un an de migrație;
- j) are membri adulți cu dizabilități care le afectează semnificativ calitatea vieții și participarea lor la viața socială;
- k) are cel puțin un membru al familiei care nu are acte de stare civilă;
- l) a avut sau are unul sau mai mulți copii pentru care a fost stabilită o măsură de protecție specială, în condițiile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- m) a avut sau are unul sau mai mulți copii părăsiți în unitățile sanitare;
- n) a avut sau are unul sau mai mulți membri condamnați la o pedeapsă privativă de libertate;
- o) familia, în funcție de starea de sănătate a acesteia, se află în situația de vulnerabilitate având unul sau mai mulți copii polispitalizați;
- p) are unul sau mai mulți copii de vârstă școlară care nu au fost înscriși într-o formă de învățământ sau care nu frecventează cursurile unei forme de învățământ obligatoriu;
- r) are unul sau mai mulți copii cu cerințe educaționale speciale.

3) Acordarea serviciilor sociale se realizează numai după efectuarea evaluării inițiale și, după caz, a evaluării complexe, întocmirea planului de servicii și aprobarea măsurii de asistență socială în condițiile legii.

(7) Condițiile de încetare a serviciilor:

Serviciul social are obligația elaborării și aprobării Procedurii privind încetarea acordării serviciilor, elaborată cu respectarea standardelor minime de calitate, și obligația de a fi adusă la cunoștința persoanei beneficiare înainte de semnarea contractului.

Serviciile sociale vor înceta în următoarele condiții:

- la expirarea duratei contractului;
- prin acordul părților privind încetarea contractului, în situația beneficiarului adult;
- când obiectivul planului de servicii sociale a fost atins;
- în cazul retragerii licenței de funcționare a serviciului social;
- în cazuri de forță majoră;

(8) Încetarea furnizării serviciilor sociale se face în baza unei decizii motivate a furnizorului de servicii, emisă în formă scrisă.

(9) Înainte de luarea deciziei, beneficiarul are dreptul de a fi informat și de a-și exprima punctul de vedere, în condițiile prevăzute de lege.

(10) Decizia/Dispoziția de încetare se comunică beneficiarului în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data emiterii, prin mijloace care asigură confirmarea primirii.

(11) Centrul admite persoane beneficiare în regim de urgență: [] DA [X] NU

Articolul 6

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

(1) Drepturile beneficiarilor serviciului social sunt cele prevăzute la art. 36¹ alin. (1) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice, în limbaj simplu, informații accesibile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și informații privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- g) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție;
- h) să li se respecte demnitatea și intimitatea;

i) să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;

j) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

k) să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

(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.

(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) Beneficiarii de servicii sociale au obligațiile prevăzute la art. 36² din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare:

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

b) să participe 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 regulamentul de organizare și funcționare a serviciului social.

Articolul 7

Servicii furnizate/Activități derulate în cadrul serviciului social

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

- servicii de informare și de sensibilizare a populației,
- consiliere psihologică și suport emoțional,
- orientare vocațională,
- activități de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă,
- suport educational,
- terapie ocupațională
- artterapie
- activități de socializare și petrecere a timpului liber
- orientare profesională și suport pentru angajare
- servicii de catering pentru masa de prânz
- consilierea părinților

Articolul 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social „Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC)” funcționează cu un număr de 8 total personal, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local nr., din care:

- | | |
|--|--------------|
| a) personal de conducere: director (112011) | – 1 post; |
| b) personal de specialitate de îngrijire și asistență | – 5 posturi |
| psiholog în specialitatea psihologie educațională, consiliere școlară și vocațională (263407); | - 1 post |
| asistent social (263501) | - 1 post |
| pedagog social /educator (341202); | - 2 posturi |
| psihopedagog (263412); | - 1 post |
| c) Personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire | - 2 posturi: |

Economist (263101)

– 1 post

Îngrijitor clădiri (515301)

– 1 post

(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: activități recreere și socializare, servicii de recuperare: jocuri, desen, pictură/ lucru manual.

(3) 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.

(4) 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.* Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal care funcționează în cadrul serviciului social se aprobă, prin hotărâre a autorității administrației publice locale prin care s-a aprobat înființarea serviciului social. Încadrarea personalului se realizează cu respectarea numărului maxim de posturi prevăzut în statul de funcții aprobat.

Raportul nr. de angajați/nr. de beneficiari este de: 1/7

Articolul 9

Personalul de conducere

(1) Principalele atribuții ale 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 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/centrului;
 - g)** propune furnizorului de servicii sociale structura organizatorică și numărul de personal;
 - h)** desfășoară activități pentru promovarea imaginii serviciului 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 sau, după caz, și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
 - n)** întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
 - o)** asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
 - p)** asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
 - q)** 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.

Articolul 10

Personalul de specialitate de îngrijire și asistență

(1) Personal de specialitate și auxiliar	
psiholog în specialitatea psihologie educațională, consiliere școlară și vocațională (263407);	- 1 post
asistent social (263501)	- 1 post
pedagog social /educator (341202);	- 2 posturi
psihopedagog (263412);	- 1 post

(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 FSS;
- 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 situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații 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 serviciului 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.

Articolul 11

(1) **Personalul administrativ** asigură activitățile auxiliare serviciului social: aprovizionare, mentenanță, achiziții etc.

(2) Categoriile de personal administrativ include:

Economist (263101) – 1 post

Îngrijitor clădiri (515301) – 1 post

Șofer (832201) – 1 post

(3) Atribuțiile personalului administrativ sunt prevăzute în fișa postului.

Articolul 12

(1) **Consiliul consultativ** este o structură constituită pentru monitorizarea serviciilor sociale cu sau fără personalitate juridică.

(2) Consiliul consultativ este compus din:

a) reprezentanți ai FSS – 2 persoane;

b) reprezentanți ai beneficiarilor serviciilor acordate în cadrul centrului – 3 persoane- aleși prin vot de către beneficiari.

(3) Consiliul consultativ are în vedere asigurarea:

a) monitorizării de către furnizorul de servicii sociale, care a solicitat și obținut licența de funcționare a Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer (CSZC) a respectării standardelor minime de calitate;

b) respectării principiului participării beneficiarilor la luarea deciziilor în ceea ce privește funcționarea centrului.

(4) Consiliul consultativ îndeplinește următoarele atribuții principale:

a) participă la deciziile privind planificarea bugetului centrului, în special a aspectelor care au impact direct asupra serviciilor sociale (de exemplu: achiziția obiectelor de inventar de uz personal, amenajarea spațiului etc.);

b) analizează activitățile derulate în centru și propune măsuri și programe de îmbunătățire a acestora;

c) după caz, își exprimă acordul prealabil cu privire la încetarea/sistarea serviciilor acordate unei persoane beneficiare în situația în care aceasta nu a respectat clauzele contractului de acordare a serviciilor sau are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru sine, ceilalți beneficiari sau personalul centrului.

(5) În aplicarea prevederilor alin. (4) lit. c), consiliul consultativ are obligația să se asigure că se respectă următoarele condiții:

a) informarea beneficiarului în prealabil, în scris, cu privire la motivele măsurii de încetare/sistare;

b) ascultarea beneficiarului personal sau prin reprezentant, înainte de luarea deciziei;

c) respectarea dreptului beneficiarului de a prezenta documente sau probe relevante;

d) membrii consiliului consultativ au semnat un acord de confidențialitate;

e) votul se desfășoară în mod secret;

f) decizia se adoptă cu majoritatea voturilor exprimate de membrii prezenți.

(6) Conducătorul centrului are obligația de a afișa procesul-verbal al ședinței consiliului consultativ, cu excepția datelor cu caracter personal.

Articolul 13

Finanțarea serviciului social

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, conducătorul serviciului social/FSS 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 furnizorul de servicii sociale/aprobat de FSS, cu respectarea modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale și al ministrului familiei, tineretului și egalității de șanse nr. 1.040/6.296/2024.

(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.	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
b) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, respectiv bugetele locale ale sectoarelor municipiului București*:	☒ DA ☐ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
c) bugetul local al județului, respectiv al municipiului București*:	☐ DA ☒ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
d) bugetul de stat*:	☒ DA ☐ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
e) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate*:	☒ DA ☐ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile*:	☒ DA ☐ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.
g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare*:	☒ DA ☐ NU	* Se bifează căsuța corespunzătoare.

**PROCEDURI PENTRU ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CADRUL
CENTRULUI SOCIAL DE ZI PENTRU COPII PREJMER**

P 01	PROCEDURA PRIVIND ACCESAREA SERVICIULUI
P 02	PROCEDURA PRIVIND SISTAREA/INCETAREA SERVICIILOR
P 03	PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR
P 04	PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA PERSONALULUI CU COPILUL
P 05	PROCEDURA PRIVIND CONTROLUL COMPORTAMENTULUI COPILOR
P06	PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR
P07	PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI
P08	PROCEDURĂ DE MASURARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI

**P01. PROCEDURA PRIVIND ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL CENTRL SOCIAL
DE ZI PENTRU COPII**

Scop	Cunoasterea și acceptarea de către beneficiari/reprezentanții legali a condițiilor de acordare a serviciului centru de zi pentru copii
Procedura	Prezenta procedură reglementează modul de admitere a beneficiarilor în cadrul serviciului social, în conformitate cu Ordinul nr. 27/2019 și a STANDARDELOR MINIME OBLIGATORII din 6 iulie 2006 privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.
Diseminare	Copiii, până la împlinirea vârstei de 18 ani, cu domiciliul în Comuna Prejmer, aflați în situații de risc de separare de părinți sunt considerat în risc de separare de familie dacă familia care se ocupă cu creșterea și îngrijirea lui se confruntă cu una sau multe dintre următoarele situații, așa cum sunt prevăzute în LEGEA nr. 156 din 30 mai 2023 privind organizarea activității de prevenire a separării copilului de familie: a) situația economică și condițiile de locuit precare existente în mediul său familial și/sau în comunitate, respectiv situație de risc de sărăcie monetară sau sărăcie extremă; b) starea de sănătate precară a unuia sau a mai multor membri ai familiei, inclusiv dizabilitatea acestora; c) mediul abuziv, violent existent în familie și comportamentele la risc care pot afecta negativ relațiile dintre adulți, copii și dintre adulți și copii. Copilul este considerat a fi în risc de separare și în anumite situații de vulnerabilitate cu care se confruntă, cum ar fi comportamentul delinvent, părăsirea repetată a domiciliului, consumul de alcool și de droguri, tentativă de suicid și abandonul școlar, chiar dacă familia care se ocupă de creșterea și îngrijirea lui nu se confruntă cu niciuna dintre situațiile prevăzute anterior. 2) În stabilirea eligibilității se au în vedere, fără a se limita la acestea, următoarele situații: a) trăiește în sărăcie extremă; b) are venituri reduse și nu primește beneficii de asistență socială; c) are părintele unic susținător sau ambii părinți fără ocupație sau în șomaj;

- d) ocupă fără drept anumite spații de locuit, inclusiv spații construite ilegal sau locuințe improvizate ori spații care nu sunt destinate locuirii;
- e) nu dispune de spațiu locuibil suficient raportat la numărul de persoane, respectiv locuința este supraaglomerată;
- f) locuiește în spații improprii sau întâmpină probleme privind siguranța și igiena locuinței
- g) familia are în îngrijire o mamă minoră sau o minoră gravidă;
- h) părintele unic susținător sau ambii părinți sunt plecați la muncă în străinătate;
- i) are unul sau mai mulți copii care au revenit în țara de origine după o experiență de peste un an de migrație;
- j) are membri adulți cu dizabilități care le afectează semnificativ calitatea vieții și participarea lor la viața socială;
- k) are cel puțin un membru al familiei care nu are acte de stare civilă;
- l) a avut sau are unul sau mai mulți copii pentru care a fost stabilită o măsură de protecție specială, în condițiile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- m) a avut sau are unul sau mai mulți copii părăsiți în unitățile sanitare;
- n) a avut sau are unul sau mai mulți membri condamnați la o pedeapsă privativă de libertate;
- o) familia, în funcție de starea de sănătate a acesteia, se află în situația de vulnerabilitate având unul sau mai mulți copii polispitalizați;
- p) are unul sau mai mulți copii de vârstă școlară care nu au fost înscriși într-o formă de învățământ sau care nu frecventează cursurile unei forme de învățământ obligatoriu;
- r) are unul sau mai mulți copii cu cerințe educaționale speciale.

Acordarea serviciilor sociale se realizează numai după efectuarea evaluării inițiale și, după caz, a evaluării complexe, întocmirea planului de servicii și aprobarea măsurii de asistență socială în condițiile legii.

Documentele care insotesc cererea de admitere sunt urmatoarele:

- cerere admitere,

- informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal beneficiari
- certificat nastere copil,
- acte identitate părinți/tutori/reprezentanti legali,
- adeverinte venit parinti/tutori/reprezentanti legali,
- adeverință medical
- dispoziția de primar pentru aprobare plan de servicii

În momentul depunerii Cererii de admitere, beneficiarul sau reprezentantul legal/ consensual al acestuia este informat despre aspectele legate de accesarea serviciului stabilite prin intermediul procedurii prezente. De asemenea este informat că poate consulta această procedura la sediul serviciului, li se poate transmite în format electronic prin intermediul poștei electronice sau pe site-ul Primăriei Comunei Prejmer.

În urma solicitării înregistrate a beneficiarului, directorul centrului, analizează, în prima fază, dacă capacitatea centrului permite admiterea unui nou beneficiar prin verificarea numărului actual de beneficiari din evidență și a volumului de servicii acordate în prezent.

După analiza cererii, directorul centrului va decide admiterea sau respingerea cererii solicitantului și va răspunde cererii în interval de maxim 30 de zile de la data înregistrării cererii la sediul furnizorului de servicii, astfel:

- Dacă serviciul are capacitatea de a primi un nou beneficiar, iar documentele suport prezentate de acesta atesta nevoia acordării de servicii, se va încheia contractul de acordare a serviciilor sociale.
- În situația în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar sau documentele prezentate de vârstnic nu atestă nevoia acestuia pentru serviciile Centrului social de zi, se va formula o Adresa oficială către acesta prin care i se comunica decizia de respingere și motivele care au stat la baza acesteia. Adresa va fi trimisă destinatarului prin poștă cu confirmare de primire, sau predată personal acestuia de un angajat al serviciului. Confirmarea de primire a

documentului va fi anexată Adresei, ambele documente fiind păstrate în dosar de corespondență al serviciului.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal /convențional al acestuia. În funcție de condițiile contractuale respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din parte beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea, dacă este cazul. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

Odata cu admiterea în serviciu, fiecărui beneficiar i se întocmește un Dosar personal. Acesta conține cel puțin următoarele documente:

- Cerere de admitere în serviciu
- Dispoziție de admitere în serviciu
- Copie certificat naștere beneficiar
- Copie CI părinți/reprezentant legal
- Adeverința medicală emisă de medicul de familie al beneficiarului
- Contractul de furnizare servicii în original
- Acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale, după caz (anexă la contract)

Dosarul personal este un document confidential, care se păstrează la sediul serviciului și se supune normelor de confidentialitate prevăzute de codul de conduită.

<i>Documente</i>	<i>Procedura scrisă</i> <i>Cerere de admitere în serviciu</i> <i>Ancheta socială</i> <i>Plan de servicii</i> <i>Dispoziția de admitere</i>
------------------	--

P 02 . PROCEDURA PRIVIND SISTAREA/ INCETAREA SERVICIILOR

Scop	Cunoașterea de către beneficiari/apartinători sau orice persoană interesată a situațiilor în care încetează /se sistează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestui lucru..
Procedura	Condiții de încetare a serviciilor Centrului Social de Zi pentru Copii Prejmer Încetarea a acordării serviciilor sociale în cadrul Centrului Social de Zi pentru Copii Prejmer se realizează în următoarele situații: • la expirarea duratei contractului; • prin acordul părților privind încetarea contractului, în situația beneficiarului adult; • când obiectivul planului de servicii sociale a fost atins; • în cazul retragerii licenței de funcționare a serviciului social; • în cazuri de forță majoră; Încetarea furnizării serviciilor sociale se face în baza unei decizii motivate a furnizorului de servicii, emisă în formă scrisă. Înainte de luarea deciziei, beneficiarul are dreptul de a fi informat și de a-și exprima punctul de vedere, în condițiile prevăzute de lege. Decizia/Dispoziția de încetare se comunică beneficiarului în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data emiterii, prin mijloace care asigură confirmarea primirii. Încetarea acordării serviciilor sociale oferite de centru se realizează în baza unui Raport de închidere caz și/sau a Dispoziției primarului comunei Prejmer. În urma reevaluării socio-psiho-medicale, responsabilul de caz poate propune, în baza unui referat argumentat, încetarea serviciilor sociale oferite de Centru beneficiarului. Referatul se semnează de seful Centrului și se aprobă de Secretarul General al Primăriei.

	Comunei Prejmer. Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care s-a încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt și o copie a dosarului de servicii al copilului și fișa de servicii. Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.
Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal și oricărei persoane interesate
Documente	<i>Procedura scrisă</i> <i>Referat de propunere sistare/încetare servicii</i> <i>Dosarul beneficiarului</i>

P 03. PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR

Scop	Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Beneficiarii se asigură că Centrul Social de Zi pentru Copii Prejmer are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.
Procedura	Descrierea metodologiei de evaluare inițială a necesitatilor beneficiarilor Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate: - asistent social/ persoana care face referire la serviciul social de către FSS sau o alta instituție/ONG -în faza de evaluare initiala -consemnând rezultatele referitor la starea sociala a beneficiarului la data intrării în serviciu -echipa pluridisciplinara: asistent social, psiholog, psihopedagog, pedagog/ educator- în cadrul evaluarii complexe Evaluarea inițială si complexa are un caracter multidimensional și vizează obținerea de informații generale referitoare la paliere de dezvoltare psiho-socială. Minimum de elemente care sunt cuprinse în evaluare / reevaluare sunt: documente de identitate si de studii; situatia locativa; starea de sănătate, eventualele cazuri de, boli cronice, dependență (droguri, alcool, medicamente, tutun, necesitati de aparate medicale etc.); situatia familiala; nivelul contactelor sociale pe care solicitantul le are în comunitate, resurse existente. La evaluare / reevaluare se pot utiliza inclusiv datele din documentele de evaluare realizate de specialistii din serviciile puublice de asistență socială sau alte institutii publice sau private în cazul în care solicitantii

au mai beneficiat de alte beneficii de asistenta sociala acordate de furnizori, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în serviciu.

Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și, după caz, a reprezentantului legal. Copilului și părinților acestuia/reprezentantului legal li se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului (cu vârsta de peste 10 ani) și a părinților/reprezentantului său legal.

În situația în care părinții/reprezentantul legal, din motive obiective, nu pot participa la procesul de evaluare/reevaluare, își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze

evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea lor.

Pentru fiecare beneficiar se întocmește o fișă de evaluare inițială, se realizează un interviu de evaluare inițială, care cuprinde informații generale privind situația psiho-socială a beneficiarului. Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate.

Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta. Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

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

B. EVALUAREA COMPLEXĂ MULTIDISCIPLINARĂ

A. Generalități

Evaluarea multidisciplinară reprezintă o formă de evaluare a dezvoltării copilului ce se definește drept un proces dinamic, holistic, continuu și complex de determinare a particularităților individuale ale copilului pe domenii de dezvoltare, a capacității de învățare a acestuia și de identificare a potențialului actual.

Finalitatea procesului de evaluare este de a orienta decizia și acțiunea educațională și de a stabili serviciile educaționale optime în funcție de nevoile specifice ale copilului.

Beneficiari ai procesului de evaluare sunt: beneficiari direcți: copiii proveniți din grupuri vulnerabile aflați cel puțin într-una din situațiile de risc: familii monoparentale, familii cu venituri reduse, părinți fără loc de muncă, familii de etnie roma, familii în care sunt cel puțin trei minori în întreținere, părinți plecați în străinătate; beneficiari indirecti: familia, cadrele didactice, alți specialiști de suport în îngrijire și educație, instituțiile de învățământ, comunitatea.

În procesul de evaluare/reevaluare a copilului se urmăresc următoarele obiective:

a) colectarea, din diferite surse (educațională, asistență medicală, asistență socială, familie), procesarea și interpretarea informației relevante pentru constatarea nivelului de dezvoltare a copilului;

b) stabilirea nivelului actual de dezvoltare, a potențialului și a necesităților speciale pe domenii de dezvoltare;

c) identificarea cerințelor educaționale și a serviciilor de suport, potrivit legislației în vigoare;

- d) stabilirea unui program educațional optimal prin programe de intervenție și suport care răspund interesului superior al copilului;
- e) evaluarea eficienței programelor de intervenție, stabilirea și evaluarea progreselor în dezvoltarea copiilor.

În scopul asigurării calității procesului, evaluarea copilului va întruni următoarele caracteristici:

- a) centrată pe interesul superior al copilului: se va alege forma optimă de protecție a copilului derivată din nevoile lui;
- b) colaborativă: în procesul realizării evaluării, specialiștii implicați vor colabora și își vor coordona demersurile pentru a asigura o abordare comprehensivă în colectarea, interpretarea și valorificarea datelor evaluării;
- c) dezvoltativă: evaluarea sprijină copiii în procesul de dezvoltare prin promovarea unor abordări focalizate pe identificarea potențialului real și a necesităților de dezvoltare ale copilului
- d) accesibilă: rezultatele evaluării trebuie să fie pe înțelesul tuturor celor implicați și utilizate eficient în procesul de satisfacere a necesităților copilului;
- e) transparentă: scopurile evaluării trebuie să fie clare pentru toți, copiii și membrii familiilor lor; instituțiile implicate trebuie să aibă acces la informațiile relevante care le vizează;
- f) multidisciplinară: evaluarea necesită o abordare complexă a aspectelor relevante (educație, grad de adaptare psihosocială, sănătate, situație socio-economică etc.)
- g) unitară: evaluarea trebuie să urmărească și să opereze cu aceleași obiective, criterii, metodologii pentru toți copiii;
- h) flexibilă: echipa multidisciplinară decide, de la caz la caz, necesitatea evaluării copilului pe toate domeniile de dezvoltare, pe unele, sau pe un singur domeniu.

B. Documente utilizate- Fișa de evaluare multidisciplinară

	Lista și proveniența documentelor : Ancheta socială emisă de Primărie Conținutul și rolul documentelor: Întocmirea fișei de evaluare multidisciplinară. Circuitul documentelor Cererea depusă de părinte sau de reprezentantul legal este însoțită de documente justificative din care reiese situația socio-familială a copilului. Inspectorii/ funcționarii din cadrul Primărie – Compartimentul de Asistență Socială, verifică documentele anexate și evaluează pe teren situația copilului și a familiei acestuia și întocmesc ancheta socială. Ulterior, întreaga documentație este repartizată către Centrul Social de Zi pentru Copii, unde are loc evaluarea multidisciplinară a copilului. C. Modul de lucru: C1) Planificarea operațiunilor și acțiunilor activități - Evaluarea multidisciplinară este un proces complex, continuu și dinamic de cunoaștere și estimare cantitativă și calitativă a particularităților dezvoltării și a capacităților de învățare a copilului. Obiectivele evaluării multidisciplinare: • stabilirea nivelului de performanțe actuale; • stabilirea încadrării educaționale; • stabilirea parametrilor P.P.I; • prevenirea abandonului și instituționalizării copiilor; • dezvoltare a deprinderilor de viață independentă • orientare școlară și profesională pentru copii • activități de sprijin, consiliere, educare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.
--	---

	Evaluarea este structurată și completată de echipa multidisciplinară formată din asistentul social, psiholog, psihopedagog, pedagog și educator specializat. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară efectuează vizite la domiciliu și, după caz la locul unde învață. C2) Derularea operațiunilor și a acțiunilor activității de completare a fișei de evaluare multidisciplinară se face conform cu legislația în vigoare. Evaluarea multidisciplinară presupune: • colectare de informații privind datele despre copil, despre familia sau reprezentantul legal al acestuia; • concluziile evaluării; • propunerile evaluatorului. Evaluarea multidisciplinară este un proces de planificare și programare care orientează elaborarea Programului Personalizat de Intervenție (P.P.I). C3) Valorificarea rezultatelor activității Urmare a evaluării multidisciplinare sunt luate măsuri de îmbunătățire a situației psihosociale ale copilului și familiei prin măsurile precizate în programul personalizat de intervenție.
Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului și reprezentantului său legal, întregului personal și oricărei persoane interesate.
Documente	✓ Fișă inițială ✓ Fișă de evaluare/ reevaluare ✓ Program personalizat de intervenție

P 04. PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA COPILOR CU PERSONALUL

Scop	Centrul de zi se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.
Procedura	Centrul de zi își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale. În contractul de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele: a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare; b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare*) pe parcursul derulării serviciilor; c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale; d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii; e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale; f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite; g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea; h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare; i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite. Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc în principal, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii, asigurarea unui tratament egal, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul și pentru protecția beneficiarilor. Centrul se asigură că personalul are abilități empactice și de comunicare, astfel încât să poată relaționa în mod benefic cu copiii, contribuind totodată la dezvoltarea capacităților lor afective. O relație armonioasă între personalul Centrului și copii nu se poate consolida și, ca urmare, nu poate exista fără o comunicare adecvată între cele două părți, dacă adulții nu dau dovadă de <i>încredere</i> în copii, adică dacă nu țin cont de opiniile și ideile lor, dacă nu

îi sprijină în deciziile pe care le iau, dacă nu sunt alături de ei la „bine și la greu”.

Un alt aspect care ține de relația dintre profesionist și copil este acela că aceasta ar trebui să se bazeze pe *toleranță* și nu pe agresivitate, forță. Limitele toleranței trebuie, totuși, să se situeze la nivelul la care să nu devină nocive pentru copil și să nu se transforme în nepăsare, indulgență necondiționată. Adulții nu pot comunica cu copiii prin țipete, crize de isterie, îmbrânceli, lovituri sau pedepse drastice, precum nu pot realiza acest lucru nici prin indiferență, hiperprotecție, absența regulilor, a responsabilităților sau a sancțiunilor.

Relația de comunicare profesionist - copil nu presupune numai respectarea cerințelor mai sus prezentate, ci a și multor alte condiții, dintre care am dori să le amintim pe următoarele:

- copilul are nevoie de *intimitate*, la fel ca orice alt individ, astfel că este important ca personalul să-i respecte intimitatea, fapt care îl va face pe copil să aibă încredere în ei și să comunice cu aceștia;
- este necesar ca personalul să țină cont și de *nevoile copilului* atunci când vor impune reguli și norme; de asemenea, pe cât posibil, acestea nu vor fi impuse în absența copilului ci împreună cu acesta deoarece în acest fel le va înțelege mai bine, va fi mai responsabil și se va angaja în respectarea lor;
- profesioniștii îl vor ajuta pe copil să-și dezvolte o *image de sine pozitivă*. Poate realiza acest lucru prin încurajări și aprobări verbale și/sau nonverbale (complimente, prin asigurarea copilului că arată bine și că este capabil de performanțe și realizări deosebite, că este isteț și descurcăreț. Totuși, personalul nu va exagera în această privință cunoscut fiind faptul că insistarea pe aceste aspecte îl pot frustra pe copil și poate avea mai mult efecte negative decât pozitive;
- una, poate, dintre cele mai importante condiții ale unei bune relații a personalului cu copilul, ca de fapt în oricare altă relație, este aceea că profesionistul trebuie să arate *afecțiune* față de copilul. Astfel, o relație caracterizată prin îmbrățișări, zâmbete, strângeri de mână, încurajări are foarte multe șanse de a persista în timp și de a se dezvolta, decât o relație care se caracterizează prin critici, țipete, jigniri, lipsa atingerilor fizice sau a încurajărilor. Nu este vorba de a răsfăța

	copilul, ci de a veni în întâmpinarea nevoilor sale firești. Pentru o comunicare eficientă personal - copil sunt necesare mai multe lucruri din partea profesioniștilor, mai ales: efort, răbdare, mesaje clare și concise, atenție, afecțiune, timp respect și încredere. Toate acestea pot asigura evitarea obstacolelor în comunicare feedback și alternarea rolurilor de emițător și receptor la cei doi parteneri ai comunicării Centrul instruește personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu copiii, în funcție de vârstă, nivelul de dezvoltare și particularitățile psihocomportamentale ale acestora. Centrul are în vedere ca repartizarea personalului pe ture și grupe de copii să se realizeze astfel încât să existe o continuitate a relațiilor interumane menită să asigure stabilitate afectivă a copiilor.
Diseminare	Un exemplar al procedurii privind relațiile personalului cu copii este: disponibil și accesibil în orice moment la sediul centrului și poate fi asigurat oricărei părți interesate la cerere. Procedura se diseminează: - beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal.
Documente	- <i>Procedura scrisă</i> - <i>Codul de etică</i>

P05. PROCEDURA PRIVIND CONTROLUL COMPORTAMENTULUI COPIILOR

Scop	Copiii au o relație firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate și respect reciproc.
Procedura	Centrul instruește personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu copiii, în funcție de vârstă, nivelul de dezvoltare și particularitățile psihocomportamentale ale acestora. Corectarea comportamentelor nedorite presupune claritate cu privire la comportamentele dorite și efort pentru a însuși aceste comportamente, în acest sens sunt utile responsabilitățile și consecințele nerespectării lor: sancțiunile. Abordarea corectă presupune: Stabilirea clară a responsabilităților și a limitelor comportamentale Stabilirea clară a consecințelor/sanctiunilor care se aplică în cazul nerespectării responsabilităților și limitelor, Consecințele/sanctiunile trebuie să fie echilibrate cu responsabilitățile deoarece dacă sunt prea mari apare sentimentul nedreptății și nu încurajează respectarea responsabilităților, Amintirea permanentă a acestora de către personalul Centrului, Adulții trebuie să fie model pentru copii în ceea ce privește controlul comportamentului, Comunicarea, discuția despre ce anume a condus la nerespectarea unei responsabilități ar trebui să fie o obișnuință din partea personalului pentru a afla și înțelege ce a condus la comportamentul nedorit și transmiterea faptului că sancțiunea are rolul de a repara și penaliza comportamentul pentru a-l face să dispară pe viitor. Se interzic măsurile disciplinare excesive sau iraționale, cum ar fi: a) pedeapsa corporală; b) deprivarea de hrană, apă sau somn; c) penalitățile financiare; d) orice examinare intimă a copilului dacă nu are o rațiune medicală și nu e efectuată de personal medico-sanitar; e) confiscarea echipamentelor și obiectelor personale copilului, cu excepția celor care

	pot constitui un risc; f) privarea de medicație sau tratament medical; g) pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul unui copil din grup; h) implicarea unui copil în pedepsirea altui copil; i) orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens conform legii. Sesiunile de instruire ale personalului, precum și cursuri de formare în domeniu sunt consemnate în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.
Diseminare	Un exemplar al procedurii privind controlul comportamentelor copiilor este: disponibil și accesibil în orice moment la sediul centrului și poate fi asigurat oricărei părți interesate, la cerere. procedura se diseminează: - beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal.
Documente	- <i>Procedura scrisă</i>

P06. PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR

Scop	Încurajarea beneficiarilor pentru a-și exprima opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate de angajații Centrului prin cunoașterea modului de comunicare cu furnizorul de servicii, cum se formulează sesizările și reclamațiile cui se adresează și cum se înregistrează acestea.
Procedura	Termeni ✓ “petiție” - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris verbal, telefonic, e-mail etc, pe care un beneficiar sau o organizație lega

constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice.

- ✓ “sesizare”- orice exprimare a nemulțumirii în legătură cu serviciile de îngrijire la domiciliu furnizate.

Cine poate face sesizarea?

- ✓ Beneficiarii direct;
- ✓ Reprezentanții legali/aparținătorii;
- ✓ Orice altă persoană (vecin, rudă, prieten, cadru didactic, medic familie) care este afectată/nemulțumită de serviciul furnizat beneficiarului;
- ✓ Orice reprezentant (persoane ori organizații) care acționează în numele beneficiarului.

Beneficiarii sunt încurajați să-și exprime opiniile despre modul cum sunt tratați în timpul furnizării serviciilor în cadrul centrului dar și despre modul în care personalul își îndeplinește atribuțiile. Acest lucru se realizează prin prezentarea procedurii la încheierea contractului de furnizare de servicii, prin vizite ocazionale în timpul oferirii serviciilor realizate de responsabilul de caz sau de persoana desemnată de seful/coordonatorul Centrului cât și cu ocazia evaluării serviciilor oferite pe baza chestionarelor pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

Pentru ce se poate face o plângere/ sesizare?

- ✓ Orice problemă minoră sau majoră;
- ✓ Neconformarea cu obligațiile stabilite în contractul de servicii
- ✓ Nerespectarea programului .

Persoana care primește sesizarea are obligația de a o înregistra în registratura instituției iar după repartizarea prin rezoluția dată de către Secretarul Comunei, șeful Centrului are obligația de a verifica cele semnalate și formula răspuns la sesizare care se semnează de seful/coordonatorul Centrului.

Dacă este sesizat :

- ✓ un profesionist din echipa multidisciplinara cu privire la comportamen

	neadecvat– reclamația va fi rezolvată de o comisie propusă de Primar. ✓ o propunere privind activitatea în cadrul Centrului Social de Zi pentru Copii răspunsul se formulează după consultare cu seful/coordonatorul Centrului În vederea soluționării diverselor petiții, Seful Centrului, în funcție de caz, se consultă cu Secretarul Comunei, precum și cu Primarul comunei, personalul de specialitate precum și orice altă persoană sau instituție care poate contribui la rezolvarea petiției. ✓ Toate petițiile și sesizările sunt luate în considerație cu seriozitate. ✓ Toate petițiile și sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect și în confidențialitate. ✓ Beneficiarii care fac sesizări/reclamații nu suportă consecințe. Termenul de rezolvare a petițiilor ✓ 30 de zile (calendaristice) de la înregistrarea petiției; ✓ termenul precizat anterior poate fi prelungit de către seful/coordonatorul centrului cu încă 15 zile, în situația în care necesită o cercetare mai amănunțită; Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.
Diseminare	Un exemplar al procedurii privind sesizările și reclamațiile este disponibil și accesibil în orice moment la sediul centrului și poate fi asigurat oricărei părți interesate, la cerere. procedura se diseminează: - beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal.
Documente	- <i>Procedura scrisă</i> - <i>Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor</i> - <i>Sesizările și reclamațiile înregistrate și răspunsurile la sesizare/petiție</i>

P07. PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI

Scop	Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant. Identificarea corectă de către specialiști și beneficiari a situațiilor de abuz, neglijare și luarea măsurilor ce se impun.
Procedura	Definiții: Există multe definiții ale abuzului și ale neglijării copilului. Termenul folosit cel mai adesea este “maltratarea copilului” care cuprinde toate formele de abuz, neglijare și exploatare. Pentru simplificare, termenul “abuz și neglijare” sau “maltratare” va fi folosit cu înțelegerea că această politică include toate formele de abuz. Copiii au nevoie de protecție împotriva următoarelor forme de maltratare: • Abuz fizic: Acțiuni fizice realizate de către părinți, persoane de îngrijire, sau alte persoane din anturajul copilului, care au cauzat sau ar fi putut cauza răni fizice copilului. • Neglijare: Eșecul părinților sau a persoanelor de îngrijire în a asigura îngrijirea necesară și adecvată vârstei, incluzând hrana, îmbrăcăminte, adăpostul, protejarea de pericole, supraveghere adecvată stadiului de dezvoltare a copilului, igienă și îngrijire medicală. • Abuz sexual: Angajarea copilului de către părinți, persoane de îngrijire sau alte persoane din anturaj, în orice fel de activități sexuale. Aceasta include, dar nu este limitată la contactul sexual forțat de orice fel, exploatare prin stimulare sexuală persistentă, prostituția copilului, ringuri de sex, sau pornografie. Abuz emotional: Comportamente părintești cum ar fi, respingerea, terorizarea, blamarea, ignorarea sau izolarea unui copil, care cauzează sau sunt probabile să cauzeze afectarea gravă a capacităților fizice, sociale, mentale, sau emotionale ale

copilului.

- Exploatarea: Actiuni realizate de părinti, persoane de îngrijire sau alte persoane din anturajul copilului care se folosesc de copil în beneficiul propriu; cum ar fi forțarea copiilor sub vârsta de lucru să lucreze, adesea pentru o plată care variază de la o sumă mică până la lipsa totală a plății. Alte exemple fac parte din exploatarea sexuală acoperită mai sus.

Maltratarea copilului poate să aibă loc din partea oricărei persoane responsabile de bunăstarea copilului. Această persoană poate fi părintele copilului, părintele de substitut cum ar fi tutorele sau un membru al familiei lărgite, asistentul maternal sau orice persoană responsabilă de bunăstarea copilului într-o instituție publică sau privată, sau orice persoană care a ajuns să cunoască copilul prin intermediul unei capacități oficiale (profesor, educator, familie adoptatoare etc) sau a unei poziții de încredere, incluzând dar nelimitându-se la personalul medical, educatori, supraveghetori, și personalul de suport sau voluntarii în orice context în care copii pot fi subiecți ai abuzului și neglijării. Aceasta include de asemenea personalul Centrului, colaboratorii și voluntarii. Oricine are acces la copii, poate în mod potențial maltrata un copil.

Principii de bază în protejarea copilului:

Copiii au dreptul să fie feriți de abuz și neglijare. Serviciile pentru copii abuzați și neglijati se bazează pe anumite principii de bază:

1. Demnitatea copilului ca individ cu un drept la îngrijire adecvată și supraveghere.
2. Dreptul și responsabilitatea părinților în ce privește protecția copilului și prevenirea expunerii lui la abuz și neglijare.
3. Responsabilitatea societății de a pune la dispoziția părinților serviciile și resursele necesare, care îi vor sprijini și le va întări capacitatea de a-și îndeplini obligațiile parentale față de copiii lor.
4. Dorința majorității părinților de a fi părinți adecvați și recunoașterea că majoritatea lor sunt părinți adecvați.
5. Înțelegerea faptului ca majoritatea părinților care experimentează dificultăți în îngrijirea copiilor pot fi ajutați să fie părinți adecvați.

6. Responsabilitatea instituțiilor de protecție a copilului precum și a societății în ansamblul ei de a aloca resurse pentru prevenirea abuzului și neglijării copilului și pentru a educa publicul în legătură cu efectele lor.

7. Responsabilitatea societății de a asigura servicii și resurse adecvate pentru nevoile de bază (alimente, îmbrăcăminte și adăpost); prevenirea desfacerii familiei; creșterea dezvoltării fizice, sociale și emoționale a copiilor în familiile lor

Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor

Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații. Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Serviciul încurajează comunicarea cu beneficiarii, crează relații bazate pe încredere astfel încât beneficiarii să aibă deschidere spre a sesiza eventualele abuzuri și să informeze serviciul despre cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui să se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

Personalul Centrului este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Serviciul ia toate măsurile necesare în vederea protejării personalului de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează toate incidentele sesizate de

	către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii. Orice sesizare a personalului centrului cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia. Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului. Beneficiarii sunt instruiți trimestrial cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificarea și asupra faptului că pot face sesizări, reclamații, aduce la cunoștință situații la care au fost supuși sau la care au fost martori și în mod anonim, fișă de sesizări și reclamații existentă la sediul furnizorului, cutie ce se va deschide săptămânal, fapt consemnat în procesul verbal de deschidere a cutiei de sesizări și reclamații Conducătorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică de îndată, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, cazuri de accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.). Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență. Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.
--	---

	Personalul de specialitate al centrului asigură servicii de consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant, iar acesta poate referi cazul beneficiarului, către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz. Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații conducătorul centrului se preocupă de următoarele: Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare : Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.); Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală Tulburări sfîcteriene (enurezis, encompresis); Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante; Modificarea rapidă a dispoziției afective, Impulsivitate, agresivitate Autostigmatizare, autoculpabilizare; Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus Dificultăți în relaționare și comunicare; etc Principii de a raporta și de reacționa la cazurile de abuz și neglijare a copilului Comportamentul care atrage după sine abuzul și neglijarea copiilor nu trebuie tolerat din partea niciunei persoane. Comunitățile ar trebui să lucreze împreună pentru a se asigura că anturajele în care trăiesc copiii, sunt ferite de abuz și neglijare. Un serviciu de protecție a copilului ar trebui să fie asigurat acelor copii ai căror părinți alți membri de familie sau persoane de îngrijire nu doresc sau nu sunt în stare să asigure copiilor protecția de care au nevoie și ai căror condiție sau situație prezintă mărtașia observabilă a probabilității sau a evidentei efectelor dăunătoare a acestuia eșec de a satisface cel puțin nevoile bazale minime ale copiilor. Orice reacție la abuzul sau neglijarea copilului are ca scop fundamental protejarea copiilor prin capacitatea părinților și/sau a persoanelor lor de îngrijire pentru a-și îndeplini mai bine rolul de îngrijire. În cazurile de maltratare intra-familială, scopul este de a menține și de a sprijini unitatea familială, când acest lucru este adecvat
--	--

	prin furnizarea de servicii menite să stabilizeze situația familială și să încurajeze părinții în îndeplinirea responsabilităților părintești față de copii. Premisa de bază este recunoașterea faptului că majoritatea părinților doresc să fie considerați buni părinți. Când abuzul sau neglijarea apare în afara contextului familial, părinții, ca “avocați ai copilului” sau alte persoane adecvate ar trebui să întreprindă asemenea acțiuni astfel încât să asigure protecția și tratamentul copiilor cu sprijinul serviciului public de protecție a copilului. În cazurile de maltratare a copilului, siguranța acestuia este de importanță primordială. În același timp orice intervenție trebuie să includă servicii de asistare a abuzatorului(lor). Servicii pentru abuzator, fie părinte sau alta persoană de îngrijire ar trebui asigurate când și dacă este posibil. Intervenția în cazurile de maltratare a copilului ar putea include, dar nu se limitează la următoarele: • Dezvoltarea și aplicarea de metode de disciplinare adecvate non-fizice, și non-punitive. • Deprinderea unor abilități de rezolvare a conflictelor. • Interacțiunea mai eficientă cu mediul înconjurător dat. • Negocierea eficientă cu alte sisteme de suport cum ar fi cel educativ și cel de îngrijire a sănătății. • Creșterea înțelegerii nevoilor de dezvoltare a copiilor. • Abilități crescute în satisfacerea nevoilor de dezvoltare a copiilor • Colaborarea cu instituții abilitate
Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal.
Documente	1) Registrul de evidență al cazurilor de neglijență și abuz

P 08. PROCEDURĂ DE MASURARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI

Scop	Stabilirea gradului de satisfactie cu privire la activitatea desfasurata in cadrul Centruului Social de Zi pentru Copii Prejmer și îmbunătățirea serviciilor oferite
Procedura	Evaluări ale satisfacției beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori: a) Procesul de acordare a serviciilor– respectarea drepturilor beneficiarilor. b) Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul centrului. c) Calitatea serviciilor oferite în cadrul serviciului social– masura in care acest raspunde nevoilor beneficiarilor. d) Suportul – calitatea si adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul social în vederea îmbunătățirii vieții sociale a beneficiarilor. e) Autonomia – implicarea si participarea beneficiarilor în planificarea si realizarea activităților desfășurate în cadrul centrului. f) Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilitati, relatii sociale si cunostinte, experimentarea și punerea în practică a achizitiilor noi g) Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța actiunilor de integrare sociala, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit h) Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizare activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul social i) Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luare deciziilor sau îndeplinirea sarcinilor; - j)Supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sa diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă). 5. RESPONSABILITĂȚI: Managerul serviciului social si personalul de specialitate din cadrul serviciului sunt responsabili pentru aplicarea procedurii. 6. DESCRIEREA PROCEDURII Etapele evaluării a) Managerul serviciului convoacă echipa serviciului.

- b) Managerul serviciului propune echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.
- c) Managerul serviciului prezintă itemii chestionarelor și scopul acestora.
- d) Managerul serviciului face instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor.
- e) Managerul serviciului fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari.
- f) În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei serviciului aplică chestionarul.
- g) Personalul serviciului adună chestionarele completate și le predă Managerului serviciului.
- h) Managerul serviciului centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor.
- i) Se analizează rezultatele chestionarului și se utilizează în documentele specifice – raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire a serviciilor.

Aplicabilitate a procedurii

- a) Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună de întocmire Raportului anual al serviciului.
- b) Prezenta procedură este dusă la cunoștința tuturor responsabililor.
- c) Prezenta procedură are anexate Chestionarul care se aplică beneficiarilor.

Concluzii

- a) Chestionarele de evaluare a satisfacției beneficiarilor sunt analizate de managerul serviciului pentru a identifica soluții de îmbunătățire a serviciilor.
- b) Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii serviciului, spre aprobare și implementate de către responsabili în domeniul respectiv.

Diseminare	- beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal
Documente	<i>Procedura scrisă</i> <i>Chestionar</i>

CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE

Scopul acestui chestionar este :

Stabilirea gradului de satisfacție cu privire la activitatea desfășurată în cadrul Centrului Social de Zi pentru Copii Prejmer, potrivit legislației în vigoare.

1. De unde ați auzit prima dată de serviciile acordate în cadrul Centrului Social de Zi pentru Copii Prejmer (bifați căsuța, care corespunde cel mai mult răspunsului Dvs.)

☐ de la Primărie ☐ de la școală ☐ de la rude, cunoștințe ☐ internet ☐ din alte surse

2. Cum apreciați relațiile cu personalul care va acorda serviciile?

☐ foarte bune ☐ bune ☐ proaste ☐ foarte proaste

3. Cum apreciați calitatea dotărilor și spațiilor în care se oferă serviciul?

☐ foarte bună ☐ bună ☐ parțial satisfăcătoare ☐ nesatisfăcătoare

4. Ați recomandat serviciile acordate în cadrul centrului și altor persoane?

☐ DA

☐ NU

5. În ce măsură serviciile oferite vă sunt de folos și corespund nevoilor dumneavoastră?

☐ mare

☐ medie

☐ mică

6. Mai aveți nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere? Enumerați.

☐ DA

☐ NU

7. Aveți sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?

☐ întotdeauna

☐ adesea

☐ rareori

☐ niciodată

8. Considerati ca sunteti consultat in planificarea activitatilor ce se desfasoara în cadrul serviciului?

☐ întotdeauna ☐ adesea ☐ rareori ☐ niciodata

9. Considerati ca vi se ofera posibilitatea de a achiziționa noi abilitati, cunostinte si de a forma relatii sociale, conform asteptarilor dumneavoastra?

☐ DA ☐ NU

10. Considerati ca vi se ofera suficienta libertate de actiune, recunoastere si suport pentru desfasurarea activitatilor în cadrul Centrului Social de Zi pentru Copii?

☐ în mare masura ☐ într-o oarecare masura ☐ în mica masura

11. Aveti sentimentul de securitate cu privire la:

- ☐ organizarea si evaluarea activităților,
- ☐ relațiile cu ceilalți beneficiari
- ☐ serviciile acordate și relațiile cu personalul centrului?

12. Aveti propuneri cu privire la imbunatatirea serviciilor acordate? Va rugam sa le descrieti.....

.....

Data:

Semnătura beneficiarului.....

Asistent social.....

Președinte de ședință,
Radu Marica

