

**CONSILIUL LOCAL SFÂNTU GHEORGHE
JUDETUL IALOMITA**

**AVIZAT,
PRIMAR,
TECULESCU PETRU - MĂDĂLIN**

**METODOLOGIE DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE ACENTRULUI SOCIAL DE ZI
PENTRU COPII " VIITORUL"Comuna SFÂNTU GHEORGHE, județul IALOMITA**

PARTEA I

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Art. 1. (1) Centrul Social de Zi pentru Copii "Viitorul" este organizat și funcționează ca serviciu de asistență socială în regim de zi pentru copii, fara personalitate juridică, în structura Consiliului Local Sfântu Gheorghe.

(2) Înființarea Centrului Social de Zi pentru Copii " Viitorul" se realizează în concordanță cu prevederile:

- Legii nr.292/2011 privind sistemul național de asistență socială,actualizata,
- Ordonanței Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, modificată și completată prin Hotărârea de Guvern nr. 1007/2005;
- Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului instituțiilor de asistență socială și a structurii orientative de personal, a Regulamentului - cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de asistență socială,actualizata,
- Ordinul nr. 24 din 22.03.2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrele de zi,actualizata,
- Prezenta metodologie și ale altor prevederi legale în vigoare cu aplicabilitate în domeniul asistenței sociale.

Art. 2. Principiile care stau la baza activității Centrului Social de Zi pentru Copii "Viitorul":

- Principiul respectării drepturilor omului.
- Principiul respectării demnității umane.
- Principiul nediscriminării.
- Principiul asigurării autonomiei persoanei.
- Principiul asigurării și respectării intimității.
- Principiul respectării confidențialității.
- Principiul libertății de a consimți și de a decide.
- Principiul implicării și participării active a beneficiarilor de servicii.
- Principiul cooperării și parteneriatului.

Art. 3. Obiectul de activitate al Centrului Social de Zi pentru Copii "Viitorul" îl reprezintă asistența și protecția socială, în regim de zi, a copiilor proveniți din familii aflate în situație de risc.

Art. 4. Obiectivele fundamentale ale Centrului Social de Zi pentru Copii "Viitorul", sunt următoarele:

PARTEA A II-A

STANDARDE ȘI PROCEDURI

- In Centrul Social de Zi pentru Copii ``Viitorul`` se asigura si se respecta Standardele minime obligatorii pentru centrele de zi, aprobate prin Ordinul nr. 24/22.03.2004 si aplicate in conditiile legii, precum si incadrarea cu personal calificat potrivit actelor normative in vigoare.
- In ceea ce priveste masurile de asistenta sociala acordate copiilor in aceasta unitate este obligatoriu a se respecta si aplica urmatorul pachet minimal de proceduri.

PROCEDURI LA ADMITEREA IN CENTRUL SOCIAL DE ZI

- Admiterea copilului in Centrul Social de Zi se realizeaza in baza Dispozitiei Primarului, luand in considerare propunerea asistentului social din cadrul SPAS.
- In vederea elaborarii acestei propuneri asistentul social realizeaza evaluarea initiala a situatiei copilului, redacteaza raportul de ancheta sociala, precum si planul de servicii, intocmit pentru prevenirea abandonului si institutionalizarii copilului.
- Planul de servicii este intocmit de catre asistentul social sau cu sprijinul nemijlocit al acestuia, in situatia solicitarilor directe sau a referirilor din partea altor organizatii sau institutii relevante.
- Programul personalizat de interventie este realizat, in echipa, de personalul de specialitate care lucreaza cu copilul in Centrul de Zi, pe baza evaluarii facute fiecarui copil in parte la admiterea in CZ. Programul personalizat de interventie este avizat de coordonatorul CZ si elaborarea se face cu consultarea copilului, in raport de varsta si gradul de maturitate, precum si a familiei acestuia sau a reprezentantului legal.

Ulterior aditerii copilului in centru vor fi efectuate urmatoarele activitati:

- Copilul, impreuna cu reprezentantul legal va fi primit de coordonatorul centrului, care ii va prezenta unitatea, drepturile si indatoririle care ii revin, activitatile care urmeaza sa se desfasoare la inceputul perioadei de oferire de servicii.
- Copilul va fi prezentat personalului angajat in centru si celorlalti beneficiari. Se va proceda la semnarea contractului de servicii si asistenta sociala, conform prevederilor Ordinului nr.73/14.02.2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, incheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditati conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale. In contract se mentioneaza conditiile in care se vor oferi

servicii si responsabilitatile specifice pe care fiecare parte implicata le are de indeplinit in perioada de timp stabilita.

- Se realizeaza evaluarea complexa a copilului, luandu-se in considerare o serie de aspecte (de ordin social, psihologic, medical, educational), umarind identificarea si analiza nevoilor copiilor, in vederea elaborari Planului personalizat de interventie (PPI).
- Dosarul beneficiarului cuprinde urmatoarele documente:
 - ✓ Cererea pentru acordarea de servicii.
 - ✓ Copii dupa actele de identitate.
 - ✓ Acte medicale care sa ateste starea de sanatate a copilului.
 - ✓ Raportul de ancheta sociala din care sa reiasa situatia socio-economica a copilului si a familiei sale.
 - ✓ Fisa de evaluare psihologica.
 - ✓ Dispozitia de admitere in centru.
 - ✓ Planul de servicii.
 - ✓ Dispozitia de aprobare a Planului de servicii.
 - ✓ Contractul de furnizare a serviciilor sociale.
 - ✓ Rapoarte de reevaluare semestriala a progreselor inregistrate in urma activitatilor desfasurate in centru.
 - ✓ Planul de interventie personalizata pe domenii, actualizat semestrial sau la nevoie.
 - ✓ Fise de consiliere psihologica.
 - ✓ Dispozitia de incetare a masurii de asistenta in centru.
- Coordonatorul centrului, impreuna cu personalul angajat, va asigura integrarea in colectivitatea unitatii, a beneficiarului nou venit.

PROCEDURI PRIVIND ASISTENTA PERSONALIZATA A BENEFICIARILOR

Pentru a asigura asistenta personalizata, pe perioada asistarii beneficiarilor in centru, vor fi efectuate urmatoarele activitati:

- Personalul de specialitate al centrului elaboreaza planul de interventie personalizat pentru fiecare beneficiar, tinand cont de datele obtinute la evaluarea realizata dupa admiterea in centru.
- Beneficiarul, precum si familia acestuia, acolo unde este posibil, sunt implicati in elaborarea planului de interventie personalizat.

- Asistentul social, realizeaza rapoartele de reevaluare semestriala a situatiei socio-economice a familiei copilului.
- Personalul de specialitate al centrului evalueaza achizitiile realizate de beneficiar, consultand fisele de monitorizare.
- Pe baza datelor obtinute in urma evaluarii, se va modifica planul de interventie personalizat, stabilindu-se noi obiective, atunci cand cele anterioare au fost atinse.
- Datele privind evaluarea sunt inregistrate si pastrate confidential, beneficiarul si/sau familia/reprezentantul legal avand acces la aceste date.

PROCEDURI PRIVIND INCETAREA ACORDARII DE SERVICII IN CADRUL CENTRULUI DE ZI

- Incetarea dispozitiei de acordare a serviciilor are loc la incheierea anului scolar.
- Pentru continuarea acordarii de servicii, se reia procedura de admitere.
- Incetarea acordarii serviciilor se poate realiza si inainte de termenul prevazut anterior, daca se constata ca familia beneficiarului/beneficiarul de servicii nu respecta contractul de furnizare a serviciilor incheiat cu centrul. In acest caz se intocmeste un raport in care este prezentata situatia care a dus la incetarea acordarii de servicii.

PROCEDURI PRIVIND INFORMAREA SI RELATIA CU COMUNITATEA

- Centrul de Zi dezvolta actiuni de informare la nivelul comunitatii in ceea ce priveste serviciile oferite si beneficiile acestora pentru copiii si familiile acestora.
- Centrul furnizeaza, utilizeaza si difuzeaza materiale informative privind serviciile furnizate in cadrul centrului de zi atat la sediul centrului cat si prin institutiile publice/private care intra in relatii cu centrul.
- Atat beneficiarii directi cat si cei indirecti primesc materiale informative si publicitare privind serviciile acordate, asigurand astfel conditiile si mijloacele de informare (ghiduri, brosure, s.a., pe format de hartie sau electronic) precum si cu privire la regulamentul propriu de organizare si functionare si procedurile utilizate.
- De asemenea, centrul social pune la dispozitia publicului larg, la cerere, o lista cu oferta de servicii, locatia centrului si datele de contact ale acesteia.
- Centrul social initiaza si organizeaza actiuni proprii sau in parteneriat cu alte institutii publice sau private (unitati de invatamant, unitati medicale, biserica, politie, ONG-uri),

cu privire la serviciile oferite, rolul sau in comunitate, accesarea si modul de functionare precum si despre importanta existentei acestui centru de zi, a serviciilor oferite pentru sprijinul, reabilitarea si integrarea-includerea sociala a copiilor.

- Centrul social desfasoara activitati de recrutare de voluntari din comunitate.

PROCEDURI PRIVIND RELATIA DE COLABORARE ACTIVA CU FAMILIILE COPIILOR CARE FRECVENTEAZA CENTRUL DE ZI

- Personalul centrului social face toate demersurile pentru a stabili relatii de colaborare activa cu familiile copiilor care frecventeaza centrul.
- Centrul organizeaza periodic intalniri (la admiterea copilului in centru sau ori de cate ori este necesar) pentru informarea parintilor in legatura cu liniile de perspectiva ale centrului, pregatirea unor evenimente importante precum si orice alta actiune initiata si organizata in centru.
- Centrul organizeaza intalniri individuale periodice in vederea comunicarii informatiilor utile pentru parinti.
- Seful de centru, impreuna cu personalul de specialitate are elaborat un cod etic pentru relatia copii si familiile acestora, care este adus la cunostinta beneficiarilor si a familiilor lor.
- Centrul de Zi initiaza si organizeaza reuniuni generale, in mod periodic, pentru informarea parintilor in legatura cu liniile de perspectiva pe anul in curs si ocazional, inaintea unor evenimente importante.
- Centrul de Zi initiaza si organizeaza reuniuni individuale, periodic si in mod special la admiterea copilului in CZ, in vederea comunicarii informatiilor utile pentru parinti.
- Centrul tine evidenta acestor reuniuni, prin rapoartele elaborate in urma desfasurarii acestora. Rapoartele sunt intocmite pe baza unui protocol avizat de coordonatorul CZ.
- Personalul de specialitate este pregatit in ceea ce priveste semnificatia relatiei copil - parinte, importanta participarii parintilor ca parteneri in program si rolul CZ in sprijinirea si intarirea relatiei copil – parinte.

PROCEDURI PRIVIND PROGRAMUL PERSONALIZAT DE INTERVENTIE

- Fiecare copil din centru beneficiaza de un program personalizat de interventie (PPI), reactualizat periodic, ce este elaborat de catre personalul de specialitate, in functie de nevoile si particularitatile fiecarui copil in parte.
- Furnizarea serviciilor se face in baza unui contract cu familia, daca copilul are parinti si nu exista prevederi contrarii de ordin legislativ, sau in lipsa acestora cu reprezentantul legal al copilului.
- Programul personalizat de interventie (PPI) este realizat in echipa, de personalul de specialitate care lucreaza cu copilul. Programul se realizeaza pe baza evaluarii facute fiecarui copil la admiterea in centrul de zi, tinandu-se cont de varsta, gradul de maturitate si nevoile speciale ale acestuia.
- Programul de interventie este avizat de coordonatorul centrului si se elaboreaza in colaborare cu parintele/reprezentantul sau legal si cu consultarea copilului, in raport cu varsta si gradul de maturitate a acestuia.
- Continutul acestor documente este adus la cunostinta parintelui/reprezentantului legal, a copilului.
- PPI contine informatii despre toate activitatile si serviciile oferite copilului si familiei acestuia in cadrul centrului de zi. Obiectivele stabilite in PPI sunt realiste, adaptate nivelului global al copilului si utile pentru dezvoltarea lui armonioasa, fiind evaluate si actualizate in functie de gradul in care au fost realizate.
- Programul Centrului de Zi:
 - ✓ Programul in centru de zi incepe de la ora 8 pana la ora 16:30 de luni - vineri, pentru personal, iar programul zilnic al copiilor incepe de la ora 12 pana la ora 16:30.
 - ✓ Pe parcursul acestor ore, activitatile se vor desfasura conform orarului stabilit si afisat.
 - ✓ Toate activitatile desfasurate in cadrul Centrului de Zi sunt cuprinse in programul zilnic al copiilor, care va fi afisat, intr-un loc vizibil si accesibil personalului de specialitate si adus la cunostinta copiilor (dupa caz) si parintilor. In cazul nerespectarii programului precum si a obligatiilor, vor fi aplicate sanctiuni.
 - ✓ Orarul activitatilor stabilite este flexibil si va fi adaptat la nevoile si posibilitatile familiilor, copiii vor fi incurajati sa participe la toate activitatile si fiecare ocazie va

fi folosita pentru ca ei sa invete si sa dezvolte deprinderi care sa le asigure o viata normala.

- ✓ In cadrul Centrului de Zi va exista un registru de prezenta/absenta a copiilor.
- ✓ Sarbatorirea zilei de nastere se va face in cadrul centrului sau in cadrul comunitatii din care face parte (familie) cu participarea si implicarea obligatorie a familiei.

PROCEDURI PRIVIND ACTIVITATI EDUCATIONALE, RECREATIVE SI DE SOCIALIZARE

- Centrul educational ofera copilului numeroase activitati sau situatii de invatare, inclusiv de dezvoltare a deprinderilor de viata independenta, adecvate varstei, nevoilor, potentialului de dezvoltare si particularitatile copilului.
- Centrul de Zi ofera copiilor activitati recreative si de socializare pentru a se realiza un echilibru intre activitatile de invatare, abilitare/reabilitare si cele de relaxare si joc, in acest mod ajutandu-i sa isi creeze/mentina un echilibru psihic si fizic necesar dezvoltarii optime.
- Asistentul social, impreuna cu ceilalti specialisti din centru elaboreaza programul activitatilor recreative si de socializare, evitand totodata suprasolicitarea copiilor si tinand cont de preferintele si particularitatile acestora.
- Copiii, in functie de varsta si gradul de maturitate, precum si parintii sunt informati asupra oportunitatilor recreative si de socializare promovate de centru dar si de necesitatea implicarii familiei in desfasurarea acestor activitati.
- Centrul asigura conditiile si materialele necesare pentru derularea activitatilor recreative si de socializare.
- Fiecare copil este ajutat sa dezvolte relatii pozitive cu ceilalti.
- Activitatile zilnice in centru sunt axate pe:
 - a) Activitati educationale:**
 - monitorizare pentru pregatireaa temelor scolare;
 - sprijin individual pentru realizarea temelor scolare, la solicitarea copiilor;
 - educatie informala: activitati de dezvoltare a deprinderilor de viata independenta - dezvoltare personala, dezvoltare interpersonală, dezvoltare social-civica, dezvoltare pentru sanatate;
 - orientare scolara;
 - consiliere psihologica si sociala.

b) Activitati recreative si de socializare:

- jocuri;
 - lectura (carti, reviste);
 - sarbatorirea zilelor de nastere;
 - vizionare programe TV (desene animate);
 - organizarea unor programe artistice;
 - organizarea de excursii, drumetii, vizite.
- Toate aceste activitati sunt adaptate varstei si raspund nivelului si potentialului lor de dezvoltare.
 - Activitatile educationale se desfasoara individual sau in grupuri mici de copii, tinandu-se cont de varsta acestora.
 - Specialistii centrului incurajeaza si sprijina fiecare copil sa participe la activitatile extrascolare organizate in cadrul centrului de zi.

PROCEDURI PRIVIND ORIENTAREA SCOLARA SI PROFESIONALA, CONSILIEREA PSIHOLOGICA

- Copiii beneficiaza de servicii de consiliere psihologica si de orientare scolara si profesionala de calitate, in raport cu varsta, nivelul de dezvoltare, nevoile, aptitudini si interesele acestora.
- Psihologul elaboreaza programul de orientare scolara si profesionala care contine obiective specifice in functie de particularitatile fiecarui copil.
- Parintii sunt implicati in operationalizarea obiectivelor de interventie stabilite prin programul de orientare scolara si profesionala.
- Activitatea de consiliere psihologica se realizeaza la cerere sau ori de cate ori psihologul considera ca este benefica copilului, in raport cu varsta, nivelul de dezvoltare si nevoile acestuia.
- Activitatea de consiliere se realizeaza individual, intr-un mediu securizant pentru copil.
- Consilierea este o activitate planificata cu obiective specifice, in functie de varsta si gradul de maturitate al fiecarui copil.

PROCEDURI PRIVIND CONSILIEREA SI SPRIJIN PENTRU PARINTI

- Centrul de zi ofera parintilor consiliere si sprijin la cerere sau ori de cate ori personalul de specialitate (asistent social si/sau psiholog) din cadrul centrului considera ca este in beneficiul copilului si familiei sale, pentru a-i ajuta sa rezolve problemele cu care familia se confrunta, in ceea ce priveste dezvoltarea psihologica a copilului, diverse aspecte de ordin juridic, medical, social, etc.
- Asistentul social si/sau psihologul identifica nevoile parintilor pornind de la etapele de dezvoltare pe care le parcurge copilul, tinand cont de personalitatea si particularitatile copilului in parte.
- Activitatea de consiliere se desfasoara individual si/sau in grup, prin organizarea de programe de educare a parintilor, cunoscute si sub denumirea de ``scoli pentru parinti``, dupa o programa elaborata in functie de nevoile identificate ale parintilor sau ale familiilor implicate in cresterea si ingrijirea copilului.

FORMAREA INITIALA SI CONTINUA A PERSONALULUI

- Personalul centrului are pregatirea si abilitatile profesionale corespunzatoare pentru a lucra cu copiii. Atat copiii cat si familiile acestora beneficiaza de servicii de calitate si personalizate din partea personalului de specialitate, bine pregatiti din punct de vedere profesional, cu abilitati empatice si de comunicare.
- Fiecare specialist are calificarea necesara pentru a-si indeplini sarcinile cu responsabilitate si profesionalism ale postului pe care il ocupa si beneficiaza de formare continua, in domeniul protectiei copilului, in vederea imbunatatirii cunostintelor, abilitatilor si deprinderilor necesare pentru a satisface nevoile copiilor si familiilor acestora.
- In vederea imbunatatirii cunostintelor si abilitatilor angajatilor, SPAS/primarie asigura participarea la cursuri de formare continua organizate in judet sau in tara.
- Educatia permanenta si formarea continua a angajatilor se realizeaza conform legislatiei in vigoare.

PROCEDURA PRIVIND PREVENIREA, IDENTIFICAREA, SEMNALAREA, EVALUAREA SI SOLUTIONAREA SUSPICIUNILOR SAU ACUZATIILOR DE ABUZ ASUPRA COPIILOR

- Centrul de zi promoveaza si aplica masuri cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea si solutionarea suspiciunilor sau acuzatiilor de abuz asupra copiilor.
- Aceste proceduri sunt avizate de catre SPAS/primarie si sunt aduse la cunostinta copiilor, in raport cu varsta si gradul de maturitate, familiilor sau reprezentantilor lor legali, precum si personalului.
- Copiii si familiile/reprezentantii legali sunt informati, in modalitati accesibile, cu privire la aceste proceduri, precum si cu privire la drepturile copilului.
- Copiii sunt incurajati si sprijiniti sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului, a altor copii din centrul de zi sau a unor persoane din afara centrului.
- Centrul de Zi tine evidenta tuturor cazurilor de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare (inclusiv exploatare sexuala sau prin munca), tratament inuman sau degradant in registrul de sesizari si reclamatii.
- Personalul care are suspiciunea sau identifica situatii de abuz, neglijare si exploatare a copilului, in cadrul centrului sau in afara acestuia, are obligatia de a semnala la SPAS si de a instiinta coordonatorul centrului, precum si de a le inregistra, conform prevederilor Standardelor Minime Obligatorii.
- Personalul este pregatit pentru a observa semnele si simptomele evocatoare de abuz/neglijare/exploatare a copilului:
 - ✓ semne fizice (vanatai, leziuni, hemoragii, arsuri, etc.);
 - ✓ semne si simptome ale bolilor cu transmitere sexuala;
 - ✓ tulburari de somn (insomnie, somn agitatie, vise urate, cosmaruri, etc.);
 - ✓ tulburari de alimentatie (anorexie, bulimie);
 - ✓ tulburari sfincteriene (enurezis, encompresis);
 - ✓ ticuri (clipit, rosul unghiilor, etc.);
 - ✓ persistenta unor senzatii olfactive sau cutanate obsedante;
 - ✓ modificarea rapida a dispozitiei afective;
 - ✓ impulsivitate, agresivitate;
 - ✓ autostigmatizare, autoculpabilizare;

- ✓ neglijenta in indeplinirea sarcinilor si incapacitatea de a respecta un program impus;
 - ✓ dificultati de relationare si comunicare;
 - ✓ scaderea randamentului scolar, absenteeism si abandon scolar;
 - ✓ tulburari d comportament (minciuna, fuga d acasa, furtul, consum de alcool, droguri, etc.);
 - ✓ comportament sexual inadecvat varstei, etc.
- Copiii si familiile lor/reprezentantii legali sunt informati in modalitati accesibile despre procedurile cu privire la prevenirea, idntificarea, semnalarea, evaluarea si solutionarea suspiciunilor sau acuzatiilor de abuz asupra copiilor.
 - Copiii sunt incurajati si sprijiniti sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului, a altor copii sau a unor persoane din afara centrului.
 - In centru este strict interzisa agresarea verbala sau fizica a copiilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii.
 - Persoanele desemnate pentru a participa la evaluarea initiala a situatiei de abuz, neglijare si exploatare a copilului sunt asistentul social si psihologul, care cu avizul SPAS, vor efectua evaluarea initiala si o vor comunica in termen de maxim 48 ore primariei, urmand ca echipa de interventie in situatii de abuz, neglijare si exploatare a copilului sa solutioneze cazul.
 - Personalul care are suspiciunea sau identifica situatii de abuz, neglijare si exploatare a copilului in care sunt implicati alti membrii ai personalului din centru are obligatia de a instiinta imediat coordonatorul centrului, care aplica legislatia invigoare. In situatia in care coordonatorul centrului nu semnaleaza aceste situatii la SPAS, in termenul prevazut de SMO prezente, personalul care a instiintat coordonatorul are obligatia efectuarii acestei semnalari.
 - Daca este necesar, coordonatorul centrului anunta, dupa caz, salvarea, politia, si /sau procuratura.
 - In centru este strict interzisa agresarea verbala sau fizica a copiilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii.
 - Centrul de Zi asigura sprijin psihologic si consiliere copiilor care au fost intimidati sau discriminati. In situatia copiilor abuzati, neglijati sau exploatati, SPAS stabileste planul de servicii si asigura implementarea acestuia, conform prevederilor ghidului metodologic privind interventia si prevenirea in echipa multidisciplinara si in retea in situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.

- Centrul asigura efectuarea de catre intregul personal (inclusiv personal auxiliar, angajati temporari sau voluntari) a unor cursuri de formare privind problematica protejarii copilului impotriva abuzului, neglijarii si exploatarei.
- Centrul de Zi asigura derularea de programe de educare a parintilor privind problematica protejarii copilului impotriva abuzului, neglijarii si exploatarei.

PROCEDURI SCRISE DE INREGISTRARE SI SOLUTIONARE A SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR

- Atat copilul cat si familia acestuia/reprezentantul legal au dreptul de a se adresa conducerii Centrului de Zi, respectiv coordonatorului de centru sau Primarului, in vederea comunicarii unei sesizari sau reclamatii.
- Procedurile privind efectuarea, inregistrarea si solutionarea sesizarilor si reclamatilor referitoare la serviciile oferite in cadrul Centrului de Zi garanteaza:
 - a. Modalitatea de inregistrare a sesizarilor si reclamatilor.
 - b. Informarea celui care a facut sesizarea/reclamatia asupra stadiului si modului de solutionare a cazului.
 - c. Durata maxima in care persoana in cauza primeste raspunsul (maxim 30 de zile calendaristice de la inregistrarea petitiei).
 - d. Prevederea posibilitatii ca o alta persoana sa poata sesiza/reclama in numele copilului.
 - e. Excluderea posibilitatii ca persoana care a fost reclamata sa se implice in rezolvarea cazului.
 - f. Prevederea unor modalitati de abordare a reclamatilor care il vizeaza pe administratorul de centru.
 - g. Excluderea oricaror represalii asupra celor care efectueaza reclamatii/sesizarilor.
- Sesizarea se poate realiza verbal sau prin intermediul cutiei pentru sesizari, sugestii, reclamatii.
- Fiecare angajat al centrului poate primi petitii, situatii in care acesta trebuie sa le inregistreze in registrul de petitii, care este in evidenta administratorului de centru.
- Registrul de petitii (sesizari, reclamatii, sugestii) contine urmatoarele date:
 - ✓ Numar si data inregistrarii;
 - ✓ Persoana care sesizeaza (date de identificare);
 - ✓ Tipul petitiei (cerere, sesizare, reclamatie, propunere, etc.);

- ✓ Modul de adresare (in scris, verbal, telefonic, etc.);
 - ✓ Persoana care a inregistrat petitia si daca este cazul, in numele cui;
 - ✓ Persoana desemnata de seful de centru sa rezolve petitia;
 - ✓ Modul de rezolvare (raspuns favorabil, raspuns nefavorabil, orientare spre alta institutie/autoritate si care , clasare, masuri luate, etc.;
 - ✓ Data la care s-a raspuns.
- Administratorul de centru consulta zilnic acest registru iar petitiile inregistrate care nu fac obiectul activitatii din acest centru sunt orientate in termen de 5 zile de la inregistrare catre autoritatile sau institutiile abilitate pentru rezolvarea acestora.
 - Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petitionarului nu se iau in considerare si vor fi clasate conform prevederilor O.G. 272/2002, cu exceptia celor care mentioneaza cazuri de abuz, neglijare si exploatare a copilului.
 - In vederea solutionarii diverselor petitii personale desemnate consulta, in functie de caz, administratorul de centru si personalul de specialitate, care poate contribui la rezolvarea petitiei.

PROCEDURI PRIVIND ACTIVITATI DE COLABORARE CU PROFESIONISTI SI INSTITUTII RELEVANTE

- Centrul de Zi colaboreaza cu celelalte servicii comunitare pentru asistenta copiilor si familiilor lor, inclusiv cu profesionistii din domeniu.
- Copiii si familiile lor beneficiaza de servicii de calitate in functie de nevoile pe care le au, incluiu cele identificate de specialistii centrului de zi, in vederea prevenirii abandonului si institutionalizarii copiilor.
- Personalul de specialitate al centrului evalueaza nevoile copiilor si familiilor lor referitor la alte servicii de care ar trebui sa beneficieze sip e care centrul nu le poate furniza.
- Centrul colaboreaza cu toti actorii sociali implicati in implementarea planului de servicii pentru prevenirea abandonului si institutionalizarii copilului.
- In vederea indeplinirii misiunii sale, centrul colaboreaza in retea cu toate serviciile si programele comunitare, regionale si nationale de asistenta si protectie a copilului si familiei.
- Centrul mentine permanent legatura cu comunitatea in scopul ajustarii activitatilor si programelor curente si pentru initierea de noi activitati si programe in domeniul prevenirii abandonului si institutionalizarii copiilor.

PROCEDURI REFERITOARE LA CONFIDENTIALITATE SI INTIMITATE

- Centrul de Zi asigura copiilor dreptul la intimitate, spatiu personal si confidentialitate.
- Centrul acorda o atentie deosebita spatiului personal al copiilor, ceea ce presupune:
 - ✓ Exista unui dulap in care fiecare copil isi poate depozita lucrurile personale (ghiozdan, manual, etc.);
 - ✓ Amenajarea toaletelor si asigurarea intimitatii;
 - ✓ Pastrarea dosarelor copiilor intr-un loc sigur (biroul personalului), permitand accesul doar persoanelor autorizate de administratorul de centru;
 - ✓ Semnarea unei declaratii de confidentialitate de catre toti angajatii centrului;
 - ✓ Personalul primeste instructiuni srise clare referitoare la modalitatile de abordare si transmitere a informatiilor care le sunt incredintate.

PROCEDURI CU PRIVIRE LA RELATIILE DINTRE MEMBRII PERSONALULUI SI BENEFICIARI:

Personalul centrului, in relatiile cu copilul/grupul de copii trebuie:

- ✓ Sa puna in practica valorile de baza ale unei relatii parentale de calitate: caldura si afectiune, limite clare si bine precizate, raspuns imediat la nevoile copilului, disponibilitatea de a raspunde intrebarilor copilului, acceptarea greselilor sau pedepsirea lor intr-un mod constructiv, evitand orice forma de abuz, respect pentru individ, recunoasterea calitatilor si a reusitelor, confidentialitate si incredere reciproca, sa nu manifeste antipatii si favoritism;
- ✓ Sa nu consume bauturi alcoolice;
- ✓ Sa nu fumeze decat in locuri in care nu au acces copiii;
- ✓ Sa nu se angreneze in barfe sau certuri in prezenta copiilor;
- ✓ Sa nu transmita prin copii nemulțumirile legate de activitatea celorlalti;
- ✓ Sa-si autoevalueze permanent activitatea si comportamentul pentru a nu se transforma in modele negative pentru copii;
- ✓ Sa-si indeplineasca integral sarcinile de serviciu, fiindca neindeplinirea lor inseamna nu numai abatere sanctionata de codul muncii, ci si neglijarea copiilor, considerate contraventie, cf. Legii nr.272/2006, republicata.

