

ANEXA LA DISPOZITIA nr. 146 din 05.10.2020

PRIVIND APROBAREA APROBAREA PROCEDURILOR OPERATIONALE ALE CENTRULUI DE INGRIJIRE DE ZI  
PENTRU COPII AFLATI IN SITUATII DE RISC

**PROCEDURI**

**Art. 20 Procedura de admitere în centrul de zi a potențialilor beneficiari**

Centrul de zi se adresează copiilor școlari ,până la împlinirea vârstei de 12 ani, cu domiciliul în județul Olt, care fac parte din una sau mai multe din următoarele categorii:

- copii cărora li se acordă prestații și servicii destinate prevenirii separării de părinții lor;
- copii care provin din familii cu probleme socio-economice(șomeri, locuință improprie, nivel de trai scăzut);
- copii care provin din familii cu mai mulți copii, cu venituri insuficiente, dar cu rezultate bune la învățatură și purtare;
- copii care provin din familii monoparentale;
- copii care provin din familii cu venituri insuficiente în care copilul limitează accesul la muncă al părinților;

Pentru a putea beneficia de serviciile centrului de zi, trebuie îndeplinite următoarele condiții :

- copilul să frecventeze o instituție de învățământ
  - familia să aibă locuință;
  - familia să fie de acord cu această măsură și să fie dispusă să colaboreze cu centrul;
  - nu vor putea beneficia de serviciile centrului de zi, copiii din familiile la care problemele enunțate se suprapun cu situații de abuz, neglijență gravă, consum de droguri sau alte situații similare
- Primirea copilului în centrul de zi, se face în baza Dispoziției Primarului comunei Barasti,judetul Olt;

**Dosarul de admitere a copilului în centru, trebuie să cuprindă:**

- cerere, din partea părinților , prin care se solicită înscrierea copilului în centru, precum și că acceptă protecția în centrul de zi;
- certificat de naștere în copie a copilului
- copii după actele de identitate ale membrilor familiei cu care locuiește copilul;
- adeverință de elev
- adeverință medicală pentru copil;
- adeverință de venituri pentru părinți;
- ancheta socială efectuată de reprezentanții primăriei de domiciliu sau de asistentul social de la centru;
- plan de servicii;
- raport de vizită/întâlnire;
- fișa de evaluare nevoi;

**Art. 21 Procedura privind ieșirea beneficiarilor din centrul de zi**

Ieșirea beneficiarilor din centrul de zi, se face pe baza dispoziției Primarului Comunei Barasti, județul Olt, în urma raportului de închidere a cazului întocmit de asistentul social de la centrul de zi semnat de coordonatorul centrului de zi;

- părinții solicită încetarea măsurii de protecție în centrul de zi;
- copilul nu s-a prezentat la centru o perioadă mai mare de 30 zile;
- serviciile oferite de centrul de zi nu corespund nevoilor copilului și nu contribuie la soluționarea problemelor acestuia;
- copilul săvârșește abateri disciplinare repetate și dovedite, fie în unitatea de învățământ în cadrul căreia frecventează cursurile școlare, fie în centrul de zi;
- nu este posibilă colaborarea cu familia beneficiarului, din motive imputabile acesteia;
- se constată o îmbunătățire semnificativă a situației socio-economice, iar familia asigură condiții optime de creștere și dezvoltare

**Art.22 Procedura privind evaluarea beneficiarilor:**

În cel mult două săptămâni de la admiterea copilului echipa multidisciplinară realizează evaluarea detaliată a beneficiarului, întocmește PPI, PIS, și se fac demersuri pentru încheierea contractului cu beneficiarul și familia/reprezentantul legal.

Lunar și trimestrial au loc întâlniri ale membrilor echipei de intervenție care analizează rezultatele obținute, întocmesc rapoarte de reevaluare și propun menținerea/modificarea obiectivelor;

Monitorizarea se realizează pe baza obiectivelor și a activităților propuse în cadrul PIS și PPI și se concretizează în fișe lunare de monitorizare, întocmite de către specialiștii responsabili;

Monitorizarea școlară pe parcursul intervenției se realizează prin vizite la școală de două ori pe lună sau ori de câte ori este nevoie, dar și prin discuții cu învățători/profesorii/diriginți, întocmindu-se rapoarte de consemnare.

Monitorizarea situației familiale a copilului se realizează prin vizite la domiciliul familiei, periodic, dar și întâlniri la centrul de zi.

Evaluarea finală, constă în evaluarea obiectivelor stabilite, progreselor și rezultatelor înregistrate. Dacă se constată că obiectivele stabilite nu au fost realizate în totalitate sau situația familială nu/sau s-a schimbat se propune Primăriei Comunei Barasti, județul Olt, . prelungirea perioadei de intervenție.

După ieșirea copilului din serviciu, asistentul social al centrului realizează vizite periodice (frecvența se stabilește în funcție de situația fiecărui beneficiar), la domiciliul familiei, pe o perioadă de trei/șase luni de la finalizarea intervenției.

**Art. 23 Procedura privind asigurarea confidențialității și a modalității de transmitere de informații privitoare la dosarul beneficiarului, cuprinde următorii pași:**

Personalul direct implicat în lucrul cu copii, declară pe propria răspundere că va păstra secretul profesional privind informațiile furnizate de beneficiarii din centru; declarațiile sunt semnate și datate.

În cazul echipei pluridisciplinare care lucrează pentru soluționarea cazului, aceasta poate împărtăși informații cu privire la caz, și la actele dosarului personal al beneficiarului numai dacă acest lucru urmărește cu prioritate interesul superior al copilului.

Accesul la dosarul personal al beneficiarului se acordă doar persoanelor abilitate și direct implicate în soluționarea cazului, persoanele din alte servicii, instituții sau alte persoane. Pentru a avea acces la informațiile cuprinse în dosar, trebuie semnată o declarație pe propria răspundere de respectare a confidențialității.

Furnizarea oricăror tipuri de date și informații cu privire la beneficiari către mass-media nu se face decât cu acceptul și acordul scris al acestora.

Nerespectarea confidențialității atrage după sine sancțiunile prevăzute în codul muncii dar și următoarele: clarificarea situației, prin prezentarea aspectelor de încălcare a confidențialității beneficiarului ce i-au fost încălcate drepturile, șefului de centru, supervisorului, Primarului Comunei Barasti, județul Olt, retragerea persoanei care a încălcat confidențialitatea, penalizare salarială, retragerea dreptului de a mai face voluntariat, practică etc.

**Art.24 Procedura privind satisfacția beneficiarilor:**

Calitatea serviciilor furnizate beneficiarilor de la centrul de zi, sunt măsurate periodic, pentru stabilirea gradului de satisfacție a nevoilor acestora.

Gradul de satisfacție a nevoilor beneficiarilor cuprinde următorii pași:

-realizarea unor instrumente de măsurare a satisfacției beneficiarilor (chestionar de măsurare a satisfacției asupra serviciilor);

-aplicarea chestionarelor tuturor beneficiarilor sau unui număr de minim jumătate plus unu;

-discuții pe marginea chestionarelor, consemnate într-un raport de consemnare;

-discuții și informări verbale privind opinia beneficiarilor cu șeful de centru;

-informarea Primăriei comunei Barasti, județul Olt în cazul în care beneficiarii nu sunt mulțumiți de calitatea serviciilor și solicitarea unor resurse în vederea îmbunătățirii calității serviciului;

-în urma discuțiilor asupra rezultatelor (din punct de vedere calitativ și cantitativ) chestionarelor se vor lua măsuri concrete de satisfacere/creștere a gradului de satisfacție al beneficiarilor.

**Art.25 Procedura de soluționare a cererilor sau a reclamațiilor individuale ale beneficiarilor și salariaților centrului de îngrijire de zi pentru copii aflați în situații de risc**

***Descrierea procedurii operaționale***

Descriere: Încăzul în care există nemulțumiri cu privire la calitatea serviciilor oferite de centrul de zi din cadrul CZ", sau probleme de orice natură, beneficiarii, părinții sau/și reprezentanții, legalii beneficiarilor se pot adresa șefului de centru prin aducere la cunoștință în scris, într-un registru de reclamații și sugestii, pus la dispoziția acestora, fiind așezat într-un loc vizibil și accesibil .

Sesizările și propunerile sunt aduse la cunoștința șefului de centru, încercându-se soluționarea acestora la nivel de centru.

În soluționarea reclamațiilor, sunt ascultate opiniile persoanei/persoanelor în cauză.

Încăzul în care se constată nemulțumiri, privind soluționarea problemei, reclamantul se poate adresa în ordine Primăriei Comunei Barasti, județul Olt, sau altei instituții competente

**Responsabilități și răspunderi în derularea activității**

Angajatul care aplică procedura în realizarea activității sale: Șeful de centru este responsabil de aplicarea procedurii

**Formulare/anexe**

- Registru de reclamații și sugestii, care se găsește la nivelul centrului de îngrijire de zi pentru copii aflați în situații de risc, într-un loc vizibil și accesibil

Salariații pot formula cereri sau reclamații în legătură cu problemele apărute pe parcursul desfășurării activității, pe care le adresează șefului de centru, care la rândul lui aduce la cunoștință instituției angajatoare aceste cereri.

**Cererile sau reclamațiile individuale ale salariaților personal contractual din cadrul centrului de îngrijire de zi pentru copii aflați în situații de risc din cadrul Primăriei comunei Barasti, județul Olt, se soluționează astfel:**

**a) cererile sau reclamațiile se formulează în scris și cuprind în mod obligatoriu următoarele elemente: numele și prenumele angajatului contractual care a formulat cererea sau reclamația, denumirea serviciului / biroului / compartimentului din cadrul aparatului propriu unde lucrează, solicitarea propriu-zisă, temeiul legal al solicitării, data cererii sau reclamației, semnătura solicitantului, persoana căreia îi este adresată cererea sau reclamația, care este, de regulă, Coordonatorului de centru / Primarului Comunei Barasti, județul Olt;**

**b) cererile sau reclamațiile individuale ale personalului contractual se înregistrează la Primăria comunei Barasti-Olt / Coordonatorului de centru în registrul de intrare-ieșire, dându-se un număr din oficiu;**

**c) Repartizează cererea sau reclamația individuală a salariatului Primăriei Comunei Barasti, județul Olt cu atribuții în domeniul în a cărui arie de competență intră rezolvarea cererii sau reclamației individuale respective;**

**d) serviciul/biroul/compartimentul competent să soluționeze cererea sau reclamația**

**individuală analizează temeiul legal al cererii sau reclamației individuale și în cazul în care constată că aceasta este îndreptățită o soluționează, în termenul legal, prin acordarea dreptului pretins ori a interesului legitim sau, după caz, prin comunicarea unui răspuns salariatului care a inițiat cererea sau reclamația individuală; în cazul în care cererea sau reclamația individuală nu este întemeiată îi comunică salariatului un răspuns în acest sens care va cuprinde în mod obligatoriu prevederile legale care stau la baza acestei soluții;**

**e) răspunsurile compartimentelor competente să soluționeze cererea sau reclamația**

**individuală vor fi întotdeauna redactate în scris în două exemplare, vor cuprinde temeiul legal al soluției invocate și vor fi semnate astfel: primul exemplar de Primarul Comunei Barasti, județul Olt, sau coordonatorul compartimentului, iar exemplarul doi de către toți cei de pe primul exemplar, la care se adaugă salariatul care a întocmit răspunsul în cauză;**

**f) compartimentele competente să soluționeze cererea sau reclamația individuală răspund și de comunicarea răspunsului scris salariatului care a înaintat cererea sau reclamația individuală, fie prin predarea personală a acestui răspuns salariatului pe**

bază de semnătură de primire în condica de corespondență a compartimentului, fie, în caz de refuz al primirii, prin scrisoare recomandată la domiciliul sau reședința comunicată de acesta, transmisă prin intermediul persoanelor cu atribuții în acest sens;

g) în cazul în care salariatul care a adresat o cerere sau reclamație individuală Primăriei

Comunei Barasti, județul Olt se consideră vătămat într-un drept al său prin răspunsul scris care i-a fost comunicat sau prin nesoluționarea în termenul legal a cererii sau reclamației individuale, se poate adresa instanței competente pentru anularea actului administrativ (dacă a fost emis un asemenea act, ca de exemplu o dispoziție a Primăriei Comunei Barasti, județul Olt recunoașterea dreptului pretins sau a interesului legitim și repararea pagubei ce i-a fost cauzată;

h) înainte de a se adresa instanței competente, salariatul care se consideră vătămat

într-un drept al său sau într-un interes legitim, printr-un act administrativ unilateral, trebuie să solicite Primăriei Comunei Barasti, județul Olt, în termen de 30 de zile de la data comunicării actului, revocarea, în tot sau în parte a acestuia;

i) instanțele judecătorești competente în soluționarea cererilor salariaților în cazul în

care aceștia sunt nemulțumiți de răspunsurile date de serviciile/birourile/compartimentele competente să soluționeze cererile sau reclamațiile individuale ale salariaților, sunt fie cele de contencios administrativ, fie cele de muncă, în funcție de competența materială a acestora și natura litigiului.

**Art.26 Procedura privind identificarea și implicarea altor furnizori de servicii sociale:**

Șeful de centru sau o persoană desemnată de acesta (asistent social) discută cu reprezentanții Primăriei Comunei Barasti, județul Olt cu privire la identificarea unor furnizori de servicii sociale care să vină în sprijinul nevoilor beneficiarilor;

-se încearcă contactarea furnizorilor de servicii de către D.G.A.S.P.C., șeful de centru sau persoana desemnată de acesta (asistentul social) și stabilirea unei întâlniri pentru a detalia motivul contactării;

- se stabilește o întâlnire cu furnizorul de servicii din comunitate, prezentarea serviciului, a nevoilor beneficiarilor și solicitarea ajutorului în vederea acoperirii nevoilor, dacă potențialul colaborator dorește, se poate realiza o vizită la complex, pentru edificare;

- în cazul unui răspuns afirmativ, se încheie un parteneriat de colaborare sau un contract de sponsorizare, care cuprinde obiectivele colaborării, obligațiile părților, perioada pe care se încheie contractul sau parteneriatul, ce se întâmplă în cazul în care nu e respectă obligațiile, semnăturile părților, persoanele de contact din partea fiecărei părți, dar și modalitatea de contactare a acestora;

- desfășurarea concretă, evaluarea, impactul, satisfacerea nevoilor, se monitorizează de șeful de centru sau persoana desemnată de acesta - asistent social;

#### **Art. 27 Procedura privind efectuarea de activități de voluntariat**

Reprezentanții comunității se pot implica activ în lucrul cu beneficiarii prin activități de voluntariat.

Voluntariatul este activitatea de interes public desfășurată de persoane fizice, denumite voluntari, în cadrul unor raporturi juridice, altele decât raportul juridic de muncă și raportul juridic civil de prestare a unei activități remunerate. Pentru a deveni voluntar, este necesară înaintarea unei cereri scrise către Coordonatorul Centrului de zi/ Primăriei comunei Barasti, înregistrată la secretariatul unității. Dacă răspunsul este afirmativ, atunci potențialul voluntar, poate să completeze contractul de voluntariat și în urma unei întâlniri cu asistentul social sau psihologul centrului se va decide modalitatea de implicare în activitatea centrului

Activitatea de voluntariat se desfășoară în baza unui contract de voluntariat care este o convenție cu titlu gratuit, încheiat între persoana fizică - voluntarul și, în cazul de față, centrul de zi, în temeiul căreia voluntarul se obligă să efectueze o activitate de interes public fără să obțină o contraprestație materială.

Voluntarii vor fi recrutați din rândul studenților, a cadrelor didactice, elevilor.



Pentru a putea fi evaluați, voluntarii vor prezenta șefului C.Z. un curriculum vitae.

Înainte de începerea activităților propriu-zise, voluntarii vor beneficia de o pregătire care se va realiza în cadrul unor reuniuni de lucru, susținute de un responsabil voluntar(educator)

Pe lângă informațiile privind misiunea centrului, obiective, beneficiari, serviciile oferite în centru, voluntarii trebuie să - și cunoască bine rolul, responsabilitățile și să cunoască principiile pe care trebuie să le respecte în activitățile CZ.

Responsabilul de voluntariat desemnat de către șeful de centru îndrumă voluntarii în activitățile la care urmează să participe.

Contractul de voluntariat a fost întocmit ținând seama de legea 195/ 2001- legea voluntariatului, cu modificările ulterioare.

**Art.28 Procedura privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare al strategiilor proprii de dezvoltare organizațională și dezvoltare de noi programe sau modele inovatoare:**

Beneficiarilor le sunt aduse la cunoștință drepturile și obligațiile de care beneficiază și pe care trebuie să le satisfacă pe toată perioada șederii în centru, consemnându-se într-un proces verbal.

Se organizează periodic sau ori de câte ori este nevoie, întâlniri cu beneficiarii direcți și indirecti (familiile, sau persoanele de îngrijire) pentru discutarea unor nelămuriri privind serviciile din centru.

Se desemnează o persoană care să se ocupe de colectarea informațiilor privind nemulțumirile copiilor ( asistentul social)

La nivelul centrului există un registru de reclamații și sugestii, în care beneficiarii consemnează periodic ce propuneri, sugestii dar și nemulțumiri au.

Asistentul social se va întâlni cu șeful de centru pentru soluționarea problemelor, pentru înregistrarea eventualelor opinii și sugestii.

Concluziile sunt consemnate într-un proces verbal, semnat de participanți.

**Art.29 Procedura privind colaborarea cu familia beneficiarului**

Centrul de zi inițiază acțiuni menite să asigure implicarea părinților în activitățile organizate cu copiii, dezvoltarea abilităților de comunicare cu copiii, precum și responsabilizarea acestora în ceea ce privește asumarea obligațiilor părintești.

După admiterea copilului în sistem, se încheie un contract de furnizare de servicii sociale, între reprezentantul legal sau tutore și unitate.

Colaborarea se realizează atât prin vizitele asistentului social la domiciliu, dar și prin întâlniri periodice în centru.

Se vor organiza minim 2 reuniuni / semestru la sediul centrului, concluziile se vor nota într-un proces verbal, semnat și datat.

**Art. 30 Procedura de îmbunătățire continuă a calității serviciilor sociale și a metodologiei de lucru:**

**Personalul de specialitate (psiholog, asistent social, educator )** realizează în incinta centrului, întâlniri , pentru îmbunătățirea metodologiei de lucru

Materialele nou editate, apărute pe piață, sunt achiziționate colectiv sau individual, discutându-se pe marginea acestora.

Personalul de specialitate poate participa la cursuri de perfecționare care să vizeze următoarele aspecte, în special: protecția copilului, dezvoltarea psihologică, întocmirea PPI-ului, PIS-ului, modul de abordare al copiilor cu deviații comportamentale, îmbunătățirea comunicării, etc.

PRIMAR

GEALAPU VERGIL