



REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARĂ AL CENTRULUI DE ZI „CRISTINA” CARACAL

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

Art.1. Centrul de zi „Cristina” funcționează, în subordinea Consiliului Local Caracal, fără personalitate juridică, având ca atribuție principală protecția copilului aflat în dificultate, care frecventează cursurile claselor I-XII, în conformitate cu prevederile Legii 272/2004, Ordinul 24/2004 al Secretarului de Stat al Autorității pentru Protecția Copilului și Adopție pentru aprobarea Standardelor minim obligatorii pentru centrele de zi.

Art.2. Centrul de zi „Cristina” are sediul în Caracal, strada Calea București nr.23, având o capacitate de 20 locuri.

Art. 3. Activitatea Centrului de zi „Cristina” se organizează în conformitate cu regulamentul de organizare și funcționare elaborat de Primăria Municipiului Caracal pentru Centrul de zi și cu celelalte acte normative în vigoare.

Art.4. Încadrarea personalului se face pe baza ștatelor de funcții de personal, avizate de Primăria Municipiului Caracal și aprobate de Primarul Municipiului Caracal.

Art.5. Centrul de zi „Cristina” asigură, prin activitatea instructiv - educativă și prin supravegher medicală, dezvoltare somatică, intelectuală și morală adecvată vârstei. Prin legăturile pe care le întrețin cu familia, cu personalul din cadrul Direcției Administrație Publică Locală Juridic Contencios, Serviciu Asistență Socială din cadrul Primăriei Municipiului Caracal, al instituțiilor de sănătate publică, a autorității tutelare, al inspectoratului de poliție, contribuie la îndepărtarea cauzelor care pot duce la instituționalizarea copilului, prin prevenirea abandonului familial sau prin reintegrarea acestuia în familie biologică.

Art.6. Centrul de zi „Cristina” asigură tuturor copiilor, indiferent de sex, vârstă, limbă, etnie religie, proveniență, accesul neîngrădit la resursele unității, precum și o protecție adecvată în relațiile cu alte unități, grupuri umane sau persoane fizice.

Art.7. În proiectarea și desfășurarea tuturor activităților, nevoilor și intereselor copilului constituie criteriul prioritar, în funcție de care se iau deciziile sau se stabilesc relații.

Art.8. Acest regulament se aplică tuturor salariaților, indiferent de durata contractului de muncă care au datoria de a se respecta ordinea și disciplina la locul de muncă, de a îndeplini toate sarcinile conform fișei postului.

Art.9. Sarcinile permanente de serviciu ale personalului încadrat sunt prevăzute în fișa postului. Sarcinile periodice sau temporare sunt repartizate de Primăria Municipiului Caracal și șeful centrului de zi „Cristina”, prin anexă la fișa de post.

Art.10. Pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu, personalul încadrat la Centrul de zi „Cristina” colaborează în vederea respectării interesului superior al copilului, respectării termenelor stabilite.

CAPITOLUL II ORGANIZAREA CENTRULUI DE ZI „CRISTINA”

Art.11 Centrul de zi „Cristina” este structurat astfel:

Nr. crt.	Funcția contractuală		Treapta/grad profesional	Nivelul studiilor
	De conducere	De execuție		
1	Șef centru		I	S
2		psiholog	I	S
3		Educator specializat		S
4		Asistent social principal		PL
5		Asistent medical principal		PL
6		Muncitor calificat	II	M.G

Regimul zilnic din Centrul de zi „Cristina” este programul ordonat și rațional al vieții, muncii și odihnei copiilor, care cuprinde succesiunea activităților pe un interval de 8 ore după cum urmează:

08:00 – 08:30 Micul dejun
08:30 – 10:00 Pregătirea temelor școlare
10:00 – 10:30 Activități recreative
10:30 – 11:30 Pregătirea temelor școlare

11:30 – 12:30 Pauză de masă

12:30 – 13:30 Activități recreative
13:30 – 16:00 Pregătirea temelor școlare sau după caz
desfășurarea diverselor activități de relaxare

Art.12. Celor 20 de copii le este repartizat un educator specializat care lucrează cu aceștia pe categorii de vârste.

Art.13. Copiii din Centrul de zi „Cristina”, vor frecventa școlile din învățământul de masă.

CAPITOLUL III. ATRIBUȚIILE PERSONALULUI DIN CENTRUL DE ZI „CRISTINA”

Art.14. Principalele atribuții ale personalului din cadrul Centrului de zi „Cristina sunt:

• *Asistent social:*

- cunoaște și aplică prevederile legislației în vigoare cu privire la protecția copilului aflat în dificultate;
- colaborează cu psihologul și educatorul specializat pentru întocmirea proiectului personalizat de intervenție în vederea elaborării unor programe de lucru cu beneficiarii pentru stabilirea unor măsuri de prevenire a comportamentelor deviate;
- răspunde de actualizarea dosarelor beneficiarilor;
- contribuie la menținerea relației copil-familie, acordând consiliere de specialitate ambelor părți în vederea prevenirii abandonului familial/reintegrării copiilor în familie;
- sprijină activitatea personalului didactic, creând în același timp un parteneriat activ cu părinții beneficiarilor din Centru;
- facilitează accesul copiilor la informație și servicii publice comunitare;
- controlează modul în care sunt respectate drepturile copilului în Centrul de zi „Cristina” și prezintă propuneri pentru înlăturarea oricărui abuz;

- vizite la domiciliul beneficiarilor trimestrial sau ori de câte ori este necesar, și raportarea situației către șeful ierarhic ;

- răspunde de integritatea fizică și psihică a beneficiarilor prezenți în Centru și informează conducerea centrului cu privire la orice abuz fizic, emoțional, sexual sau de altă natură, indiferent cine este persoana care l-a înfăptuit ;

- acordă beneficiarului asistență și sprijin în exercitarea dreptului său la libera exprimare a opiniei;

- prezintă periodic și la cerere superiorilor ierarhici, rapoarte cu privire la activitatea desfășurată ;

- controlează modul în care sunt respectate drepturile copilului în Centrul de zi și prezintă propuneri pentru înlăturarea oricăror abuzuri;

- este interzisă manipularea copiilor ;

- nu este permisă molestarea copiilor ;

- își însușește strategia în domeniul protecției copilului;

- colaborează cu serviciile de autoritate tutelară din cadrul primăriei în vederea instrumentării cazurilor repartizate spre soluționare;

- oferă acestor servicii asistență de specialitate pentru înțelegerea și popularizarea măsurilor de protecție în folosul beneficiarilor aflați în dificultate (cu accent pe sprijinirea alternativelor la instituționalizare și responsabilizarea comunității locale);

- colaborează cu personalul Direcției Administrație Publică Locală Juridic Contencios din cadrul Primăriei Municipiului Caracal, în vederea stabilirii unei măsuri optime de protecție pentru copilul în dificultate;

● *Psiholog:*

- colaborează cu educatorul specializat și asistentul social pentru întocmirea proiectului personalizat de intervenție pe baza evaluării făcute fiecărui copil în parte la admiterea în Centru;

- contribuie la menținerea relației copil-familie, acordând consiliere de specialitate ambelor părți în vederea menținerii echilibrului beneficiarilor în familie;

- elaborează proiecte individualizate pentru prevenirea și/sau recuperarea tulburărilor afective/d comportament sau a altor probleme psiho-sociale constatate;

- organizează întâlniri individuale sau de grup cu familiile beneficiarilor, în vederea consilierii acestora cu privire la modalitățile de ieșire din situația de criză, precum și pentru înlăturarea disfuncțiilor identificate;

- desfășoară activități specifice de consiliere și evaluare, care necesită studii de psihologie;

● *Asistent medical:*

- se asigură ca starea sănătății beneficiarilor să fie corespunzătoare;

- însoțește beneficiarii la spital în cazurile de asistență de specialitate și în alte cazuri;

- asistă la ridicarea alimentelor de pe fișa zilnică de alimente și se asigură că acestea corespund din punct de vedere calitativ și cantitativ;

- face parte din comisia de recepție a mărfurilor alimentare sau alte comisii pentru a se asigura că sunt în stare bună, corespund standardelor optime și că nu pot produce toxoinfecții alimentare;

- asigură menținerea stării de sănătate a beneficiarilor cu perspectiva unui regim alimentar corespunzător din punct de vedere caloric, igienic, cantitativ și calitativ;

- efectuează triajul epidemiologic zilnic al beneficiarilor și personalului cu izolarea și aplicarea măsurilor terapeutice la cazurile depistate cu semne de boală;

- verifică dacă sterilizarea veselei este conform normelor de igienă;

- se preocupă de asigurarea confortului ambiental al lenjeriei și articolelor de îmbrăcăminte corespunzătoare vârstei și sezonului, factor ce contribuie la menținerea sănătății și echilibrului psihic a beneficiarilor, starea echipamentului tehnico-sanitar și aerisirea încăperilor;

- aduce la cunoștință șefului de centru necesarul de medicamente și materiale medicale;

- aplică și respectă normele de igienă cu privire la instituție, beneficiari și personal;

- stabilește un program instructiv-educativ de igienă și prevenire a bolilor pe grupe de beneficiari (aceste programe vor fi aduse la cunoștința șefului de centru în vederea aprobării);

- răspunde de asigurarea condițiilor necesare aplicării măsurilor zilnice de igiena individuală și colectiv ținând seama de numărul, vârsta și sexul beneficiarilor cuprinși în centru;

- răspunde de aprovizionarea unității, potrivit cerințelor și fondurilor alocate în urma referatelor aprobate conform precizărilor conducerii unității;

- întocmește lista zilnică de alimente pe baza meniului stabilit și o supune spre aprobare șefului de centru
- controlează zilnic calitatea mâncării și modul de folosire a alimentelor, luând măsuri pentru preîntâmpinarea sustragerii sau risipa;
- predă compartimentelor de specialitate actele justificative la termenele și în condițiile stabilite de dispozițiile legale în vigoare;
- răspunde de securitatea și integritatea fizică a beneficiarilor, anunțând în caz de pericol organele competente;
- sesizează conducerea unității cu privire la orice abuz fizic, emoțional sau de altă natură de care ar cunoaște, indiferent cine este persoana care l-a săvârșit;

• **Educator specializat:**

- răspunde de viața și integritatea beneficiarilor dacă aceasta este afectată de neglijența în timpul serviciului;
- urmărește participarea beneficiarilor la activitățile zilnice;
- elaborează programul educațional pentru fiecare copil în parte;
- asistă și ajută beneficiarii zilnic la rezolvarea temelor școlare sau de vacanță, după caz;
- supraveghează servirea meselor de către beneficiari și se asigură de condițiile civilizate de servire;
- întocmește rapoarte către conducerea unității cu privire la diferitele probleme în legătură cu beneficiarii;
- consiliază și orientează socio-profesional beneficiarii cuprinși în programele centrului;
- urmărește situațiile școlare ale beneficiarilor și menține o legătură permanentă cu diriginții și învățătorii beneficiarilor;
- prezintă lunar situațiile școlare ale beneficiarilor conducerii unității;
- consemnează periodic aspecte caracteristice din comportamentul și personalitatea beneficiarilor;
- colaborează cu asistentul social și psihologul în stabilirea măsurilor pentru corectarea eventualelor devieri de conduită și restabilirea echilibrului psihic al beneficiarilor;
- controlează ținuta corectă a beneficiarilor formându-le deprinderi de igienă, grijă, respect pentru personalul unității, ceilalți beneficiari și bunurile pe care le au în folosință, precum și de bunurile mobile și imobile ale Centrului de zi, aducând la cunoștință unității orice nereguli apărute;
- se informează și consemnează prezența beneficiarilor în unitate întocmind condica de prezență acestora;
- urmărește participarea beneficiarilor la activitățile zilnice;
- aprobă plecările beneficiarilor din unitate în timpul liber;
- urmărește ca programul unității să fie respectat;
- organizează zilnic activități instructiv-educative care să stimuleze dezvoltarea capacităților intelectuale și afective ale beneficiarilor;
- proiectează și organizează activități individuale sau colective pentru petrecerea timpului liber, ținând cont de aptitudinile fiecărui copil;
- răspunde de starea de curățenie a spațiului destinat beneficiarilor împreună cu îngrijitorul de curățenie;
- răspunde de viața și integritatea fizică și psihică a beneficiarilor prezenți în centru și informează conducerea Centrului cu privire la orice abuz fizic, emoțional, sexual sau de altă natură, indiferent cine este persoana care l-a înfăptuit.

• **Bucătar:**

- răspunde de calitatea și cantitatea hranei beneficiarilor potrivit rației alimentare stabilite de normele în vigoare;
- pregătește și servește hrana beneficiarilor la timp și în bune condiții;
- acordă o deosebită atenție nivelului calitativ și aspectului estetic al mâncării;
- participă la eliberarea alimentelor de la magazie, semnează lista de alimente;
- participă la întocmirea meniului săptămânal, precum și la întocmirea listei zilnice de alimente;
- are obligația de a cunoaște rațiile alimentare, valoarea alocăției zilnice de hrană pentru beneficiari precum și regulile de pregătire a hranei pentru beneficiari;
- răspunde de starea de curățenie a bucătăriei, veselei și inventarului pe care îl are în primire;
- asigură respectarea regulilor de igienă pe perioada pregătirii hranei;
- spălarea vaselor se face cu folosirea dezinfectantelor corespunzătoare cantitativ și calitativ în acest sens;
- asigură ștergerea și depozitarea veselei în condiții igienice;

- oprește obligatoriu probe alimentare care se vor păstra în frigider conform normelor în vigoare;
- este interzisă păstrarea altor alimente alături de probele alimentare;
- folosește întreaga cantitate de alimente primite de la magazie;
- alimentele primite de pe o zi pe alta se vor păstra în condiții igienice, intacte calitativ și cantitativ;
- solicită la nevoie revizuirea utilajelor de către persoanele abilitate;
- interzice intrarea în bucătărie a persoanelor neautorizate și permite accesul organelor de control sanita de conducere;
- prezintă la cerere pentru degustare eșantioane de mâncare gătită asistentei medicale, sau șefului d centru, pentru avizarea de către aceștia a calității mâncării;
- antrenează, supraveghează și îndrumă beneficiarii mai mari în efectuarea diferitelor activități gospodărești caracteristice sectorului;
- efectuează investigațiile paraclinice și de laborator și controlul clinic conform normelor Ministerulu Sănătății;
- *Îngrijitor curățenie*
 - răspunde direct de curățenia încăperilor din Centrul de zi și din curtea aferentă acestuia;
 - pregătește lemnele și face focul în sobă cu respectarea normelor P.S.I., asigură alimentarea sobelor pe perioada zilei;
 - aduce la cunoștință conducerii centrului eventualele defecțiuni ale instalațiilor sanitare sau electrice ș ale obiectelor care le gestionează în vederea recondiționării acestora.;
 - ajută la alte activități gospodărești ale unității la solicitarea conducerii unității;
 - poartă echipament adecvat;
 - își efectuează analizele specifice locului de muncă conform normelor în vigoare
 - este direct răspunzătoare de respectarea circuitului impus de normele sanitare în vigoare;
 - răspunde de viața și integritatea fizică și psihică a beneficiarilor prezenți în centru și informeaz conducerea Centrului cu privire la orice abuz fizic, emoțional, sexual sau de altă natură, indiferent cin este persoana care l-a înfăptuit.

CAPITOLUL IV INTRAREA – EVIDENȚA - IEȘIREA COPILOR DIN CENTRUL DE ZI „CRISTINA”

Primirea:

- Art.15.** Accesul la serviciile Centrului de zi este realizat în două moduri:
- în mod direct, părinții fiind cei ce solicită primirea în Centru, cazul fiind analizat de echipa Centrului (în funcție de decizia luată, copilul va putea fi primit aici sau va fi îndrumat spre alte instituții)
 - în mod indirect, cazurile fiind orientate către Centru de școală, spital, serviciul public specializat, organizații neguvernamentale, poliție.

Art.16. Copiii sunt primiți în centru pe baza Dispoziției Primarului Municipiului Caracal, având la dosar următoarele documente:

- Cerere prin care se solicită intrarea în Centru,
- Copie certificat de naștere al copilului,
- Copii după buletinele de identitate ale părinților,
- Copii după certificatele fraților,
- Adeverință de elev emisă de școala unde copilul este înscris,
- Adeverință medicală (de la medicul de familie, pentru copil și părinți),
- Ancheta socială – realizată de serviciul specializat din cadrul Primăriei Municipiului Caracal,
- Adeverință de venit a părinților ,
- Caracterizare de la școala unde frecventează cursurile.

Evidența:

Art. 17. Pentru evidența intrărilor și ieșirilor, la nivelul centrului există un registru unic de mișcare, iar pe perioada în care copilul beneficiază de serviciile centrului, asistentul social va monitoriza evoluția cazului, prin:

- reactualizarea documentelor din dosar;
- colectarea datelor de specialitate furnizate de psiholog, instructori de educație, asistent medical, cu privire la progresele copilului, pe care le anexează la dosar;
- confruntarea permanentă a noilor date cu planul de intervenție personalizat și convocarea echipei pluridisciplinare în cazul în care se impune reactualizarea/modificarea acestuia.

Ieșirea:

Art. 18. Se face în baza Dispoziției Primarului Municipiului Caracal, dacă se constată o îmbunătățire semnificativă a situației socio- economice iar familia poate asigura condiții optime de creștere și dezvoltare sau la cererea motivată a conducerii centrului, prin referat.

CAPITOLUL V DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE COPILULUI DIN CENTRUL DE ZI „CRISTINA”

Drepturi:

Art.19. Copiii din centrul de zi au dreptul la:

- cazare pe durata zilei
- hrană
- condiții optime de igienă și asistență medicală
- vizite
- exprimarea opiniei
- accesul la informație
- posibilitatea de a înainta reclamații către conducerea Centrului în cazul în care consideră că nu le sunt respectate drepturile. Acest lucru îl fac și părinții sau reprezentanții legali ai copiilor. Reclamațiile vor fi înregistrate, analizate și vor primi răspuns în maxim 30 de zile;
- sesizarea Direcției Administrației Publice Locale Juridic Contencios în cazul în care reclamațiile nu sunt soluționate la nivelul Centrului de zi.

Copiii din centru pot fi recompensați la propunerea instructorilor de educație pentru:

- rezultate deosebite obținute la învățătură;
- purtate exemplară la centru, la școală și în afara acestuia;
- participarea conștiincioasă la activități gospodărești din centru;
- rezultate deosebite obținute în activitatea științifică, cultural-artistică și sportivă, la diferite concursuri

Se pot acorda următoarele recompense: evidențierea în fața copiilor, a colectivului centrului încredințarea unor responsabilități pentru bunul mers al întregului colectiv al centrului, trimiterea în excursii și tabere, procurarea din sponsorizări a unor premii pentru copiii cu merite deosebite.

Obligații:

Art.20. Principalele îndatoriri și sancțiuni ale copiilor din Centrul de zi:

- respectarea programului Centrului (Regulamentul de ordin interior).
- respectarea personalului și a celorlalți colegi din Centru
- frecventarea cu regularitate a cursurilor școlii
- implicarea în activitățile zilnice ale Centrului
- de a nu părăsi Centrul pe perioada zilei fără înștiințarea/permisiunea personalului din Centru
- de a avea un comportament demn și civilizată, precum și o ținută vestimentară corectă
- este interzis comportamentul violent, fumatul, consumul de droguri, orice formă de abuz
- să respecte cu strictețe regulile igienico-sanitare
- să respecte credința religioasă a colegilor

Copiii care nu respectă îndatoririle regulamentare li se aplică următoarele sancțiuni l propunerea educatorului specializat :

- observarea în fața copiilor;
- nominalizarea în fața întregului colectiv al centrului;
- avertizment în fața părinților sau a ocrotitorilor legali;
- excluderea din Centrul de zi.

CAPITOLUL VI DREPTURILE PERSONALULUI DIN CENTRUL DE ZI „CRISTINA”

Art. 21. Personalul încadrat la Centrul de Zi „Cristina” Caracal beneficiază de toate drepturile prevăzute de legislația muncii.

Art.22. Pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu personalul beneficiază de întreaga bază materială a unității.

Art.23. Pentru activitățile suplimentare personalul beneficiază de compensare în „ timp liber”.

Art. 24. Salariații Centrului de zi „Cristina” pot face parte din organizațiile sindicale.

CAPITOLUL VII OBLIGAȚIILE PERSONALULUI DIN CENTRUL DE ZI „CRISTINA”

Art.25. Personalul încadrat la Centrul de zi „Cristina” din Caracal are obligația să cunoască și să respecte toată legislația din domeniul protecției copilului și administrației publice locale.

Art.26. Fiecare salariat are obligația să-și îndeplinească atribuțiile prevăzute în fișa postului și sarcinile repartizate.

Art.27.Salariații sunt obligați să păstreze confidențialitatea unor probleme de serviciu atunci când interesele instituției și protecției copilului aflat în dificultate cer acest lucru.

Art.28. Fiecare salariat este dator să păstreze onoarea și prestigiul instituției, al Primăriei Municipiului Caracal, al Administrației Publice Locale, în general.

Art.29. Fiecare salariat are datoria să păstreze un climat normal de muncă și să nu lezeze demnitatea colegilor.

Art.30. Se interzice utilizarea mijloacelor din dotare în alte scopuri decât cele legate de sarcinile de serviciu.

Art.31. Pagubele de orice natură produse unității se suportă de către cei vinovați.

Art.32. Tot personalul este obligat să apere patrimoniul instituției.

Art.33. Fiecare salariat are obligația să semnaleze neregulile constatate în exercitarea serviciului și să propună măsuri ameliorative.

Art.34. Se interzice tuturor salariaților să desfășoare în Centru activități politice sau de prozelism religios.

Art.35. Planificarea concediilor se face la începutul fiecărui an.

CAPITOLUL VIII CONDUCEREA CENTRULUI DE ZI „CRISTINA”

Art.36. Conducerea Centrului de zi „Cristina” este asigurată de Șeful de centru numit în funcție prin Dispoziția Primarului Municipiului Caracal pe bază de examen sau concurs..

Art.37. Atribuțiile Șefului de Centru sunt:

- răspunde de buna organizare și îndeplinirea atribuțiilor care revin acestui serviciu; asigură, în cadrul Centrului, promovarea principiilor și normelor prevăzute de Convenția ONU cu privire la drepturile copilului;
- răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul Centrului și dispune, în limită competenței, de măsuri organizatorice care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau formulează propuneri în acest sens;
- asigură conducerea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul Centrului și propun

organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu-și îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile;

- organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
- avizează planul de intervenție personalizat;
- are responsabilitatea de a asigura surse suplimentare de finanțare cu precădere prin mobilizare resurselor comunitare, pentru asigurarea derulării activităților Centrului de zi;
- elaborează, împreună cu personalul de specialitate, planul anual de acțiune;
- elaborează împreună cu personalul din subordine codul etic pentru relația cu copiii și familiile acestora;
- avizează conținutul materialelor făcute publice și care cuprinde date relevante despre activitatea Centrului de zi;
- întocmește fișa postului pentru personalul din subordine și o supune spre aprobare organelor ierarhic superioare;
- aprobă planificarea concediilor de odihnă ale personalului centrului;
- aprobă meniul săptămânal și lista zilnică de alimente;

CAPITOLUL IX PROCEDURI

Art.38. Procedură de soluționare a unei sesizări sau reclamații – presupune următorii pași:

- înregistrarea sugestiilor sau reclamațiilor din registrul de intrări – ieșiri ale Primăriei Municipiului Caracal – reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat.
- luarea la cunoștință de către persoana abilitată să investigheze sesizarea (conducerea centrului)
- evaluarea inițială realizată de Șeful de centru și informarea S.P.A.S. din cadrul Primăriei Municipiului Caracal;
- evaluarea finală făcută de S.P.A.S. și luarea unei decizii – furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maxim 10 zile de la primirea reclamației;
- comunicarea deciziei finale adoptate, reclamantului
- dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Olt, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

Art. 39. Procedură privind asigurarea confidențialității și a modalității de transmitere a informațiilor privitoare la dosarul beneficiarului – cuprinde următoarele demersuri:

- personalul direct implicat în lucrul cu cazul, declară pe propria răspundere că va păstra secretul profesional privind informațiile furnizate de tinerii din centru, declarațiile sunt semnate, datate și înregistrate;
- în cazul echipei multidisciplinare care lucrează pentru soluționarea cazului, acesta poate împărtăși informații cu privire la cazul și la actele dosarului personal al beneficiarului numai dacă acest lucru urmărește cu prioritate interesul superior al beneficiarului;
- 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 (personalul altor organizații partenere implicați, furnizori de servicii sociale din comunitate, instituții partenere, voluntari, etc.) pentru a avea acces la informațiile cuprinse în dosar, trebuie să semneze o declarație pe propria răspundere de respectare a confidențialității;
- furnizarea oricăror tipuri de date și informații cu privire la copii 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 tânărului care i-au fost încălcate drepturile, managerului de caz, șefului de centru, directorului S.P.A.S.;
- retragerea dosarului persoanei care a încălcat confidențialitatea, retragerea dreptului de a mai face voluntariat sau practică etc.

Art. 40. Procedură privind satisfacția beneficiarilor

- realizarea unor instrumente de măsurare a satisfacției beneficiarilor (chestionar sociologic de măsurare satisfacției asupra serviciilor);
- aplicarea chestionarului unui număr de minim $n/2+1$ din N , unde N = totalul beneficiarilor din centru și n =jumătate din N ;
- discuții pe marginea chestionarelor, consemnate într-un raport de activitate - discuții și informări verbal privind opinia tinerilor respondenți cu șeful de centru;
- informarea S.P.A.S. în cazul în care tinerii respondenți nu sunt mulțumiți deloc de calitatea serviciilor și solicitarea unor resurse în vederea îmbunătățirii calității serviciului.

Art.41 Procedura privind identificarea și implicarea altor furnizori de servicii sociale (și a comunicării):

- șeful de centru, sau persoana desemnată de acesta, discuta cu directorii de servicii din Primăria Municipiului Caracal cu privire la identificarea unor furnizori de servicii sociale pliabile pe nevoile beneficiarilor, în vederea contactării acestora;
- contactarea furnizorilor de servicii de către Primăria Municipiului Caracal, șeful de centru sau persoană desemnată de acesta și stabilirea unei întâlniri pentru a detalia motivul contactării;
- întâlnirea cu furnizorul de servicii din comunitate, prezentarea serviciului (a unor documente edificatoare în acest sens, cum ar fi pliante sau broșuri cu fotografii ale tinerilor beneficiari care să surprindă și nevoile identificate, pentru care se solicită sprijinul) a nevoii beneficiarilor și solicitarea sprijinului/ajutorului în vederea acoperirii nevoilor, dacă potențialul colaborator dorește, se poate realiza o vizită la centru, 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 /parteneriatul, ce se întâmplă în cazul în care nu sunt respectate obligațiile, eventualele observații (sesizarea oricăror tipuri de erori sau a disfuncționalității serviciilor în derularea activităților din parteneriat), semnăturile părților, persoanele de contact din partea fiecărei părți, precum și modalitatea de contactare a acestora;
- în urma încheierii acordului de parteneriat se aduc la cunoștința respectivului furnizor procedurile prevăzute în R.O.I. și R.O.F. Dacă sunt confuzii, acestea trebuie clarificate de la bun început eventual chiar prevăzute anumite clauze în acest sens în contractele de parteneriat sau de sponsorizare;
- desfășurarea concretă, evaluarea, impactul, pliabilitatea pe nevoi și gradul de implicare se monitorizează de către șeful de centru al centrului de zi sau persoana desemnată de acesta;
- reprezentanții comunității se pot implica activ în lucrul cu beneficiarii prin voluntariat, sponsorizări;
- pentru a deveni voluntar este necesară înainte o cerere scrisă către Primăria Municipiului Caracal dacă răspunsul este afirmativ, atunci potențialul voluntar poate să completeze contractul de voluntariat (tipizat și în urma întâlnirii cu psihologul și asistentul social centrului să decidă modalitatea sa de implicare în activitatea centrului, acest lucru este adus la cunoștință șefului de centru care poate fi de acord sau modifica programul. Activitatea de voluntariat este monitorizată de către o persoană desemnată în acest sens.

Art.42. Procedura privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a 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 durata șederii în centru;
- beneficiarii se întâlnesc periodic și discută vis-a-vis de maniera în care se pot implica în schimbarea politicilor organizaționale la nivel de centru, importanța dezvoltării de noi programe și modele inovatoare și implicarea tinerilor în alcătuirea PIP, sau alte probleme cu care se confruntă la acel moment;
- la întâlnire participă și asistentul social / psihologul și o altă persoană invitată de copii care monitorizează discuția, este dispusă și abilitată să ofere informații în acest sens;
- concluziile întâlnirii sunt concretizate prin încheierea de procese verbale semnate de participanți, sau prin aplicarea efectivă a deciziei luate;
- deciziile sunt comunicate șefului de centru.

Art.43. Procedură de implicare continuă a calității serviciilor sociale și a metodologiei utilizat în furnizarea acestora:

- personalul de specialitate (educator specializat, asistent social, psiholog) realizează în incinta centrului întâlniri de tip *tim-building* în care se are în vedere și îmbunătățirea metodologiei utilizate de aceștia;
- materiale noi, apărute pe piață și care vizează aceste subiecte sunt achiziționate individual sau colectiv discutându-se pe marginea lor și încercându-se implementarea lor;
- rezultatele chestionarelor aplicate sunt prelucrate și prezentate personalului de specialitate și acolo unde este cazul și se poate realiza o ameliorare care nu presupune o concretizare redactată, se iau măsurile necesare de îmbunătățire a calității respectivului serviciu;
- personalul de specialitate poate participa la cursuri de perfecționare care să vizeze în special următoarele aspecte: protecția copilului, dezvoltarea psihologică.

CAPITOLUL X INDICATORI

Pentru obținerea de rezultate bune, activitățile din centru sunt permanent monitorizate și evaluate periodic, printr-o serie de instrumente de lucru standardizate, pe baza cărora se stabilesc indicatorii de performanță.

Art.44. Indicatori cantitativi

- numărul de personal implicat în acordarea de servicii de îngrijire de zi
- numărul de servicii acordate
- numărul de persoane deservite
- necesarul de medicamente și materiale

Art.45. Indicatori calitativi

- existența fișei postului și a fișelor de evaluare a performanțelor
- chestionare ce reflectă gradul de mulțumire al beneficiarilor
- programe de intervenție specifice
- contracte cu partenerii.

Art.46. Instrumentele concrete de lucru sunt:

- a) instrumente de evaluare și monitorizare a performanțelor profesionale:
 - fișa de post
 - fișa de evaluare anuală a performanțelor
 - diploma de absolvire a cursurilor de calificare
- b) instrumente de evaluare și monitorizare a beneficiarilor:
 - plan de intervenție personalizat (P.I.P.)
 - rapoarte de activitate
 - fișe de monitorizare
 - chestionare
 - teste psihologice.

CAPITOLUL XI DISPOZIȚII FINALE

Art.47. Respectarea regulamentului de ordine interioară este obligatorie, ca și celelalte atribuții care sunt cuprinse în fișa postului fiecărui salariat. El poate fi modificat în funcție de schimbările ce vor apărea în strategia de formare în domeniul protecției drepturilor copilului.

ȘEF CENTRU


Psih. Calciu Bianca Ionela