**ROMANIA**
**PRIMARUL COMUNEI TRIFESTI**
**JUDEȚUL IAȘI**
Telefon/Fax 0040232298033
Adresa: Sat Trifești, Str. Națională, Nr. 66, Trifești, Comuna Trifești, jud. Iași, Cod poștal 707520
E-mail contact@primariatrifestiiasi.ro

**DISPOZITIA Nr. 132 din 20.05.2026**

**privind aprobarea procedurilor operationale corespunzatoare standardelor minime de calitate si a codului de etica pentru serviciile sociale acordate in Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Comuna Trifești, județul Iași**

**Dr. Paul Nicolae IVĂNUCĂ**, primar al comunei Trifesti, judetul Iasi,

*În conformitate cu prevederile:*

- *Legii nr. 292/2011 privind legea asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;*
- *Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calitatii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;*
- *Legii nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;*
- *Ordinul nr. 27/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind Standarde minime de calitate pentru servicii sociale de zi destinate copiilor*

***Luând act de:***

- *referatul întocmit de către inspector asistent în cadrul Compartimentului de Asistenta Sociala din cadrul primariei Comunei Trifesti, prin care propune aprobarea procedurilor operationale corespunzatoare standardelor minime de calitate si a codului de etica pentru serviciile sociale acordate in Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Comuna Trifești, județul Iași, ca urmare a inițierii procedurii de depunere a documentației de licențiere a serviciilor sociale în cadrul centrului;*

*În temeiul art. 196, alin. (1), lit. b) din ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul Administrativ, cu modificarile si completarile ulterioare.*

***DISPUNE:***

**Art.1.** Se aproba procedurile operationale corespunzatoare standardelor minime de calitate si a codului de etica pentru serviciile sociale acordate in Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Comuna Trifești, județul Iași, conform anexei 1 care face parte integranta din prezenta dispozitie.

**Art. 2** Secretarul general al comunei Trifești, va comunica prezenta dispoziție Institutiei Prefectului – judetului Iași, pentru exercitarea controlului de legalitate, Compartimentului financiar – contabilitate din cadrul Aparatului de specialitate al Primarului comunei Trifești si se va publica pe site-ul institutiei la sectiunea Monitorul Oficial Local, subsectiunea dispozitii.

**Nr. 132**

Dată astăzi, 20.05.2026

**Primar,**
**Dr. Paul Nicolae IVĂNUCĂ**

**Contrasemneaza pentru legalitate**
**Secretar general,**
**Maria Rădue**

**ROMANIA**
**PRIMARIA COMUNEI TRIFESTI**
**JUDEŢUL IAŞI**
**Telefon/Fax 0040232298833**
Adresa: Sat Trifesti, Str. Naţională, Nr. 66, Trifeşti, Comuna Trifeşti, ju. Iasi, Cod postal 707520
**E-mail** contact@primariatrifestiiasi.ro

*Anexa 1 la Dispozitia nr 132/20.05.2026*

*Anexă la REGULAMENT-CADRU de organizare şi funcţionare a serviciului social „CENTRU DE ZI PENTRU COPII AFLAŢI ÎN SITUAŢIE DE RISC DE SEPARARE DE PĂRINŢI"*

# *PROCEDURI PENTRU ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN CADRUL*

# Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi Comuna Trifeşti, judeţul Iaşi

CUPRINS

I. PROCEDURI ..... 3

1. PROCEDURA DE ADMITERE A BENEFICIARILOR ..... 3

2. PROCEDURA PRIVIND SISTAREA/ ÎNCETAREA SERVICIILOR ..... 5

3. PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR ..... 6

4. PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA COPIILOR CU PERSONALUL ..... 9

5. PROCEDURA PRIVIND CONTROLUL COMPORTAMENTULUI COPIILOR11

6. PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA și REZOLVAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR ..... 12

7. PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI ..... 14

8. PROCEDURĂ DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI ..... 18

CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE ..... 19

II. COD DE ETICĂ al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Trifești, județul Iași ..... 21

# I. PROCEDURI

## 1. PROCEDURA DE ADMITERE A BENEFICIARILOR

**Scopul procedurii**

Cunoaşterea şi acceptarea de către beneficiari/reprezentanţii legali a condiţiilor de acordare a serviciilor Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi.

**Procedură**

Procedura de admitere se face la cerere, clienţii se pot adresa în mod direct acestui serviciu sau prin referire din partea autorităţilor administraţiei locale, organismelor private autorizate sau a altor instituţii.

Condiţiile de acces în centru sunt următoarele:

a) **Acte necesare**

- Cererea părinţilor/ reprezentanţilor legali;
- Acte de stare civilă şi identitate copil şi aparţinători;
- Adeverinţă de elev;
- Documente din care să rezulte veniturile;
- Recomandare şcolară pe baza observaţiilor directe ale personalului educativ (învăţător, profesor) din unităţile de învăţământ;
- Documente din care să rezulte situaţia şcolară;
- Anchetă socială şi plan de serviciu întocmite de personalul de specialitate din cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi.

Evaluarea socială a potenţialilor beneficiari trebuie să cuprindă date privind părinţii sau reprezentanţii legali ai copilului, componenţa familiei, felul şi dotarea locuinţei, situaţia materială, aspecte privind condiţiile de viaţă şi sănătate ale membrilor familiei;

- Adeverinţă medicală care să ateste starea de sănătate a copilului precum şi recomandarea medicului de specialitate atunci când este cazul;
- Alte documente, după caz.

**b) Criterii de eligibilitate**

- admiterea beneficiarilor în centru, se face în baza planului de servicii şi anchetei sociale, prin dispoziţia primarului;
- copii proveniţi din familii de pe raza comunei Trifeşti, lipsite temporar de venituri sau care realizează venituri reduse, insuficiente pentru a se întreţine şi pentru a-şi asigura necesarul de trai zilnic;
- să existe riscul instituţionalizării copiilor;
- să se afle în situaţie cu risc de abandon familial şi şcolar;
- să fie asistate social;
- să existe o situaţie de vulnerabilitate/dificultate, pentru depăşirea căreia este nevoie de măsuri de suport şi asistenţă din partea comunităţii locale (existenţa unei disproporţii vădite între nivelul resurselor financiare/materiale şi nevoile reale ale familiei; situaţii medicale grave în familia beneficiarului care afectează capacitatea de muncă a reprezentanţilor legali ai acestuia; posibilitatea agravării problemelor familiale de natură locativă etc.)
- să fie clinic sănătos, conform atestării medicului de familie.

Ulterior admiterii copilului în centru vor fi efectuate următoarele activităţi:

a) Copilul, împreună cu reprezentantul legal va fi primit de coordonatorul centrului, care îi va prezenta unitatea, drepturile și îndatoririle care îi revin, activitățile care urmează să se desfășoare la începutul perioadei de oferire de servicii. Copilul va fi prezentat personalului angajat în Centru și celorlalți beneficiari.

b) La semnarea contractului de servicii și asistență socială, se va proceda conform prevederilor *Ordinului nr. 1.126 din 9 mai 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.*

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

a) cererea de admitere, semnată de unul din părinții copilului și aprobată de conducătorul furnizorului/centrului sau documentele prin care se evidențiază referirea copilului către centru, în original;

b) acte de stare civilă, după caz: certificat de naștere al copilului, carte de identitate a copilului, carte de identitate a părinților, în copie;

c) contractul de furnizare servicii, în original.

d) acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale, după caz (anexă la contract)

Dosarul de servicii al beneficiarului conține:

- fișa de evaluare/reevaluare și/sau documentele aferente evaluării situației copilului; programul personalizat de intervenție al beneficiarului;
- planurile/programele individualizate elaborate pe domenii de intervenție
- fișele de monitorizare ale aplicării programului personalizat de intervenție al beneficiarului; rapoarte trimestriale, după caz.

Dosarul de servicii se păstrează separat de dosarul personal al beneficiarului pe perioada acordării serviciilor și se arhivează în dosarul personal al beneficiarului după încetarea serviciilor.

Evidența copiilor se face la intrarea în Centru prin înscrierea în registrul general privind monitorizarea beneficiarilor, în ordinea sosirii.

Coordonatorul centrului, împreună cu personalul angajat, va asigura integrarea în colectivitatea unității, a beneficiarului nou venit.

**Distribuire**

Procedura se prelucrează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal și oricărei persoane interesate.

**Documente**

- Procedura scrisă
- Cerere de admitere în serviciu
- Ancheta socială
- Plan de servicii
- Dispoziția de admitere
- Contractul de furnizare servicii
- Dosarul personal

## 2. PROCEDURA PRIVIND SISTAREA/ ÎNCETAREA SERVICIILOR

**Scopul**

Cunoaşterea de către beneficiari/aparţinători sau orice persoană interesată situaţiilor în care încetează/se sistează acordarea serviciilor către beneficiar modalităţile de realizare a acestui lucru.

**Procedura**

Beneficiarilor şi părinţilor/ reprezentanţilor legali ai acestora li se aduc la cunoştinţă condiţiile de încetare a serviciilor Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi.

Revocarea acordării serviciilor sociale în cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi se realizează în următoarele situaţii:

- la expirarea perioadei de acordare a serviciilor sociale prevăzute în Contract privind furnizarea de servicii sociale şi îndeplinirea obiectivelor cuprinse în Planul de Servicii;
- când se constată, în urma reevaluării cazului, depăşirea situaţiei de nevoie socială care a stat la baza furnizării serviciilor sociale;
- la solicitarea scrisă a părintelui/reprezentantului legal;
- când nu sunt respectate de către beneficiar obligaţiile prevăzute în Contractul de furnizare de servicii sociale.

Încetarea acordării serviciilor sociale oferite de centru se realizează în baza unui Raport de închidere caz şi/sau a Dispoziţiei primarului comunei Trifeşti.

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 către coordonatorul centrului şi se aprobă de Secretarul General al Primăriei Comunei Trifeşti.

Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistenţă socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reşedinţă a acestora şi motive încetării serviciilor pe scurt şi o copie a dosarului de servicii al copilului şi fişa de servicii. Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistenţă socială.

**Distribuire**

Procedura se pune la dispoziţia beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal şi oricărei persoane interesate.

**Documente**

- Procedura scrisă
- Referat de propunere sistare/încetare servicii
- Dosarul beneficiarului

## 3. PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR

**Scopul**

Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Beneficiarii se asigură că Centrul de zi pentru consiliere părinți și copii în comuna Trifești, județul Iași are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

**Procedura**

**A. Descrierea metodologiei de evaluare inițială a necesităților beneficiarilor**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate:

- asistent social în faza de evaluare inițială consemnând rezultatele referitor la starea socială a beneficiarului la data intrării în serviciu
- echipa pluridisciplinara: coordonator centru, psiholog și asistent social.

Evaluarea inițială și complexă 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 și de studii;
- situația locativă;
- starea de sănătate, eventualele cazuri de boli cronice, dependență (droguri, alcool, medicamente, tutun, necesități de aparate medicale etc.);
- situația familială;
- 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 specialiștii din serviciile publice de asistență socială sau alte instituții publice sau private, în cazul în care solicitanții au mai beneficiat de alte beneficii de asistență socială 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.

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 şi semnătura beneficiarului se înscriu în fisa de evaluare/reevaluare.

**B. Evaluarea complexă multidisciplinară**

**Generalităţi**

Evaluarea multidisciplinară reprezintă o formă de evaluare a dezvoltării copilului ce se defineşte drept un proces dinamic, holistic, continuu şi complex de determinare a particularităţilor individuale ale copilului pe domenii de dezvoltare, a capacităţii de învăţare a acestuia şi de identificare a potenţialului actual.

Finalitatea procesului de evaluare este de a orienta decizia şi acţiunea educaţională şi de a stabili serviciile educaţionale optime în funcţie de nevoile specifice ale copilului.

Beneficiari ai procesului de evaluare sunt copii cu vârsta cuprinsă între 6 şi 16 ani.

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

a) colectarea, din diferite surse (educaţională, asistenţă medicală, asistenţă socială, familie), procesarea şi interpretarea informaţiei relevante pentru constatarea nivelului de dezvoltare a copilului;

b) stabilirea nivelului actual de dezvoltare, a potenţialului şi a necesităţilor speciale pe domenii de dezvoltare;

c) identificarea cerinţelor educaţionale şi a serviciilor de suport, potrivite conform legislaţiei în vigoare;

d) stabilirea unui program educaţional optimal prin programe de intervenţie şi suport care răspund interesului superior al copilului;

e) evaluarea eficienţei programelor de intervenţie, stabilirea şi evaluarea progreselor în dezvoltarea minorilor.

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

a) centrată pe interesul superior al copilului: se va alege forma optimă de protecţie a copilului derivată din nevoile lui;

b) colaborativă: în procesul realizării evaluării, specialiştii implicaţi vor colabora şi îşi vor coordona demersurile pentru a asigura o abordare comprehensivă în colectarea, interpretarea şi valorificarea datelor evaluării;

c) dezvoltare: evaluarea sprijină copiii în procesul de dezvoltare prin promovarea unor abordări focalizate pe identificarea potenţialului real şi a necesităţilor de dezvoltare ale copilului

d) accesibilă: rezultatele evaluării trebuie să fie pe înţelesul tuturor celor implicaţi şi utilizate eficient în procesul de satisfacere a necesităţilor copilului;

e) transparenţa: scopurile evaluării trebuie să fie clare pentru toţi, minorii şi membrii familiilor lor; instituţiile implicate trebuie să aibă acces la informaţiile relevante care le vizează;

f) multidisciplinară: evaluarea necesită o abordare complexă a aspectelor relevante (educaţie, grad de adaptare psihosocială, sănătate, situaţie socio-economică etc.)

g) unitară: evaluarea trebuie să urmărească şi să opereze cu aceleaşi obiective, criterii, metodologii pentru toţi minorii;

h) flexibilă: echipa multidisciplinară decide, de la caz la caz, necesitatea evaluării minorului pe toate domeniile de dezvoltare, pe unele, sau pe un singur domeniu.

**Documente utilizate - Fişa de evaluare multidisciplinară**

Lista şi proveniența documentelor: Ancheta socială emisă de asistentul social din cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Trifești, județul Iași.

Conținutul şi 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 minorului. Asistentul social din cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Trifești, județul Iași, verifică documentele anexate și evaluează pe teren situația copilului și a familiei acestuia și întocmește ancheta socială.

Ulterior, întreaga documentație este înregistrată în cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Trifești, județul Iași, unde are loc evaluarea multidisciplinară a copilului.

**Modul de lucru:**

1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

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 parametrilor P.P.I;
- prevenirea abandonului și instituționalizării copiilor;
- consiliere psihosocială și sprijin emoțional și consiliere familială
- reabilitare psihologică
- recreere și socializare

Evaluarea este structurată și completată de echipa multidisciplinară formată din coordonator/ psiholog și asistent social. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară efectuează vizite la domiciliu și, după caz la locul unde învață.

2. 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).

3. 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.

**Distribuire**

Procedura se pune la dispoziția beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal și oricărei persoane interesate.

**Documente**

- Fișă inițială
- Fișă de evaluare/ reevaluare
- Program personalizat de intervenție (PIP)

## 4. PROCEDURA PRIVIND RELAŢIA COPIILOR CU PERSONALUL

**Scopul**

Centrul de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi se asigură ca relaţiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională şi socială.

**Procedura**

Centrul de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi îşi desfăşoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor şi a eticii profesionale.

În contractul de furnizare servicii, sunt trecute drepturile şi obligaţiile beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

a) să li se respecte drepturile şi libertăţile fundamentale, fără nici o discriminare;

b) să fie informaţi cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum şi cu privire la situaţiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;

c) să li se comunice drepturile şi obligaţiile, în calitate de beneficiari ai servicii 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 confidenţialităţii asupra datelor personale, informaţii furnizate şi primite;

g) să li se garanteze demnitatea şi intimitatea;

h) să fie protejaţi împotriva riscului de abuz şi neglijare;

i) să-şi exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Centrul de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi deţine şi aplica un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal respectarea eticii profesionale în relaţia cu beneficiarii, asigurarea unui tratament egal fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul şi pentru protecţia beneficiarilor.

Centrul se asigură că personalul are abilităţi empatice şi de comunicare, astfel încât să poată relaţiona în mod benefic cu beneficiarii, contribuind totodată la dezvoltare capacităţilor lor afective.

O relaţie armonioasă între personalul Centrului şi beneficiari nu se poate consolida şi, ca urmare, nu poate exista fără o comunicare adecvată între cele două părţi, dacă adulţii nu dau dovadă de încredere în copii, adică dacă nu ţin cont de opiniile şi ideile lor, dacă nu îi sprijină în deciziile pe care le iau, dacă nu sunt alături de ei la „bine şi la greu".

Un alt aspect care ţine de relaţia dintre profesionist şi copil este acela că aceasta ar trebui să se bazeze pe toleranţă şi nu pe agresivitate, forţă. Limitele toleranţei trebuie, totuşi, să se situeze la nivelul la care să nu devină nocive pentru copil şi să nu se transforme în nepăsare, indulgenţă necondiţionată. Adulţii nu pot comunica cu copiii prin ţipete, crize de isterie, îmbrânceli, lovituri sau pedepse drastice, precum nu pot realiza acest lucru nici prin indiferenţă, hiper-protecţie, absenţa regulilor, a responsabilităţilor sau sancţiunilor.

Relaţia de comunicare profesionist - copil nu presupune numai respectarea cerinţele mai sus prezentate, ci şi a multor alte condiţii, 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 şi să comunice cu aceştia;

• este necesar ca personalul să ţină cont şi de nevoile copilului atunci când le impune reguli şi norme; de asemenea, pe cât posibil, acestea nu vor fi impuse în absenţa copilului ci împreună cu acesta deoarece în acest fel le va înţelege mai bine, va fi mai responsabil şi se va angaja în respectarea lor;

• una, poate, dintre cele mai importante condiţii ale unei bune relaţii a personalului cu copilul, ca de fapt în oricare altă relaţie, este aceea că profesionistul trebuie să arate afecţiune faţă de copil. Astfel, o relaţie caracterizată prin îmbrăţişări, zâmbete, strângeri de mână, încurajări are foarte multe şanse de a persista în timp şi de a se dezvolta, decât o relaţie care se caracterizează prin critici, ţipete jigniri, lipsa atingerilor fizice sau a încurajărilor. Nu este vorba de a răsfăţa copilul, ci de a veni în întâmpinarea nevoilor sale fireşti.

Pentru o comunicare eficientă personal - copil sunt necesare mai multe lucruri din parte profesioniştilor, mai ales: efort, răbdare, mesaje clare şi concise, atenţie, afecţiune, timp, respect şi încredere. Toate acestea pot asigura evitarea obstacolelor în comunicare feedback şi alternarea rolurilor de emiţător şi receptor la cei doi parteneri ai comunicării.

Centrul instruieşte personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare şi relaţionare cu copiii, în funcţie de vârsta, nivelul de dezvoltare şi particularităţii psihocomportamentale ale acestora.

Centrul are în vedere ca repartizarea personalului pe ture şi grupe de copii să se realizeze astfel încât să existe o continuitate a relaţiilor interumane menită să asigure stabilitate afectivă a copiilor

**Distribuire**

Un exemplar al procedurii privind relaţiile personalului cu copii este disponibil şi accesibil în orice moment la sediul centrului şi poate fi asigurat oricărei părţi interesate, la cerere.

Procedura se pune la dispoziţia:

- beneficiarului/reprezentantului său legal,
- întregului personal.

**Documente**

- Procedura scrisă
- Codul de etică

## 5. PROCEDURA PRIVIND CONTROLUL COMPORTAMENTULUI COPIILOR

**Scopul**

Beneficiarii au o relaţie firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate şi respect reciproc.

**Procedura**

Centrul instruieşte personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare relaţionare cu copiii, în funcţie de vârsta, nivelul de dezvoltare şi particularităţi psihocomportamentale ale acestora.

Corectarea comportamentelor nedorite presupune claritate cu privire la comportamente dorite şi efort pentru a însuşi aceste comportamente, în acest sens sunt utile responsabilităţile şi consecinţele nerespectării lor: sancţiunile.

Abordarea corectă presupune:

- Stabilirea clară a responsabilităţilor şi a limitelor comportamentale;
- Stabilirea clară a consecinţelor/sancţiunilor care se aplică în cazul nerespectării responsabilităţilor şi limitelor;
- Consecinţele/sancţiunile trebuie să fie echilibrate cu responsabilităţile, deoarece, dacă sunt prea mari, apare sentimentul nedreptăţii şi nu încurajează respectarea responsabilităţilor;
- Amintirea permanentă a acestora de către personalul Centrului;
- Adulţii trebuie să fie model pentru copii în ceea ce priveşte controlul comportamentului.

Comunicarea, discuţia despre ce anume a condus la nerespectarea unei responsabilităţi ar trebui să fie o obişnuinţă din partea personalului, pentru a afla şi înţelege ce a contat în apariţia comportamentului nedorit şi pentru a transmite faptul că sancţiunea are rolul de a corecta/completa comportamentul, astfel încât acesta să nu se mai repete pe viitor.

Se interzic măsuri disciplinare excesive sau iraţionale, cum ar fi:

a) pedeapsa corporală;
b) deprivarea de hrană, apă sau somn;
c) penalităţile financiare;
d) orice examinare intimă a copilului dacă nu are o raţiune medicală şi nu e efectuată de personal medico-sanitar;
e) confiscarea echipamentelor şi obiectelor personale copilului, cu excepţia celor care pot constitui un risc;
f) privarea de medicaţie 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 restricţionare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens conform legii.

Sesiunile de instruire ale personalului, precum şi cursuri de formare în domeniu sunt consemnate în Registrul privind instruirea şi formarea continuă a personalului.

**Distribuire**

Un exemplar al procedurii privind controlul comportamentelor copiilor este disponibil şi accesibil în orice moment la sediul centrului şi poate fi asigurat oricărei părţi interesate, la cerere. Procedura se pune la dispoziţia:

- beneficiarului/reprezentantului său legal
- întregului personal.

**Documente**

- Procedura scrisă

## 6. PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ŞI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAŢIILOR

### Scopul

Încurajarea beneficiarilor pentru a-şi exprima opinia asupra oricăror aspecte care privesc activităţile derulate de angajaţii Centrului prin cunoaşterea modului de comunicare cu furnizorul de servicii, cum se formulează sesizările şi reclamaţiile, cui se adresează şi cum se înregistrează acestea.

**Procedura**

Termeni: **"petiţie"** - cererea, reclamaţia, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau verbal, telefonic, e-mail etc, pe care un beneficiar sau o organizaţie legal constituită o poate adresa autorităţilor şi instituţiilor publice.

**"sesizare"**- orice exprimare a nemulţumirii în legătură cu serviciile furnizate.

Cine poate face sesizarea?

- Beneficiarii direct;
- Reprezentanţii legali/aparţinătorii;
- Orice altă persoană (vecin, rudă, prieten, cadru didactic, medic familie) care este afectată/nemulţumită de serviciul furnizat beneficiarului;
- Orice reprezentant (persoane ori organizaţii) care acţionează în numele beneficiarului.

Beneficiarii sunt încurajaţi să-şi exprime opiniile despre modul cum sunt trataţi în timpul furnizării serviciilor în cadrul centrului dar şi despre modul în care personalul îşi îndeplineşte atribuţiile. 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, cât şi cu ocazia evaluării serviciilor oferite pe baza chestionarelor pentru măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activităţile derulate.

Pentru ce se poate face o plângere/sesizare?

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

În vederea soluţionării diverselor petiţii, Coordonatorul Centrului, în funcţie de caz, se consultă cu Secretarul Comunei, precum şi cu Primarul comunei, personalul de specialitate precum şi orice altă persoană sau instituţie care poate contribui la rezolvarea petiţiei.

Toate petiţiile şi sesizările sunt luate în consideraţie cu seriozitate.

Toate petiţiile şi sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect şi în confidenţialitate.

Beneficiarii care fac sesizări/reclamaţii nu suportă consecinţe.

Termenul de rezolvare a petiţiilor 30 de zile (calendaristice) de la înregistrarea petiţiei - termenul precizat anterior poate fi prelungit de către coordonatorul centrului cu încă 15 zile, în situaţia în care necesită o cercetare mai amănunţită;

Centrul pune la dispoziţia beneficiarilor un recipient de tip cutie poştală, în care aceşti pot depune sesizări/reclamaţii scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar şi propuneri privind îmbunătăţirea activităţii centrului. Conţinutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezenţa a doi beneficiari şi se înregistrează pe loc într-un registru de evidenţă a sesizărilor: reclamaţiilor, cu dată şi număr.

Sesizările şi reclamaţiile se arhivează într-un dosar şi se păstrează la sediul centrului cel puţin 2 ani de la înregistrare.

**Distribuire**

Un exemplar al procedurii privind sesizările şi reclamaţiile este: disponibil şi accesibil în orice moment la sediul centrului şi poate fi asigurat oricărei părţi interesate, la cerere, procedura se pune la dispoziţia:

- beneficiarului/reprezentantului său legal
- întregului personal.

**Documente**

- Procedura scrisă
- Registru de evidenţă a sesizărilor şi reclamaţiilor
- Sesizările şi reclamaţiile înregistrate şi răspunsurile la sesizare/petiţie

## 7. PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ŞI SOLUŢIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ŞI NEGLIJENŢĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI

**Scopul**

Garantarea protecţiei beneficiarilor împotriva oricăror repercusiuni datorate sesizării unor tentative, intenţii sau situaţii de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant. Identificarea corectă de către specialişti şi beneficiari situaţiilor de abuz, neglijare şi luarea masurilor ce se impun.

**Procedura**

*Definiţii:*

Există multe definiţii ale abuzului şi ale neglijării copilului. Termenul folosit cel mai adesea este *"maltratarea copilului"* care cuprinde toate formele de abuz, neglijare sau exploatare. Pentru simplificare, termenul *"abuz şi neglijare"* sau *"maltratare"* va fi folosit cu înţelegerea că această politică include toate formele de abuz. Copiii au nevoie de protecţie împotriva următoarelor forme de maltratare:

- Abuz fizic: Acţiuni fizice realizate de către părinţi, persoane de îngrijire, sau alte persoane din anturajul copilului, care au cauzat sau ar fi putut cauza răni fizice copilului.
- Neglijare: Eşecul părinţilor sau a persoanelor de îngrijire în a asigura îngrijirea necesară şi adecvată vârstei, incluzând hrana, îmbrăcămintea, adăpostul, protejarea de pericole, supravegherea adecvată stadiului de dezvoltare a copilului, igienă şi îngrijire medicală.
- Abuz sexual: Angajarea copilului de către părinţi, persoane de îngrijire sau alte persoane din anturaj, în orice fel de activităţi sexuale. Aceasta include, dar nu este limitată la contactul sexual forţat de orice fel, exploatare prin stimulare sexuală persistentă, prostituţia copilului, cercuri/grupuri de sex sau pornografie.
- Abuz emoţional: Comportamente părinteşti cum ar fi respingerea, terorizarea, blamarea, ignorarea sau izolarea unui copil, care cauzează sau sunt probabile să cauzeze afectarea gravă a capacităţilor fizice, sociale, mentale sau emoţionale ale copilului.
- Exploatarea: Acţiuni realizate de părinţi, persoane de îngrijire sau alte persoane din anturajul copilului care se folosesc de copil în beneficiul propriu; cum ar fi forţarea copiilor sub vârsta legală de muncă să lucreze, adesea pentru o plată care variază de la sumă mică până la lipsa totală a plăţii. Alte exemple fac parte din exploatare 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, orice persoană responsabilă de bunăstarea copilului într-o instituţie publică sau privată, sau orice persoană care a ajuns să cunoască copilul prin intermediul unei capacităţi oficiale (profesor, educator, familie adoptatoare etc).

**Principii de bază în protejarea copilului:**

Copiii au dreptul să fie feriţi de abuz şi neglijare. Serviciile pentru copiii abuzaţi, neglijaţi se bazează pe anumite principii de bază:

1. Demnitatea copilului ca individ cu un drept la îngrijire adecvată şi supraveghere.
2. Dreptul şi responsabilitatea părinţilor în ce priveşte protecţia copilului prin prevenirea expunerii lui la abuz şi neglijare.
3. Responsabilitatea societăţii de a pune la dispoziţia părinţilor serviciile şi resursele necesare, care îi vor sprijini şi le va întări capacitatea de a-şi îndeplini obligaţiile parentale faţă de copiii lor.

4. Dorința majorității părinților de a fi părinți adecvați și recunoașterea că majoritatea lor sunt părinți adecvați.

5. Înțelegerea faptului că 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, 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; creștere 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 sau degradant asupra beneficiarilor.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații. Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Trifești, județul Iași, încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Serviciul încurajează comunicarea cu beneficiarii, creează relații bazate pe încredere, astfel încât beneficiarii să aibă deschidere pentru a sesiza eventualele abuzuri. Informează beneficiarii despre modul în care se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, precum și despre modalitatea de răspuns 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 instruiește 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 de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Trifești, județul Iași este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare ori materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Serviciul ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul 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 sa se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maximum 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 identificare și asupra faptului că pot face sesizări, reclamații și pot aduce la cunoștință situații la care au fost supuși sau la care au fost martori, inclusiv în mod anonim, folosind cutia de sesizări și reclamații existentă la sediul furnizorului. Cutia se va deschide săptămânal, fapt consemnat în procesul-verbal de deschidere a cutiei de sesizări și reclamații.

Coordonatorul 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 maximum 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, 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 identificate 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 maximum 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 și poate referi cazul beneficiarului către servicii și 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 (vânătăi, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Tulburări sfincteriene (enurezis, encoprezis);
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor);
- 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 a 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 asigura că mediile 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 le ofere protecția de care au nevoie și a căror condiție sau situație prezintă mărturii observabile ale

probabilității sau evidenței efectelor dăunătoare ale acestui eșec de a satisface cel puțin nevoile bazale minime ale copiilor.

Orice reacție la abuzul sau neglijarea copilului are ca scop fundamental protejarea acestuia prin capacitarea părinților și/sau a persoanelor de îngrijire pentru a îndeplini mai bine rolul parental. În cazurile de maltratare intrafamilială, scopul este menținerea și sprijinirea unității familiale, atunci 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, în calitate de „avocați ai copilului", sau alte persoane adecvate ar trebui să întreprindă acțiunile necesare pentru a asigura 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/abuzatorilor.

Serviciile destinate abuzatorului, fie părinte sau altă persoană de îngrijire, ar trebui asigurate atunci 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;
- Negocierea eficientă cu alte sisteme de suport, cum ar fi cel educațional și cel de îngrijire a sănătății;
- Creșterea înțelegerii nevoilor de dezvoltare ale copiilor;
- Dezvoltarea abilităților de satisfacere adecvată a nevoilor de dezvoltare ale copiilor;
- Colaborarea cu instituții abilitate.

**Distribuire**

Procedura se pune la dispoziția beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal.

**Documente**

Registrul de evidenta al cazurilor de neglijenta și abuz

## 8. PROCEDURĂ DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACŢIE A BENEFICIARULUI

**Scopul**

Stabilirea gradului de satisfacţie cu privire la activitatea desfăşurată în cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi şi îmbunătăţirea serviciilor oferite.

**Procedura**

Evaluările satisfacţiei beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori:

a) Procesul de acordare a serviciilor- respectarea drepturilor beneficiarilor.

b) Relaţiile - calitatea relaţiilor cu personalul centrului.

c) Calitatea serviciilor oferite în cadrul serviciului social- măsură în care aceasta răspunde nevoilor beneficiarilor.

d) Suportul - calitatea şi adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul social în vederea îmbunătăţirii vieţii sociale a beneficiarilor.

e) Autonomia - implicarea şi participarea beneficiarilor în planificarea şi realizarea activităţilor desfăşurate în cadrul centrului.

f) Condiţiile şi climatul care permit achiziţionarea de noi abilităţi, relaţii sociale cunoştinţe, experimentarea şi punerea în practică a achiziţiilor noi

g) Satisfacţia: gradul de mulţumire faţă de natura şi importanţa acţiunilor de integrare sociala, libertatea de acţiune, recunoaşterea sau suportul primit

h) Siguranţa: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizare activităţilor, la relaţiile cu ceilalţi, 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 şi diversitatea sarcinilor depăşesc capacitatea de a le face faţă (supraîncărcarea în muncă).

Etapele evaluării

Managerul serviciului convoacă echipa serviciului.

Managerul serviciului propune echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor.

Managerul serviciului prezintă itemii chestionarelor şi scopul acestora.

Managerul serviciului face instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor.

Managerul serviciului fixează modalitatea de completare a chestionarelor de catre beneficiari în cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei serviciului aplică chestionarul.

Personalul serviciului adună chestionarele completate şi le preda Managerul serviciului.

Managerul serviciului centralizează rezultatele şi realizează interpretarea datelor.

Se analizează rezultatele chestionarului şi se utilizează în documentele specifice - raportul de evaluare internă, planul de îmbunătăţire a serviciilor.

Aplicabilitate a procedurii

Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puţin o lună de întocmirea Raportului anual al serviciului.

Prezenta procedură este adusă la cunoştinţa tuturor responsabililor.

Prezenta procedură are anexate Chestionarul care se aplică beneficiarilor.

Concluzii

Chestionarele de evaluare a satisfacţiei beneficiarilor sunt analizate de manager serviciului pentru a identifica soluţii de îmbunătăţire a serviciilor.

Aceste propuneri de îmbunătăţire vor fi comunicate conducerii serviciului, spre aprobare şi implementate de către responsabilii în domeniul respectiv.

**Distribuire**

Procedura se pune la dispoziţia beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal.

**Documente**

- Procedura scrisă
- Chestionar

## CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACŢIE

**Scopul acestui chestionar este:**

Stabilirea gradului de satisfacţie cu privire la activitatea desfăşurată în cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi, potrivit legislaţiei în vigoare.

1. De unde aţi auzit prima dată de serviciile acordate în cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi (bifaţi căsuţa, care corespunde cel mai mult răspunsului Dvs.)
   - o de la Primărie
   - o de la şcoală
   - o de la rude
   - o cunoştinţe
   - o internet
   - o din alte surse

2. Cum apreciaţi relaţiile cu personalul care vă acordă serviciile?
   - o foarte bune
   - o bune
   - o proaste
   - o foarte proaste

3. Cum apreciaţi calitatea dotărilor şi spaţiilor în care se oferă serviciul?
   - o foarte bună
   - o bună
   - o parţial satisfăcătoare
   - o nesatisfăcătoare

4. Aţi recomandat serviciile acordate în cadrul centrului şi altor persoane?
   - o DA
   - o NU

5. În ce măsura serviciile oferite vă sunt de folos şi corespund nevoilor dumneavoastră?
   - o mare
   - o medie
   - o mica

6. Mai aveţi nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere? Enumeraţi.
   - o DA

- NU

7. Aveţi sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depăşesc capacitatea dumneavoastră de a le face faţă?
   - întotdeauna
   - adesea
   - rareori
   - niciodată

8. Consideraţi că sunteţi consultat în planificarea activităţilor ce se desfăşoară în cadrul serviciului?
   - întotdeauna
   - adesea
   - rareori
   - niciodată

9. Consideraţi că vi se oferă posibilitatea de a achiziţiona noi abilităţi, cunoştinţe şi de a forma relaţii sociale, conform aşteptărilor dumneavoastră?
   - DA
   - NU

10. Consideraţi că vi se oferă suficientă libertate de acţiune, recunoaştere şi suport pentru desfăşurarea activităţilor în cadrul Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi?
   - în mare măsură
   - într-o oarecare măsură
   - în mică măsură

11. Aveţi sentimentul de securitate cu privire la:
   - organizarea şi evaluarea activităţilor
   - a relaţiile cu ceilalţi beneficiari
   - serviciile acordate şi relaţiile cu personalul centrului

12. Aveţi propuneri cu privire la îmbunătăţirea serviciilor acordate? Vă rugăm să le descrieţi .....
.....
.....

Data:.....  Semnătura beneficiarului .....

Asistent social .....

## II. COD DE ETICĂ al Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi

Activitatea organizaţiei noastre se sprijină pe următoarele principii:

a) respectarea şi promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
b) egalitatea şanselor şi nediscriminarea;
c) asistarea copiilor în realizarea şi exercitarea drepturilor lor;
d) respectarea demnităţii copilului;
e) ascultarea opiniei copilului şi luarea în considerare a acesteia, ţinându-se cont de vârsta şi de gradul său de maturitate;
f) asigurarea unei îngrijiri individualizate şi personalizate a copilului;
g) asigurarea protecţiei împotriva abuzului şi exploatării copilului;
h) asigurarea unei intervenţii profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;
i) asigurarea confidenţialităţii şi a eticii profesionale;
j) responsabilizarea părinţilor cu privire Ia exercitarea drepturilor şi îndeplinirea obligaţiilor părinteşti;
k) primordialitatea responsabilităţii părinţilor cu privire la respectarea şi garantarea drepturilor copilului.

Codul drepturilor beneficiarilor Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi le garantează acestora drepturile:

1. de a fi informaţi (ei şi reprezentanţii lor), cu privire Ia drepturile şi responsabilităţile în calitate de beneficiari ai serviciilor Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi, de a participa şi de a fi consultaţi cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-şi desfăşura activităţile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcţional şi intim;
3. de a decide şi a-şi asuma riscurile (direct sau prin reprezentanţi legali) în toate aspectele vieţii lor şi de a-şi exprima liber opţiunile;
4. de a gândi şi acţiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalţi beneficiari, conform potenţialului şi dorinţelor personale;
5. de a fi informaţi cu privire la starea lor de sănătate
6. de a consimţi, prin contract, asupra serviciilor asigurate în Centru;
7. de a beneficia de serviciile menţionate în contract;
8. de a li se păstra toate datele personale în siguranţă şi confidenţialitate: excepţiile de la regulă sunt consemnate în scris, în acord cu beneficiarii sau cu reprezentanţii lor;
9. de a nu fi abuzaţi, neglijaţi, abandonaţi sau pedepsiţi, hărţuiţi sau exploataţi sexual;
10. de a face sugestii şi reclamaţii fără teamă de represalii;
11. de a nu fi exploataţi economic (abuzuri privind banii, pretenţii ce depăşesc taxele convenite pentru servicii etc.);
12. de a nu li se impune restricţii de natură fizică sau psihică, în afara celor stabilite personalul calificat şi a celor convenite prin contractul de servicii, regulamentul de organizare şi funcţionare sau regulamentul de ordine interioară;
13. de a fi trataţi şi de a avea acces la toate serviciile centrului, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii

16. de a fi anunţaţi în scris şi de a putea fi audiaţi cu 28 de zile lucrătoare înainte, dacă vor excluşi de la accesul la activităţile de a fi trataţi şi de a avea acces la toate serviciile centrului, fără discriminare;
17. de a beneficia de intimitate;
18. de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii
19. de a fi anunţaţi în scris şi de a putea fi audiaţi cu 28 de zile lucrătoare înainte, dacă vor excluşi de la accesul la activităţile Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi (cazuri de transfer ori rezilierea unilaterală a contractului de servicii)
20. de a fi excluşi din Centrului de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi numai:
    - la dorinţa beneficiarului;
    - pentru comportamente ce sunt un pericol pentru beneficiar sau pentru ceilalţi beneficiari;
    - pentru comportamente care prejudiciază sau deranjează grav rutinele zilnice ale activităţilor centrului;
    - în cazul în care cerinţele de abilitare/reabilitare ale beneficiarului depăşesc posibilităţile furnizorului de servicii;
    - în cazul pierderii autorizaţiei de funcţionare de către Centrul de zi pentru copii aflaţi în situaţie de risc de separare de părinţi în comuna Trifeşti, judeţul Iaşi

**Nr. 132**
**Data astazi: 20.05.2026**

**Primar,**

**Dr. Paul Nicolae IVĂNUCĂ**

**Contrasemneaza pentru legalitate,**

**Secretar general,**
**Maria Răduc**