

**JUDEȚUL SUCEAVA
COMUNA BILCA
CONSILIUL LOCAL**

str.Calea Bucovinei ,nr.295.Județul Suceava cod.727030 ,Tel.-0230/411143 Fax-0230 /411110

HOTĂRÂRE

privind aprobarea instrumentelor și a procedurilor de funcționare pentru serviciul social „Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți”, comuna Bilca, județul Suceava

Consiliul local al comunei Bilca , județul Suceava,

Având în vedere:

- Referatul de aprobare al Primarului comunei Bilca, , înregistrat sub nr.1646 din16.03.2026
- Referatul întocmit de Compartimentul de Asistență Socială, înregistrat cu nr.1647 din 16.03.2026
- implementarea de către UAT Bilca, prin furnizorul de servicii sociale Primăria comunei Bilca-Compartimentul de Asistență Socială , acreditată conform Certificatului de acreditare nr. AF nr. 001629, privind apelul de proiecte PNRR/2023/C13/11/1, în cadrul Planului Național de Redresare și Reziliență, PILONUL V. Sănătate, precum și reziliență economică, socială și instituțională, COMPONENTA C13 – REFORME SOCIALE, INVESTIȚIA I1 - I1 - „Crearea unei rețele de centre de zi pentru copiii expuși riscului de a fi separați de familie”

Tinând cont de prevederile:

- Art.37 alin.2 lit.b), art.41, art.42 alin.1 lit.a), art.112, art.135 alin.1, lit.b) din Legea nr. 292/2011 privind asistența socială, cu modificările și completările ulterioare;
 - Anexa nr.1, pct.7 din HG nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale
 - Art.119 lit.a), art.120 , art.124 Prevederile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicata, cu modificările și completările ulterioare;
 - Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
 - Legii nr. 156/2023 privind organizarea activității de prevenire a separării copilului de familie;
 - Anexa nr. 2 la Hotărârrii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
 - Ordinului M.M.J.S. nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor;
- În temeiul prevederilor art. 129 alin. (1) lit. a), alin.(2) lit. d), alin.(7) lit. b), art. 139 alin.3,lit.a), art. 196, alin. 1, lit. a din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

HOTĂRÂȘTE :

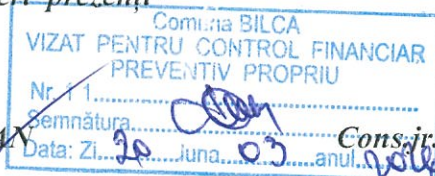
Art.1. Se aprobă instrumentele și procedurile de funcționare pentru serviciul social „Centru de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți”, cod serviciu social 8891 CZ-C-II, în comuna Bilca, județul Suceava, cu sediul în comuna Bilca, str. Constantin Brăilean, nr. 1A, județul Suceava, prevăzute în anexele 1-27, care fac parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. Primarul comunei Bilca, județul Suceava, prin aparatul său de specialitate, va duce la îndeplinire prezenta hotărâre.

Prezenta hotărâre a fost adoptată astăzi, 20.03.2026, cu un număr de 13 voturi pentru, voturi abțineri 0, voturi împotriva 0, din totalul de 13 consilieri prezenți

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
CONSILIER LOCAL
MOISIUC ALEXANDRU CRISTIAN**

**BILCA, 20.03.2026
NR.15**



**Viza de CFP
CONEAC ILENUTA**

**Contrasemneaza:
Secretar general,
Taciuc Viorica Rodica**

ANEXA 1 LA HCL.....15/20.03.2026

ROMÂNIA

JUDEȚUL SUCEAVA

PRIMĂRIA COMUNEI BILCA

COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.

PRIMAR.

ING. RUSU ZAHARIE



CARTA DREPTURILOR
BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE
DIN CADRUL
CENTRULUI DE ZI PENTRU COPII
AFLATI ÎN RISC DE SEPARARE DE PĂRINȚI

CAPITOLUL I DREPTURI GENERALE

Art. 1. Au dreptul la servicii sociale oferite de către Centrul de zi pentru copii din comună, toți cetățenii români cu domiciliul sau reședința în comuna Bilca, fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.

Art. 2. Cetățenii altor state și apatrizii, care au domiciliul sau reședința pe raza comunei Bilca, au dreptul la servicii sociale, în condițiile legislației române și ale tratatelor internaționale la care România este parte.

Art. 3. Serviciile sociale se acordă la solicitarea persoanei, a familiei acesteia sau a reprezentantului legal, în urma semnării unei situații de nevoie socială din partea cetățenilor, altor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art. 4. Toți locuitorii din comuna Bilca au dreptul de a fi informați asupra conținutului și modalităților de acordare a serviciilor sociale.

Art. 5. Drepturile beneficiarilor sunt aduse la cunoștința acestora și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul Centrului de zi pentru copii din comuna Bilca, precum și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

CAPITOLUL II DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 6. Beneficiarilor serviciilor sociale li se vor respecta drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare de rasă, etnie, sex și orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

Art. 7. Beneficiarilor de servicii sociale li se vor respecta și sprijini drepturile în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, precum și participarea egală în furnizarea de servicii sociale.

Art. 8. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a alege cea mai bună opțiune și îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale.

Art. 9. Beneficiarilor de servicii sociale li se va asigura păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite, cu excepția situațiilor prevăzute de lege.

Art. 10. Beneficiarilor de servicii sociale li se va asigura continuitatea serviciilor sociale furnizate, atâta timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și resursele umane și materiale ale instituției permit acest lucru.

Art. 11. Beneficiarilor de servicii sociale li se va garanta demnitatea, unicitatea și valoarea de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art. 12. Beneficiarilor de servicii sociale li se va respecta viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

Art. 13. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă acestea există.

Art. 14. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.

Art. 15. Beneficiarii de servicii au dreptul la o informare corectă, completă, adaptată sau specifică, operativă, competentă.

Art. 16. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor, neutră/impățială.

CAPITOLUL III DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE ACORDATE COPILULUI ȘI FAMILIEI

Art. 17. Copilul are dreptul la protecție și asistență în realizarea și exercitarea deplină a drepturilor sale, în condițiile legii.

Art. 18. Copilul are dreptul la stabilirea și păstrarea identității sale (dreptul la nume, dreptul de a dobândi o cetățenie și, dacă este posibil, de a-și cunoaște părinții și de a fi îngrijit, crescut și educat de aceștia).

Art. 19. Copilul are dreptul de a menține legături personale cu părinții, rudele, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament.

Art. 20. Copilul are dreptul la libertate de exprimare iar copilul capabil de discernământ are dreptul de a-și exprima liber opinia asupra oricărei probleme care îl privește.

Art. 21. Părinții copilului au dreptul să primească informațiile și asistența de specialitate necesare în vederea îngrijirii, creșterii și educării acestuia, de a fi informați în legătură cu drepturile pe care le au, precum și cu modalităților de acordare a drepturilor de asistență socială și de asigurări sociale.

Art. 22. Copilul și familia sa au dreptul de a beneficia de asistență socială și de asigurări sociale, în funcție de resursele și de situația în care se află aceștia.

Art. 23. Copiii au dreptul la alocații, indemnizații, prestații în bani sau în natură și alte facilități prevăzute de lege.

Art. 24. Familia care se confruntă temporar cu probleme financiare determinate de o situație excepțională și care pune în pericol dezvoltarea armonioasă a copilului, beneficiază de prestații excepționale, în vederea prevenirii separării copilului de părinți.

Art. 25. Copilul are dreptul de a primi o educație care să îi permită dezvoltarea, în condiții nediscriminatorii, a aptitudinilor și personalității sale.

Art. 26. Copilul lipsit temporar sau definitiv de ocrotirea părinților săi sau a celui care, în vederea protejării intereselor sale, nu poate fi lăsat în grija acestora, are dreptul la măsuri de protecție specială, în condițiile legii, până la dobândirea capacității depline de exercițiu (plasament, plasament în regim de urgență, supraveghere specializată).

Art. 27. Copilul care a săvârșit o faptă prevăzută de legea penală și care nu răspunde penal, are dreptul să beneficieze de măsuri de protecție specială, în condițiile legii.

Art. 28. Copilul are dreptul de a fi protejat împotriva oricăror forme de violență, abuz, rele tratamente sau neglijență, exploatare economică, folosirea ilicită de stupefiante și substanțe psihotrope, sau alte forme de exploatare.

CAPITOLUL IV

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE INFORMARE

Art. 29. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare corectă, obiectivă, conformă cu realitatea și centrată pe problema clientului fiind transmisă într-un limbaj clar, concis, adaptat la capacitate de înțelegere a clientului dându-i clientului posibilitatea de a opta în cunoștință de cauză pentru o formă sau alta de ajutor.

Art. 30. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare adaptată în funcție de nevoile și problemele lor.

Art. 31. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare completă care să cuprindă toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art. 32. Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării.

CAPITOLUL V

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art. 33. Consilierea se realizează prin încheierea unui contract între reprezentantul serviciului social și client în care sunt stabilite drepturile și obligațiilor părților, precum și răspunderea părților în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

Art. 34. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere adaptată nevoilor clientului ceea ce presupune din partea profesionistului o explorare aprofundată a problemelor și totodată o explorare a soluțiilor alternative în vederea depășirii situației de risc în care se află clientul.

Art. 35. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere neutră și imparțială ceea ce presupune neimplicarea profesionistului în relații sentimentale, de rudenie, de prietenie cu clientul, cât și netranspunerea profesionistului în starea emoțională a clientului.

CAPITOLUL VI OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 36. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a furniza date corecte cu privire la identitate, situația familială, socială, medicală și economică.

Art. 37. Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma responsabilități obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.

Art.38. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a participa la procesul de planificare și furnizare a serviciilor sociale.

Art. 39. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a comunica orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală.

Art. 40. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a sesiza conducerea Centrului de zi în cazurile în care profesionistul nu-și îndeplinește corespunzător atribuțiile prevăzute în fișa postului.

Art. 41. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a trata cu respect și bună-credință angajații Centrului de zi.

CAPITOLUL VII OBLIGAȚII SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE ACORDATE COPILULUI ȘI FAMILIEI

Art. 42. Familia este obligată să se implice în toate deciziile, acțiunile și măsurile luate de autorități cu privire la copil și să sprijine îngrijirea, creșterea și formarea, dezvoltarea și educarea acestuia în cadrul familiei.

Art. 43. Părinții sunt obligați să-și exercite drepturile și să-și îndeplinească obligațiile față de copil ținând seama cu prioritate de interesul superior al copilului.

Art. 44. Părinții au obligația să solicite autorităților competente acordarea alocațiilor, indemnizațiilor, prestațiilor în bani sau în natură și a altor facilități prevăzute de lege pentru copii sau pentru familiile cu copii.

CAPITOLUL VIII DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR CENTRULUI DE ZI PENTRU COPII AFLAȚI ÎN RISC DE SEPARARE DE PĂRINȚI

Art. 45. Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în „Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți” din comuna Bilca, județul Suceava au următoarele drepturi:

a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;

b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;

c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;

f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;

g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

h) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități.

i) să beneficieze de serviciile sociale oferite în cadrul centrului, conform planului de servicii întocmit;

- j) să folosească baza tehnico-materială existentă, în condițiile prezentului regulament;
k) părinții să aibă acces la toate informațiile ce privesc copilul lor.

Art. 46. Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în „Centrul de zi pentru copii Stroiești” au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
e) să respecte programul Centrului de zi, cât și reglementările instituției; să respecte orele de sosire și plecare în și din incinta centrului;
f) să folosească și să păstreze cu grijă bunurile aflate în dotarea centrului;
g) să anunțe în timp util reprezentantul centrului în situația în care copilul-beneficiar se află în imposibilitatea frecventării programului centrului;
h) să manifeste un comportament civilizată și să aibă o ținută vestimentară decentă;
i) părinții au obligația de a participa la întâlnirile stabilite de comun acord cu personalul centrului, în vederea interesului superior al copilului.
j) să respecte prevederile prezentului regulament.

CAPITOLUL VIII OBLIGAȚIILE FURNIZORILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 47 Angajații implicați în furnizarea de servicii sociale au obligația de a respecta standardele generale de calitate în acest domeniu.

Art. 48. Angajații implicați în furnizarea de servicii sociale au obligația de a respecta codul etic al serviciului.

Art. 49. Angajații implicați în furnizarea de servicii sociale au obligația de a respecta prezenta carte a drepturilor beneficiarilor.

CAPITOLUL IX DISPOZIȚII FINALE

Art. 50. Prezenta carte va fi îmbunătățită periodic, dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art. 51. Carta drepturilor se va aduce la cunoștința beneficiarilor prin afișare la sediul Centrelor de zi pentru copii, cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

ANEXA 2 LA HCL 15/20.03.2026

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.
PRIMAR.
ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii

Nr.....

Cerere de admitere

Subsemnatul(a),, domiciliat în comuna Bilca, str., nr., județul Suceava, posesor al B.I./C.I seria, nr. eliberat de, la data de, în calitate de părinte al minorului solicit prin prezenta admiterea copilului ca beneficiar al Centrului de zi.

Data.....

Semnătură părinte

Nr. de telefon

DECLARAȚIE

Subsemnatul(a) _____, prin prezenta declar că am fost informat(ă) că datele cu caracter personal sunt prelucrate în scopul și pentru îndeplinirea atribuțiilor legale ale instituției.

Am luat la cunoștință că informațiile din cererea depusă și din actele anexate la aceasta vor fi prelucrate de Primăria comunei Bilca, județul Suceava cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679 privind protecție persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Data,

Semnătura,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ
CENTRU DE ZI PENTRU COPII

CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE

Scopul acestui chestionar are în vedere:

Stabilirea gradului de satisfacție cu privire la activitatea desfășurată în cadrul Centrului de zi pentru copiii din comuna Bilca, județul Suceava, potrivit legislației în vigoare.

1. De unde ați auzit prima dată de serviciile acordate în cadrul Centrului de zi pentru copiii din comuna Bilca, județul Suceava (bifați căsuța care corespunde cel mai mult răspunsului dvs.)?

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

2. Cum apreciați relațiile cu personalul care acordă serviciile?

- foarte bune
- bune
- parțial satisfăcătoare
- nesatisfăcătoare

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

- foarte bună
- bună
- parțial satisfăcătoare
- nesatisfăcătoare

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

- da
- nu

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

- mare
- medie
- mică

6. Mai sunt necesare alte servicii pe care noi nu le avem în vedere? Enumerați

- da
- nu

.....

.....

7. Puteți face față sarcinilor trasate?

- întotdeauna
- adesea
- rareori
- niciodată

8. Sunteți consultat în planificarea activităților ce se desfășoară în cadrul centrului?

- întotdeauna
- adesea
- rareori
- niciodată

9. Ați achiziționat noi abilități, cunoștințe, ați format relații sociale, conform așteptărilor dumneavoastră?

- da
- nu

10. Considerați că vi se oferă suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea activităților în cadrul Centrului de zi pentru copii?

- în mare măsură
- într-o oarecare măsură
- în mică măsură

11. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:

- organizarea și evaluarea activităților;
- relațiile cu ceilalți beneficiari;
- serviciile acordate și relațiile cu personalul centrului?

12. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate? Vă rugăm să le descrieți.

.....

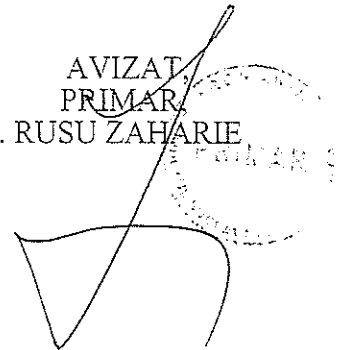
.....

Data:.....

ANEXA NR. 4 LA HCL15/20.06.2026

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ
CENTRU DE ZI PENTRU COPII

AVIZAT
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'PRIMAR' and 'COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ'.

CODUL ETIC

al personalului ce oferă servicii sociale în cadrul Centrului de zi pentru
copii aflați în risc de separare de părinți,
din comuna Bilca, județul Suceava

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Art.1. – Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale, precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art. 2 Prezentul cod etic se aplică personalului care acordă servicii sociale în cadrul Centrului de zi pentru copii din comuna Bilca, județul Suceava.

Art.3. - Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională aplicabile în relația cu beneficiarii și partenerii Centrului de zi pentru copii din comuna Bilca, județul Suceava.

Art.4. - Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între: personalul angajat, personal și beneficiari, precum și personal și reprezentanții altor instituții și ai societății civile.

Art. 5. – Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

Art. 6. – Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL II VALORI ȘI PRINCIPII ETICE APLICATE ÎN CADRUL FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 7. –Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

A. Principii: Acest set de principii etice reprezintă totalitatea exigențelor de conduită morală corespunzătoare activității profesionale de asistență socială.

(1) Principiul universalității

Fiecare persoană are dreptul să acceseze serviciile sociale oferite de Centrul de zi.

(2) Obiectivitate și imparțialitate

În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

(3) Eficiență și eficacitate

În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește beneficiarul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitative, cantitativ adecvate și pe o perioadă de timp adecvată.

(4) Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale

Acordarea de servicii sociale se va baza pe o evaluare completă și complexă (unde este cazul) a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

(5) Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale acordate vor fi adaptate nevoilor membrilor comunității și la îndemâna acestora.

(6) Cooperare și parteneriat

Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va recomanda transferul beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).

(7) Orientarea pe rezultate

Centrul de zi are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) Îmbunătățirea continuă a calității

Centrul de zi se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

B. Valori:

(1) Egalitatea de șanse

Toate persoanele beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale oferite de Centrul de zi și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

(2) Libertatea de alegere

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale.

(3) Transparență și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și legale de asistență socială, precum și posibilitatea de alegere a serviciilor sociale care corespund nevoilor sale personale. Potențialii beneficiari sunt încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrată în planificarea și furnizarea serviciilor oferite de Centrul de zi.

(4) Confidențialitatea

Centrul de zi ia măsurile necesare și rezonabile, astfel încât informațiile care privesc beneficiarul să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

(5) Demnitatea umană

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți beneficiarii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL III

NORME GENERALE DE CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art. 8. - În relația beneficiar – personal angajat/ voluntar se vor aborda următoarele norme generale de conduită

(1) Informare corectă:

- a) personalul trebuie să fie bine pregătit din punct de vedere profesional;
- b) angajații își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile beneficiarului;
- c) angajații vor furniza informații obiective, centrate pe problema beneficiarului și vor comunica ceea ce aceștia trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;

(2) Informare completă:

- a) în vederea abordării comprehensive a problemei, personalul își va construi relații cu profesioniști din diverse domenii de activitate;

b) personalul va prezenta beneficiarului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;

(3) Informare adaptată/specifică:

a) informarea trebuie să fie adaptată în funcție de nevoile și problemele beneficiarului.

(4) Informare operativă:

a) informarea se realizează în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării.

(5) Informare competentă:

a) informarea se va realiza de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile beneficiarilor.

(6) Relație contractuală:

a) între părți se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului .

(7) Relație bazată pe nevoile și dorințele beneficiarului:

a) personalul Centrului de zi trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor beneficiarului;

b) echipa multidisciplinară va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă beneficiarul.

(8) Relație neutră/imparțială:

a) angajații nu vor face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;

b) angajații vor evita transpunerea în starea emoțională a beneficiarului;

c) angajații nu se vor implica în relații sentimentale cu beneficiarii;

d) angajații/voluntarii nu vor folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal; e) angajații/ voluntarii nu vor influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;

f) beneficiarul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către personalul Centrului de zi;

g) angajații/ voluntarii nu vor impune o decizie luată de către ei beneficiarului;

h) angajații/ voluntarii vor pune interesul beneficiarului mai presus de interesul lor.

(9) Participativă

a) angajații/ voluntarii implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale furnizate;

b) beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii.

Art. 9. - În relația coleg-coleg se vor aborda următoarele norme generale de conduită

(1) Între colegi trebuie să existe o relație de cooperare și susținere reciprocă:

a) Centrul de zi are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie tot personalul angajat/voluntar;

b) mobilizarea și implicarea tuturor angajaților sau voluntarilor în vederea realizării obiectivelor Centrului de zi;

c) în cadrul serviciilor furnizate se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare și un transfer de date între colegi;

d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informații, implicarea în identificarea și soluționarea problemelor.

(2) Relația între colegi se va baza pe respect reciproc:

a) nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct și imediat;

b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;

c) în cazul unui conflict fiecare are dreptul să-și expună și să-și susțină punctul de vedere;

d) conflictele personale nu vor afecta relațiile de colegialitate și profesionale.

(3) În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:

a) se va evita utilizarea înjururilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața beneficiarilor.

(4) Sinceritate și corectitudine:

a) se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor;

b) se va evita dezvăluirea unor aspecte din viața privată/personală a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora;

c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

(5) Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:

a) colegii vor ține cont de limitele profesionale ale fiecăruia și vor lua în considerare opiniile celorlalți profesioniști;

b) deciziile se iau prin consens;

c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu;

d) în cazul unui conflict va exista o a treia persoană care va media conflictul, fie aleasă de cele două părți, fie superiorul ierarhic;

e) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare, împărtășirea de experiență și respect.

(6) Comportament competitiv loial:

a) în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți.

Art. 10. - În relația angajat/voluntar –reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită

(1) Loialitatea față de instituție prin:

a) obligația angajaților/ voluntarilor de a apăra prestigiul instituției;

b) abținerea de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor instituției;

c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care fundația are calitatea de parte;

(2) Confidențialitate:

a) angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

b) angajaților le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției sau ale unor colegi, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

c) informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză.

(3) Evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal:

a) angajații sau voluntarii nu vor folosi imaginea instituției în scopul obținerii unor avantaje materiale sau de altă natură;

b) în cazul participării la activități sau dezbateri publice, ca reprezentanți ai instituției, angajații vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele recomandărilor primite din partea instituției;

(4) Evitarea denigrării instituției sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției:

a) angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele și activitatea desfășurată la nivelul instituției

(5) Corectitudine:

a) în reprezentarea a instituției în fața altor persoane și instituții angajații/voluntarii vor fi de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor instituției.

(6) Respect și atitudine conciliantă:

a) angajații vor respecta libertatea opiniilor și nu se vor lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate;

b) angajații vor evita pe cât posibil declanșarea unor conflicte în relația cu reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile;

c) în cazul apariției unor conflicte inevitabile se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere.

CAPITOLUL IV

RESPONSABILITĂȚI, MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art. 11 - Prezentul cod etic are la bază legislația în vigoare privind furnizarea serviciilor sociale.

Art.12 - Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară conform actelor normative mai sus menționate.

Art. 13 - Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară în cazul în care angajații creează prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Art.14 - Procedura și modul de sesizare și soluționare a reclamațiilor:

(1) Sesizarea, în scris sau verbală, a oricăror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate în cadrul instituției, se face conform unei proceduri anterior stabilite;

(2) Sesizarea se face pe următoarele căi:

a) verbal;

b) în scris la sediul Centrului de zi.

(3) Sesizarea se înregistrează, după caz, astfel:

a) înscrierea în condica de sugestii și reclamații;

(4) Sesizarea se soluționează pe căile prevăzute de legile specifice în vigoare.

(5) Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care reclamantului i se va comunica răspunsul scris sau verbal în legătură cu problema sesizată;

(6) În răspunsul dat, în urma sesizării, va fi menționată și modalitatea de contestare a acestuia.

CAPITOLUL V

DISPOZIȚII FINALE

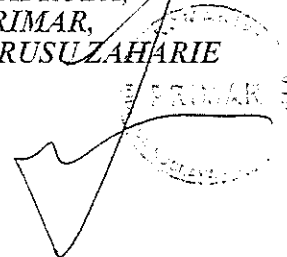
Art.15 - Pentru informarea beneficiarilor se va afișa prezentul cod etic într-un loc vizibil la sediul centrului de zi pentru copii aflați în situații de risc de separare de părinți, din comuna Bilca, județul Suceava și va fi făcut cunoscut celor interesați prin diverse mijloace de informare.

Art.16 - Prezentul cod etic va fi îmbunătățit periodic, dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Întocmit,
COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ
CENTRU DE ZI PENTRU CŢPII

ANEXA NR. 5 LA HCL
15 dec 2023.
SE APROBĂ,
PRIMAR,
ING. RUSUZAHARIE



CONTRACT
pentru acordarea serviciilor sociale

Număr _____ / _____

Părțile contractante:

1. Comuna BILCA, cu sediul în comuna BILCA, str. CALEA BUCOVINEI, nr. 295, jud. Suceava, acreditată ca furnizor de servicii sociale conform Certificatului de acreditare seria AF nr., reprezentată de RUSU ZAHARIE, primarul comunei BILCA, în calitate de reprezentant legal al serviciului social „Centru de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți”

Și

2. denumit în continuare **beneficiar**, domiciliat în comuna Bilca, str....., nr....., județul Suceava, CNP posesor al, seria..... nr eliberat la data de de către..... reprezentat prin doamna/domnul....., în calitate de părinte, domiciliat în comuna Bilca, str nr., județul Suceava, posesor al....., seria....., nr....., eliberat la data de de către

2. Obiectul contractului:

2.1 Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

Beneficiarului _____

Misiunea serviciului social „Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți” din comuna Bilca, județul Suceava este conform Ordinului 27/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor și are în vedere **prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor, prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară și profesională pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare și informare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.**

3. Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale

- pentru serviciile sociale primite beneficiarul nu contribuie în bani sau în natură.

4. Durata contractului:

4.1. Durata contractului este de la data de _____ până la data de _____.

4.2. Durata contractului poate fi prelungită cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului și, după caz, revizuirea programului personalizat de intervenție.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- 5.1. Evaluarea situației socio-economice privind nevoile beneficiarului;
- 5.2. Elaborarea programului personalizat de intervenție cu serviciile/măsurile ce se vor implementa fiecărui beneficiar;
- 5.3. Implementarea măsurilor prevăzute în programul personalizat de intervenție;
- 5.4. Monitorizarea implementării serviciilor prevăzute în contract și programul personalizat de intervenție;
- 5.5. Reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale când este cazul;
- 5.6. Revizuirea programului personalizat de intervenție în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

- 6.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- 6.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;
- 6.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 7.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
- 7.2. să acorde servicii sociale prevăzute în programul personalizat de intervenție, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;
- 7.3. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 7.4. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
 - conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentului de organizare și funcționare;
 - oricărei modificări de drept a contractului;
 - să reevalueze anual sau când situația o impune, situația beneficiarului de servicii sociale, și să revizuiască programul personalizat de intervenție exclusiv în interesul acestuia;
 - să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
 - să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

8. Drepturile beneficiarului:

- 8.1. de a primi servicii sociale prevăzute în programul personalizat de intervenție;
- 8.2. de a i se respecta drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- 8.3. de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- 8.4. de a fi protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- 8.5. de a reuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- 8.6. de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra: drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc: modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale; oportunității acordării altor servicii sociale;
- 8.7. de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;
- 8.8. dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- 8.9. de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

9. Obligațiile beneficiarului:

- 9.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.
- 9.2. Să anunțe modificările intervenite în situația sa personală.
- 9.3. Să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul programului personalizat de intervenție, să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică, și socială și să permită furnizorului de servicii sociale să verifice veridicitatea acestora.

10. Soluționarea reclamațiilor:

- 10.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale, în cadrul Registrului de sesizări și reclamații, aflat la sediul serviciului social.
- 10.2. Reclamațiile pot fi adresate și furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat de intervenție.
- 10.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea programului personalizat de intervenție și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

11. Rezilierea contractului:

- 11.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:
 - refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
 - nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de organizare și funcționare al furnizorului de servicii sociale;

- încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale:

- retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;

- limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat.

în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;

- beneficiarul nu mai îndeplinește criteriile de eligibilitate a serviciului;

12. Încetarea contractului:

12.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;

- acordul părților privind încetarea contractului;

- scopul contractului a fost atins;

- forța majoră, dacă este invocată

- decesul beneficiarului

Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul furnizorului de servicii sociale/domiciliul beneficiarului de servicii sociale în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Semnătura furnizor servicii sociale,

Semnătură coordonator centru,

Semnătură reprezentant legal,

Semnătură beneficiar.

*prezentul contract a fost completat și semnat în fața aparținătorului legal al beneficiarului. Prin semnare aparținătorul legal a luat la cunoștință fiecare secțiune de mai sus și a fost de acord cu clauzele contractului de servicii.

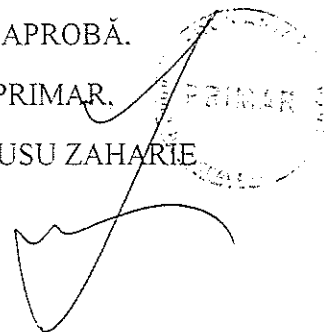
ANEXA NR. 6 LA HCL 15/20.03.2026

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.

PRIMAR,

ING. RUSU ZAHARIE



Centru de zi pentru copii

Nr.....

DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

Subsemnatul/Subsemnatacu domiciliul în comuna Bilca, str.....nr....., județul Suceava, în calitate de personal al *Centrului de zi pentru copii aflați în risc de separare de părinți*, mă angajez să păstrez deplina confidențialitate asupra informațiilor, în format fizic sau electronic, referitoare la copiii din centru, la activitățile desfășurate, să nu înregistrez, multiplic, distribui, dezvălui, în niciun fel, informații sau aspecte legate de activitatea Centrului și să respect normele de conduită stabilite la nivelul unității.

Data _____

Semnătura _____

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ.

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii

Nr.....

RAPORT DE EVALUARE INITIALA

1. DATE DE IDENTIFICARE ALE COPILULUI

Numele și prenumele copilului _____

Cod numeric personal _____

Data și locul nașterii _____

Parintii _____

Domiciliul legal al parintilor _____

Resedința (unde este cazul) _____

Situația juridică a copilului în raport cu parintii _____

DATE PRIVIND FAMILIA SI MEDIUL DE VIATA AL COPILULUI

Componenta familiei _____

Situația socio-profesională a parintilor _____

Venituri _____

Locuința _____

Starea de sănătate a membrilor familiei _____

Relația copilului cu membrii familiei _____

Altele

2. DATE PRIVIND STAREA DE SANATATE A COPILULUI

3. DATE PRIVIND SITUATIA SCOLARA A COPILULUI

4. PROFILUL PSIHOLOGIC AL COPILULUI

Dezvoltare afectiv – emotionala

Dezvoltare intelectuala

Comportament social

Abilitati

Aptitudini

5. CONCLUZII SI RECOMANDARI

DATA,

INTOCMIT.

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 8 LA HCL 15/20.03.2026
SE APROBĂ.
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii

Nr.....

FIȘĂ DE EVALUARE ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR BENEFICIARULUI

Data completării:

Localitatea (satul/comuna):..... județul.....

Asistent social.....

Beneficiar:

A. Nume:Prenume:

B. Data nașterii:

Anul.....Luna.....Ziua.....Vârsta.....

C. Starea sănătății:

Sănătos:.....

Bolnav cronic:.....

Diagnostic:.....

D. Tipul de familie:

- monoparentală
- biparentală
- legal constituită
- uniune consensuală
- beneficiază de ajutor social
- număr de copii în familie
- bolnavi cronici
- alcoolism

E. Statutul legal al copilului în familie:

- legitim din căsătorie
- legitim (recunoscut) din afara căsătoriei
- natural (nerecunoscut, din afara căsătoriei)
- cu tată necunoscut
- adoptat
- orfan
- cu părinți plecați în străinătate
- altă situație

F. Situație școlară: Înscriș într-o formă de învățământ:

Grădiniță

Școala primară, clasa.....

Ginnaziu. clasa.....
Frecventează cursurile.....Rezultate.....
Modul în care frecventează cursurile/prezența
Regulat.....motivul.....
Neșcolarizat.....motivul.....
Absentează frecvent.....motivul.....

G. Aptitudini (talente).....
.....

H. Riscul în care se află copilul

- separarea de familie;
- abandon școlar;
- absenteism școlar;
- abuz fizic;
- abuz emoțional;
- abuz sexual;
- dependență chimică;
- consum de alcool;
- neintegrarea socială;
- altele.

I. Situația familială

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nevoi identificate

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Concluzii și recomandări

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Beneficiar,

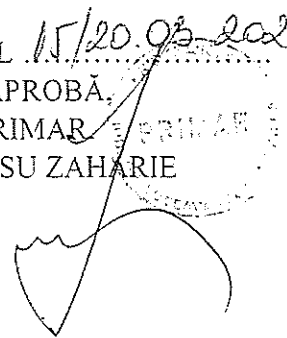
Asistent social,

.....

.....

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 9 LA HCL 15/20.03.2026
SE APROBĂ
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE



Centru de zi pentru copii
Nr.....

FIȘĂ DE EVALUARE/REEVALUARE MULTIDISCIPLINARĂ

A. DATE DESPRE COPIL

Numele și prenumele:.....

Data și locul nașterii:.....

C.N.P.:.....

Domiciliul legal:.....

Copilul locuiește în prezent

La adresa:.....

Împreună cu: mama, tata, familia lărgită:.....

Alte persoane:.....

Are/nu are instituită o măsură de protecție:.....

Cine se ocupă de copil:.....

Aspectul general al copilului:

Igienă:.....

Îmbrăcăminte:.....

Starea de sănătate:.....

Situația școlară:

Este neșcolarizat. a abandonat școala în anul:.....

Înscriș la școală:.....

Nume învățător/diriginte:.....

Performanța școlară generală:.....

Conduita școlară:.....

Sanțiuni pe linie școlară:.....

Absenteism școlar:.....

Este corigent/repetent:.....

Conduita socială:
Relaționarea în școală:.....
.....

Timpul liber:.....
.....

Comportamente deviante:.....
.....

B. DATE DESPRE FAMILIA/REPREZENTANTUL LEGAL AL COPILULUI

Date despre părinți	MAMA	TATA
Nume și prenume		
C.N.P		
Locul de muncă		
Ocupația		

Nr. de telefon:.....

Date despre frați/surori:.....
.....

Relațiile din cadrul familiei:

Maritale:.....
.....

Parentale:.....
.....

Bugetul familiei:

Venituri:.....
.....

Rezultatele evaluării:

.....
.....
.....

Propuneri:

- a) Completarea evaluării situației copilului din alte perspective:
- psihologică
 - evaluare multidisciplinară
- b) Întocmirea programului personalizat de intervenție:
- c) Monitorizare la Centrul de zi pentru copii Stroiești:

Întocmit.

Beneficiar (cu vârsta de 10 ani)/Reprezentant legal,

Nume și prenume:

Semnătură:

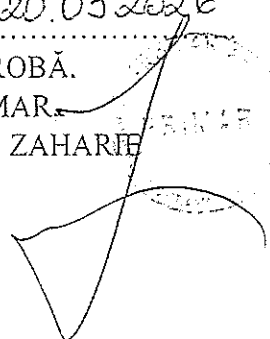
Data evaluării:

Data reevaluării:

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 10 LA HCL 15/20.03.2026

SE APROBĂ.
PRIMAR.
ING. RUSU ZAHARIE



Centru de zi pentru copii
Nr.....

FIȘĂ DE MONITORIZARE A PPI

Numele copilului:.....

Stadiul atingerii fiecărui obiectiv în parte din PIS:

Intervențiile de care familia și copilul au beneficiat în vederea atingerii fiecărui obiectiv din PIS:

Informații privind relației dintre membrii familiei și copil (inclusiv atitudinea familiei față de copil și a copilului față de familie, precum și calitatea interacțiunilor dintre aceștia):

Observații:

Propuneri:

Pentru copil se consemnează și aspecte legate de:

Dezvoltarea fizică:

Dezvoltarea cognitivă:

Dezvoltarea socio-emoțională:

Asistent social:

Asistent medical comunitar:

Data: _____

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Centru de zi pentru copii

Nr.....

FIȘĂ DE SERVICII

NR. ____ / ____

Nume și prenume beneficiar:

I. TIPUL SERVICIILOR ACORDATE

Nr. crt	Activitate	Durata/perioada	Instrumente/tehnici de monitorizare	Modalități de organizare a activității	Responsabil intervenție

ANEXA NR. 11 LA HCL

SE APROBĂ,

PRIMAR,

INGURUSU ZAHARIE

SECRETAR

SECRETAR

SECRETAR

SECRETAR

II. Obiective generale

.....
.....
.....
.....

III. Rezultate aşteptate

.....
.....
.....
.....

Am luat la cunoştinţă,

Beneficiar de servicii sociale

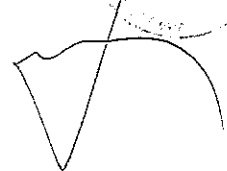
Reprezentant legal

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Centru de zi pentru copii
Nr.....

ANEXA NR. 12 LA HCL 15/20.03.2026

SE APROBĂ
PRIMAR. [SEMNAȚIE]
ING. RUSU ZAHARIE



INSTRUMENTE FOLOSITE LA ÎNTOCMIREA
DOSARUL DE SERVICII AL BENEFICIARULUI
DIN CADRUL
CENTRULUI DE ZI PENTRU COPII AFLAȚI ÎN SITUAȚIE DE RISC DE
SEPARARE DE PĂRINȚI DIN COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

1. CONTRACT PENTRU ACORDAREA DE SERVICII SOCIALE
2. FISA DE EVALUARE /REEVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE
3. DECLARAȚIE REPREZENTANT LEGAL
4. FIȘA SEMNALARE OBLIGATORIE ȘI EVALUARE ÎNȚIALĂ A SITUAȚIEI DE ABUZ. NEGLIJARE ȘI EXPLOATARE
5. CALENDARUL EVALUARII INDIVIDUALE
6. FIȘĂ INDIVIDUALĂ DE OBSERVAȚIE RESPONSABIL DE CAZ
7. FIȘĂ DE EVALUARE MEDICALĂ
8. FIȘĂ DE EVALUARE PSIHOLOGICĂ
9. FIȘĂ DE EVALUARE SOCIALĂ
10. PLAN INDIVIDUAL DE INTERVENȚIE
11. FIȘA MONITORIZARE SERVICII
12. ORAR ZILNIC DE DESFASURARE A ACTIVITĂȚILOR
13. FIȘĂ DE ÎNSOȚIRE BENEFICIAR
14. RAPORT DE EVALUARE
15. ADRESĂ INFORMARE SPAS DOMICILIU
16. ADRESĂ INFORMARE POST POLIȚIE DOMICILIU
17. ADRESĂ INFORMARE MEDIC DE FAMILIE

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Centru de zi pentru copii
Nr.....

Data în fața noastră.

Declarație reprezentant legal

Subsemnatul/a, în calitate de....., pentru beneficiarul....., din cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava, legitimat cu....., declar următoarele:

Întrucât mă aflu în imposibilitatea/nu doresc, de a participa la evaluarea/reevaluarea nevoilor individuale ale, sunt de acord ca aceasta să se facă în lipsa mea de către specialiștii unității dumneavoastră.

Data

Semnătura

DECLARAȚIE

Subsemnatul(a) _____, prin prezenta declar că am fost informat(ă) că datele cu caracter personal sunt prelucrate în scopul și pentru îndeplinirea atribuțiilor legale ale instituției.

Am luat la cunoștință că informațiile din cererea depusă și din actele anexate la aceasta vor fi prelucrate de Primăria comunei Bilca, județul Suceava cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679 privind protecție persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Data.

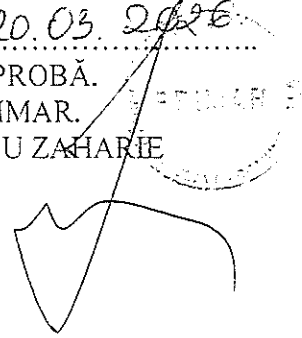
Semnătura,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 14 LA HCL

15/20.03.2026
SE APROBĂ.
PRIMAR.
ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii
Nr.....



FIȘA SEMNALARE OBLIGATORIE ȘI EVALUARE ÎNȚIALĂ A SITUAȚIEI DE ABUZ, NEGLIJARE ȘI EXPLOATARE

- Date de identificare a beneficiarului asupra căruia s-a constatat abuzul

Nume:

Prenume:

CNP:

- Cine a constatat abuzul?

Numele și prenumele.....funcția/calitatea.....

- Data, ora și locul constatării abuzului.....

- Tipul de abuz (se subliniază)

- emoțional, (respingere intenționată, izolarea, terorizarea verbală, corupere sau privarea de libertate)

- fizic – vătămare corporală, agresare sexuală

- neglijarea (neacordarea nevoilor biologice - hrană, îmbrăcăminte, medicamente,

etc)

- financiar (exploatare prin muncă, cerșetorie, prostituție)

- alt tip (descriere).....

- Persoana care a abuzat.....relația cu beneficiarul.....

- Detalierea situației de abuzului/neglijare/exploatare.....

- Împrejurările în care s-a constatat abuzul.....

Cine a fost anunțat.....coordonatorul centrului/inlocuitor

.....

Ce instituții/cabinete au fost informate ?

- Poliția, adresa nr.....
- Medic, adresa nr.....
- Primarul, adresa nr.....
- DGASPC , adresa nr.....
- Familia/reprezentant legal.....

- Masuri în funcție de cele constatate.....

.....

Întocmit,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ
PRIMAR, PRIMAR
ING. RUSU ZĂHĂRIE

Centru de zi pentru copii

Nr.....

LISTĂ ZILNICĂ DE PREZENȚĂ

DATA

Nr. crt	Nume și prenume	Semnătură
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		
29.		
30.		

Întocmit,

ANEXA NR. 16 LA HCL

15/20.03.2026

ROMÂNIA

JUDEȚUL SUCEAVA

PRIMĂRIA COMUNEI BILCA

COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.

PRIMAR.

ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii

MANUAL DE

PROCEDURI

UTILIZATE ÎN CENTRUL DE ZI

PENTRU COPII aflați în risc de separare

de părinți,

COMUNA BILCA, JUDEȚUL

SUCEAVA

Procedură de admitere a beneficiarilor Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava

Capacitatea maximă a Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava este de 30 de locuri.

Procedura descrie situațiile de admitere în cadrul centrului, pentru copiii ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.

Scopul procedurii operaționale

Stabilirea unor criterii în ceea ce privește admiterea beneficiarilor în cadrul Centrului de zi pentru copii, comuna Bilca, județul Suceava.

Orice reglementări adoptate în domeniul respectării și promovării drepturilor copilului se subordonează cu prioritate principiului interesului superior al copilului, care se circumscrie dreptului copilului la o dezvoltare fizică și morală normală, la echilibrul socio-afectiv și la viață de familie.

Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se referă la condițiile în care sunt acordate serviciile în cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava.

Documente de referință

Serviciul social Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementate de:

- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare,
- Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordinul nr.27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru centrele de zi destinate copiilor,
- Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale,
- Hotărârea nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Legea nr. 156/2023 privind organizarea activității de prevenire a separării copilului de familie;
- Ordinul 288/06.07.2006 pentru aprobarea SMO privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului;
- Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Reglementări interne ale furnizorului de servicii sociale

- Regulament de organizare și funcționare al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava;
- Regulament de Ordine Interioară al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava;

Definiții și abrevieri:

Contractul pentru furnizarea de servicii sociale – actul juridic încheiat între o persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

Furnizor de servicii sociale – persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută în Legea nr. 157/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale; furnizor de servicii sociale acreditat este furnizorul, definit la art. 37 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, căruia i se recunoaște dreptul de a acorda servicii sociale;

Beneficiar de servicii sociale – persoana aflată în situație de risc și /sau de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe;

Serviciul social - reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale);

Managementul de caz - este o metodă de organizare și coordonarea a activității de a oferi servicii, prin care asistenții sociali profesioniști evaluează nevoile beneficiarului și ale familiei în colaborare cu el, monitorizează, evaluează și susține beneficiarul pentru a accesa servicii sociale care să răspundă acestor nevoi.

Responsabilul de caz - este profesionistul care asigură implementarea activităților de asistență socială desfășurate în interesul superior al copilului din familie având drept scop principal implementarea PIP prin programe de intervenție specifică.

Criterii de eligibilitate - criterii conform cărora o persoană îndeplinește anumite condiții pentru accesarea serviciilor oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii.

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

Plan personalizat de intervenție (PPI) - este un instrument de planificare și coordonare, o parte componentă a planului de servicii, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul și familia sa.

Plan de servicii - documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor, a beneficiilor, precum și modul de acompaniere a familiei pe o perioadă de cel puțin 12 luni în vederea prevenirii separării copilului de familie;

Procedura de admitere precizează cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale copiilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției părinților dacă este cazul.

Centru de zi are drept misiune *prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor*, prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară și profesională pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare și informare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.

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

În cadrul Centrului de zi beneficiază de servicii sociale copiii ai căror părinți se află într-o situație de dificultate socială.

Furnizarea serviciilor sociale de zi se face fără ca beneficiarului să i se stabilească vreo contribuție materială/financiară.

Criterii de eligibilitate a beneficiarilor Centrului de zi pentru copii

De serviciile centrului de zi pot beneficia:

- copiii separați de familie, cu măsură de protecție specială stabilită în condițiile legii;
- copiii cu dizabilități;
- copiii din familii beneficiare de venit minim de incluziune;
- copiii care nu sunt înscriși în sistemul național de învățământ;
- copiii în risc de abandon școlar;
- părinții, reprezentanții legali, precum și alte persoane care au în îngrijire acești copii și care beneficiază de servicii de consiliere și servicii destinate prevenirii separării lor.

Admiterea copiilor în Centru de zi pentru copiii din comuna Bilca, județul Suceava se face prin:

- solicitarea directă din partea familiei/ reprezentantului legal;
- referire din partea unei alte instituții, publice sau private;
- semnalare, sesizare scrisă sau telefonică din partea unor alte persoane decât membrii familiei/ reprezentantul legal;
- apartenența la grupul țintă în cadrul proiectelor desfășurate de către furnizorul de servicii sociale;

Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, **dosarul personal al beneficiarului**. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- 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:

- acte de stare civilă, după caz: certificat de naștere al copilului, carte de identitate a copilului, precum și ai altor membri cu același domiciliu, carte de identitate a părinților/reprezentanților legali, certificat de căsătorie, în copie;
- adeverință de venit;
- acte medicale care să ateste starea de sănătate a copilului;
- anchetă socială din care să reiasă situația socio-economică a copilului și a familiei sale;
- raport de evaluare inițială;
- plan de servicii;
- dispoziția de aprobare a planului de servicii;
- contractul de furnizare servicii, în original;
- dosarul de servicii.

Dosarul de servicii al copilului conține:

- fișa de evaluare/reevaluare și/sau documentele aferente evaluării situației copilului;
- programul personalizat de intervenție al beneficiarului, actualizat semestrial sau la nevoie;
- fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului
- planurile/programele individualizate elaborate pe domenii de intervenție (educație, integrare, etc);
- fișele de monitorizare ale aplicării programului personalizat de intervenție al beneficiarului;
- rapoarte trimestrale, după caz.

Admiterea copilului în Centrul de Zi se realizează în baza dispoziției primarului, luând în considerare propunerea asistentului social din cadrul Compartimentului de asistență socială.

În vederea elaborării acestei propuneri asistentul social realizează evaluarea inițială a situației copilului, redactează raportul de anchetă socială, precum și planul de servicii, întocmit pentru prevenirea abandonului și instituționalizării copilului.

Planul de servicii este întocmit de către asistentul social sau cu sprijinul nemijlocit al acestuia. În situația solicitărilor directe sau a referirilor din partea altor organizații sau instituții relevante.

Programul personalizat de intervenție este realizat, în echipă, de personalul de specialitate care lucrează cu copilul în Centrul de zi, pe baza evaluării făcute fiecărui copil în parte la admiterea în centru. Programul personalizat de intervenție *este avizat de coordonatorul Centrului de zi și elaborarea se face prin consultarea copilului, în raport de vârsta și gradul de maturitate, precum și a familiei acestuia sau a reprezentantului legal.*

Ulterior admiterii copilului în centru vor fi efectuate următoarele activități:

Copilul, împreună cu reprezentantul legal va fi primit de personalul 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 și se va asigura, împreună cu personalul angajat, integrarea în colectivitatea unității, a beneficiarului nou venit.

Se va proceda la *semnarea contractului încheiat de furnizorul de servicii sociale, acreditați conform legii, cu familia/reprezentantul legal. În contract se menționează condițiile în care se vor oferi servicii și responsabilitățile specifice pe care fiecare parte implicată le are de îndeplinit în perioada de timp stabilită.*

Pe baza evaluării complexe realizate cu privire la situația copilului, luându-se în considerare o serie de aspecte (de ordin social, psihologic, medical, educațional), se urmărește identificarea și analizarea nevoilor copiilor, în vederea *elaborării Programului personalizat de intervenție (PPI).*

La solicitarea scrisă a beneficiarului/părinților/reprezentantului legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale. Accesul personalului centrului la dosarele personale ale beneficiarilor se face numai dacă utilizatorul este înscris în lista specială aprobată de conducerea acestuia.

Orice altă persoană, fizică sau juridică, poate accesa dosarul personal al beneficiarului numai cu aprobarea scrisă a furnizorului de servicii sociale care administrează și coordonează centrul și cu acceptul copilului care are discernământ, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege.

Centrul constituie și administrează o bază de date proprie cu privire la beneficiarii săi. Evidența beneficiarilor se realizează pe suport de hârtie și electronic.

Accesul personalului centrului la baza de date se face numai dacă utilizatorul este înscris în lista specială aprobată de conducerea acestuia.

Accesul altor persoane, fizice sau juridice, la baza de date se face numai cu acordul furnizorului de servicii sociale care administrează și coordonează centrul.

La admiterea în Centrul de zi, fiecărui copil i se prezintă clar, în funcție de gradul său de maturitate, care sunt *principalele reguli de organizare și funcționare ale centrului pe care trebuie să le respecte, precum și serviciile disponibile.*

Copilul va fi informat într-o manieră clară și accesibilă, în raport cu nivelul său de înțelegere, *despre ce este permis și ce nu este permis în centrul de zi, care sunt drepturile și obligațiile sale, să respecte regulile interne ale centrului și persoanele din jur și cum să relaționeze cu acestea.*

Personalul va urmări cunoașterea copilului, favorizând integrarea acestuia în colectivul de copii. Se urmărește evoluția copilului din punctele de vedere al următoarelor domenii de intervenție:

- starea de sănătate
- deprinderi de viață independentă
- relaționarea cu copiii din grupă, membrii personalului din centru
- manifestări comportamentale
- rezistență la frustrare
- nivelul de dezvoltare psiho-motor
- nivelul instructiv-educativ
- relația copilului cu familia sau alte persoane resursă.

Diseminare

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

Documente:

1. Procedură scrisă
2. Cerere de admitere
3. Anchetă socială
4. Plan de servicii
5. Dispoziție
6. Contractul de furnizare servicii
7. Dosarul personal al beneficiarului

Comp. asistență socială,

Procedură de evaluare a nevoilor beneficiarului Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilcă, județul Suceava

Scopul procedurii operaționale

Procedura de evaluare a nevoilor are drept scop identificarea nevoilor acestora și stabilește coordonatele procesului de evaluare care are ca finalitate identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor din cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava.

Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se aplică în cadrul serviciului social Centrul de zi pentru copii în momentul admiterii beneficiarului în centru.

Reevaluarea se efectuează când apar modificări semnificative ale stării sociale a beneficiarului, la 6 luni de la inițierea aplicării programului personalizat de intervenție și la ieșirea din serviciu.

Documente de referință

- Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și alte acte normative secundare, aplicabile domeniului;
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor;
- Fișele de post ale personalului serviciului social;
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

Definiții și abrevieri

Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției;

Evaluarea inițială este acea activitate de identificare/determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri. Personalul desemnat al centrului analizează și utilizează informațiile existente în dosarul cazului copilului (ancheta socială, adeverințe medicale, rapoarte, etc.). În această fază se realizează un prim contact vizual cu potențialul beneficiar.

Evaluarea detaliată - presupune colectarea și interpretarea informațiilor. corelarea informațiilor pentru a stabili contextul și cauzele situației în care se află copilul, identificarea punctelor tari și slabe și a resurselor disponibile, a problemelor cărora trebuie să le răspundă intervenția, finalizându-se cu propunerea unor soluții de intervenție.

Responsabilul de caz – profesionistul care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție:

Serviciu social - reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții;

Furnizor de servicii sociale - persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale;

Beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe;

Reprezentant legal - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

Plan de servicii (PS) - documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor și a prestațiilor, pe baza evaluării psihosociale a copilului și a familiei, în vederea prevenirii separării copilului de familia sa;

Program personalizat de intervenție (PPI) - este un instrument de planificare și coordonare, o parte componentă a planului de servicii, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul și familia sa.

Odată admis în centru (în baza procedurii de admitere), solicitantul devine beneficiar.

Centrul de zi acordă servicii de specialitate în baza evaluării nevoilor individuale și situației beneficiarilor.

Procedura de evaluare a nevoilor și situației beneficiarilor este aplicată în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate și stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele și tehnicile standardizate utilizate de specialiști.

Evaluarea nevoilor/situației copiilor este realizată de personal de specialitate, după caz. În funcție de situația particulară a fiecărui copil, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de personalul serviciilor publice de asistență socială și/sau de către structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege, precum și orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială sau de alte instituții/servicii publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează rezultatele evaluării, data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea. Conținutul fișei de evaluare/reevaluare este adus la cunoștința copilului, în raport de vârsta și nivelul de maturitate, și a părinților acestuia/reprezentantului legal care pot solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se realizează trimestrial precum și în cazul în care apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-familiale a acestuia.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările.

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Evaluarea/reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se efectuează cu acordul și implicarea acestuia și a aparținătorilor.

Copilului și părinților acestuia/reprezentantului legal li se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului (cu vârsta de peste 10 ani) și a părinților/reprezentantului său legal. În situația în care părinții/reprezentantul legal, din motive obiective, nu pot participa la procesul de evaluare/reevaluare, își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea lor.

Pentru a asigura asistența personalizată, pe perioada asistării beneficiarilor în centru, vor fi efectuate următoarele activități:

- Personalul de specialitate al centrului elaborează programul de intervenție personalizat pentru fiecare beneficiar, ținând cont de datele obținute la evaluarea realizată după admiterea în centru.

- Beneficiarul, precum și familia acestuia, acolo unde este posibil, sunt implicați în elaborarea programului de intervenție personalizat.

- Asistentul social realizează rapoartele de reevaluare trimestrială a situației socio-economice a familiei copilului.

- Personalul de specialitate al centrului evaluează achizițiile realizate de beneficiar, consultând fișele de monitorizare.

- Pe baza datelor obținute în urma evaluării, se va modifica programul de intervenție personalizat, stabilindu-se noi obiective, atunci când cele anterioare au fost atinse.

- Datele privind evaluarea sunt înregistrate și păstrate confidențial, beneficiarul și/sau familia/reprezentantul legal având acces la aceste date.

Documente utilizate – Fișa de evaluare multidisciplinară

Lista și proveniența documentelor: Ancheta socială emisă de primărie și planul de servicii;

Conținutul și rolul documentelor: Întomirea fișei de evaluare multidisciplinară;

Circuitul documentelor – Cererea depusă de părinte sau reprezentantul legal este însoțită de documente justificative din care reiese situația socio-familială a copilului. Asistentul social din primărie – Compartimentul de Asistență Socială, verifică documentele anexate și evaluează în teren situația copilului și a familiei acestuia și întocmește ancheta socială. Ulterior, întreaga documentație este repartizată către Centrul de zi, unde are loc evaluarea multidisciplinară a copilului.

Diseminare

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

Documente Fișă de evaluare inițială

Fișă de evaluare/reevaluare

Program personalizat de intervenție

COMP. ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

Procedură de încetare a acordării serviciilor în Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava

Procedura precizează condițiile în care serviciile oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii încetează. Centrul de zi își încetează serviciile în condițiile prevăzute de lege și cunoscute în prealabil de către beneficiari. Astfel, beneficiarii primesc servicii pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.

Scopul procedurii operaționale

Stabilirea unor reguli în ceea ce privește încetarea acordării serviciilor sociale în cadrul Centrului de zi pentru copii, comuna Bilca, județul Suceava.

Sunt stabilite situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.). Centrul realizează activități de informare a copiilor (în funcție de vârsta și gradul lor de maturitate), precum și a părinților acestora referitor la condițiile de încetare a serviciilor.

Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se referă la condițiile de încetare a serviciilor oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii.

Documente de referință

Serviciul social Centrul de zi pentru copii, comuna Bilca, județul Suceava, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementate de:

- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare,
- Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordinul nr.27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru centrele de zi destinate copiilor.
- Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale,
- Hotărârea nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale,
- Ordinul 288/06.07.2006 pentru aprobarea SMO privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului;
- Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Reglementări interne ale furnizorului de servicii sociale

- Regulament de organizare și funcționare al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava;
- Regulament de Ordine Interioară al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți;

Definiții și abrevieri

Serviciul social - reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale).

Criterii de eligibilitate - criterii conform cărora o persoană îndeplinește anumite condiții pentru accesarea serviciilor oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii.

Contract de furnizare servicii – actul juridic încheiat între furnizorul de servicii sociale, acreditat conform legii și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale.

Beneficiar de servicii sociale – persoană aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție în urma evaluării complexe.

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

Plan de servicii (PS) - documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor și a prestațiilor, pe baza evaluării psihosociale a copilului și a familiei, în vederea prevenirii separării copilului de familia sa.

Program personalizat de intervenție (PPI) – este un instrument de planificare și coordonare, o parte componentă a planului de servicii, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul și familia sa.

Principalele situații în care serviciile sociale oferite de Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava, încetează sunt:

- Întocmirea deciziei de închidere a cazului (îndeplinirea obiectivelor prevăzute inițial);
- în cazul în care starea de sănătate nu permite intrarea în colectivitate, în baza actelor medicale;
- la depășirea situației de dificultate a beneficiarului;
- refuzul beneficiarului de a primi serviciile sociale oferite de centru;
- părintele/reprezentantul legal al beneficiarului refuză să colaboreze cu personalul centrului în vederea bunei desfășurări a activităților din cadrul serviciului;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de organizare și funcționare (ROF);
- când beneficiarul absentează, fără a motiva sau justifica cu acte doveditoare;
- acordul părților;
- solicitarea beneficiarului;
- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- în cazuri de forță majoră;
- în caz de deces al beneficiarului;
- când nu mai sunt respectate clauzele contractului;
- dacă a sustras sau a distrus voit și în mod repetat bunurile din cadrul centrului sau a produs vătămări corporale altor persoane;
- alte situații care contravin dispozițiilor legale.

Încetarea acordării serviciilor sociale oferite de centru se realizează în baza unui Raport de închidere caz și/sau a dispoziției primarului comunei Bilca, județul Suceava. În urma reevaluării, responsabilul de caz poate propune, în baza unui referat argumentat, încetarea serviciilor sociale oferite.

Personalul centrului este instruit cu privire la conținutul procedurii de încetare a acordării serviciilor.

Beneficiarii, în funcție de vârstă și gradul de maturitate, sunt informați cu privire la condițiile în care încetează serviciile.

Aceste aspecte sunt consemnate atât în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, cât și în Registrul cu sesiunile de informare ale beneficiarilor. Documentele privind informarea sunt disponibile la dosarul beneficiarului.

Odată cu încetarea serviciilor, centrul transmite serviciilor publice de asistență socială o copie după fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului, în care se consemnează, pe scurt, evoluția copilului și recomandări de monitorizare a situației acestuia în familie.

Centrul arhivează într-un dosar special, ținut pe suport hârtie sau electronic, listele semestriale și fișele de servicii transmise către serviciile publice de asistență socială, denumit în continuare dosarul privind încetarea serviciilor.

Dosarul privind încetarea serviciilor este disponibil la sediul centrului, pe suport de hârtie sau electronic.

Diseminare

Procedura se diseminază beneficiarului/reprezentantului său legal, întreg personalului și oricărei persoane interesate.

Documente:

1. Procedură scrisă.
2. Referat de propunere sistare/încetare servicii.
3. Dosarul beneficiarului.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ.

Procedură privind relația personalului cu copiii în Centru de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilcă, județul Suceava

Scopul procedurii operaționale

Procedura stabilește modalitățile de relaționare și limitele acestora, regulile aplicabile ambelor părți, obligațiile personalului, necesare pentru facilitarea relaționării cu copiii.

Relațiile personalului cu copiii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.

Relațiile personal-copil respectă și promovează următoarele aspecte:

- ❖ independență;
- ❖ respectul reciproc;
- ❖ un control pozitiv al comportamentului;
- ❖ acceptarea;
- ❖ sprijinul;
- ❖ toleranța;
- ❖ încurajarea;
- ❖ nediscriminarea.

Personalul centrului abordează relațiile cu copiii în mod nediscriminator, fără antipatii sau favoritisme. Centrul se asigură că personalul are abilități empaticе și de comunicare, astfel încât să poată relaționa în mod benefic cu copiii, contribuind totodată la dezvoltarea capacităților lor afective.

Personalul este instruit cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu copiii, în funcție de vârstă, nivelul de dezvoltare și particularitățile psiho-comportamentale ale acestora. Sesunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

Coordonatorul centrului se asigură că responsabilul de caz al copilului interacționează permanent cu acesta, oferă încredere și siguranță.

Relațiile dintre membrii personalului și copii se desfășoară în baza unor reguli care sunt convenite de personal împreună cu copiii, bazat pe respect reciproc, toleranță, acceptare, încurajare și sprijin.

Încă de la intrarea copilului în centru este necesară construirea unei relații pozitive de colaborare cu personalul. Obiectivele primei discuții cu copilul sunt:

- ⚡ câștigarea încrederii copilului și stabilirea unei relații de încredere;
- ⚡ aflarea opiniei copilului asupra situației, nevoilor și dificultăților sale;
- ⚡ observarea reacției copilului.

Recomandări pentru atingerea acestor obiective:

- ❖ lăsați-i copilului inițiativa de stabilire a cadrului, de alegere a subiectelor de discuție și de dobândire a unui grad adecvat de control asupra situației;
- ❖ oferiți-i o explicație simplă, dar sinceră, a motivului pentru care trebuie să frecventeze centrul;
- ❖ concentrați-vă asupra copilului ca persoană de sine stătătoare, asupra gândurilor, sentimentelor și acțiunilor sale în momentul respectiv;

- ❖ țineți cont de aspectele de diversitate culturală, etnică, rasială și economică;
- ❖ manifestați-vă respectul pentru copil și lumea lui, precum și entuziasmul față de capacitatea sa de dezvoltare;
- ❖ structurați-vă relația cu copilul prin mijloace cum ar fi explicarea naturii libertății și responsabilităților lui, stabilirea și impunerea de limite (ce poate și ce nu poate face copilul în centru) și stabilirea formulei și limitelor confidențialității;
- ❖ exprimați-vă speranța referitoare la situația și potențialul copilului;
- ❖ evitați interogarea copilului prin întrebări insistente.

Personalul trebuie să cunoască istoricul comportamental și particularitățile de vârstă ale fiecărui copil și este pregătit pentru abordarea individualizată adecvată a relațiilor și cu copiii cu dizabilități, în concordanță cu nevoile speciale ale acestora, de comunicare, sprijin afectiv, îndrumare și control al comportamentului.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc în principal, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii, asigurarea unui tratament egal, fără niciun fel de discriminare, acordarea în interesul exclusiv în interesul și pentru protecția beneficiarilor.

Diseminare

Procedura se diseminează beneficiarului, reprezentantului său legal și întreg personalului.

Documente:

1. Procedura scrisă
2. Cod etic

COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

Procedură privind controlul comportamentului copiilor

Scopul procedurii operaționale

Procedura are în vedere consolidarea unei relații bazată pe sinceritate și respect reciproc între copii și personalul centrului.

Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți aplică procedura privind controlul comportamentului copiilor care are în vedere modalitățile de reacție și intervenție ale personalului în situații de comportament inadecvat al copiilor față de normele de conduită acceptabile, cu orientare spre sancționare prin acțiuni educative și constructive de corectare.

Adulții trebuie să fie un model pentru copii în ceea ce privește controlul comportamentului. Beneficiarii centrului sunt încurajați și sprijiniți să își formeze o conduită acceptabilă pentru grup și societate, iar atunci când au un comportament inadecvat sunt tratați de personal în mod constructiv, fără excese sau subiectivism.

Controlul comportamentului este necesar din următoarele motive:

- pentru a oferi securitate unor indivizi sau grupuri și pentru a sprijini dezvoltarea personală;
- pentru a proteja sănătatea și siguranța celorlalți;
- pentru a menține un climat pozitiv;
- pentru a menține în cadrul centrului o atmosferă emoțională pozitivă și suportivă.

Personalul centrului este pregătit și instruit pentru a acționa conform procedurii privind controlul comportamentului copiilor, în concordanță cu particularitățile de vârstă și cu nevoile individuale ale copiilor.

Se interzic măsurile disciplinare excesive sau irrationale, cum ar fi:

- pedeapsa corporală;
- deprivarea de hrană, apă sau somn;
- penalități financiare;
- orice examinare intimă a copilului dacă nu are o mențiune medicală și nu e efectuată de personal medico-sanitar;
- confiscarea echipamentelor și obiectelor personale copilului, cu excepția celor care pot constitui un risc;
- privarea de medicație sau tratament medical;
- pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul unui copil din grup;
- implicarea unui copil în pedepsirea altui copil;
- orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens, conform legii.

Pentru a preveni comportamentele nedorite ale copiilor personalul intervine cu calm și tact pentru remediarea acestora și prin oferirea de soluții părinților.

Personalul cunoaște procedura privind controlul comportamentului copiilor, iar sesiunile de instruire ale personalului, precum și cursuri de formare în domeniu sunt consemnate în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

Procedură privind prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor abuz, neglijență, exploatare asupra beneficiarilor

Scopul procedurii operaționale

Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercusiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, precum și identificarea corectă de către specialiști și beneficiari a situațiilor de abuz, neglijare și aplicarea măsurilor ce se impun.

Se vor avea în vedere toate formele de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie sau reprezentanți legali, ori de orice alte persoane, precum și metodele de identificare și semnalare a cazurilor de abuz.

Sunt interzise săvârșirea oricărui act de violență, precum și privarea copilului de drepturile sale de natură să pună în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului, atât în familie, cât și în instituțiile care asigură protecția, îngrijirea și educarea copiilor, în unități sanitare, unități de învățământ, precum și în orice altă instituție publică sau privată care furnizează servicii sau desfășoară activități cu copii.

Centrul organizează trimestrial o sesiune de informare și consiliere a beneficiarilor cu privir la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau forme de tratament degradant. Sesiunile de informare se înscriu în Registrul privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

Personalul centrului este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de identificare, sesizare a eventualelor cazuri de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în centru, în familie sau în comunitate. Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

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.

Personalul centrului are obligația de a anunța imediat, telefonic sau/și prin email, furnizorul de servicii sociale în situația constatării unui caz de abuz asupra copilului.

Particularitățile vieții copilului implică respectarea unor principii și valori de către persoanele care sunt responsabile cu creșterea, îngrijirea, protecția și educarea lui. În consecință, profesioniștii care intervin în situațiile de abuz și neglijare a copilului trebuie să respecte următoarele principii specifice:

- respectarea interesului superior al copilului în toate acțiunile și deciziile care îl privesc pe acesta;
- evitarea și combaterea intervențiilor care revictimizează copilul;
- participarea părintelui/reprezentantului legal și după caz a personalului de îngrijire la rezolvarea situațiilor de abuz asupra copilului;
- munca în echipă multidisciplinară, în rețea interinstituțională și în parteneriat cu familia (dacă acest lucru nu contravine interesului superior al copilului);
- asigurarea unei intervenții unitare și specializate pentru copilul victimă;

- asigurarea și facilitarea accesului la servicii de sprijin și de specialitate pentru toți copiii din familie (victime, martori, frații victimei);
- asigurarea stabilității și continuității în îngrijirea, creșterea și educarea copilului, dacă acest lucru este posibil;
- respectarea confidențialității și a normelor deontologice profesionale, fără prejudicierea activității de semnalare a situațiilor de violență sau a activității de instrumentare a cazului.

Prin abuz asupra copilului se înțelege orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de acesta, prin care sunt periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului, și se clasifică drept abuz fizic, emoțional, psihologic, sexual și economic (Legea 272/2004, art. 94, alin. (1)).

Din punct de vedere criminologic, abuzul împotriva copilului este comis cu intenție, direct sau indirect.

a) **Abuzul fizic** constă în vătămarea corporală a copilului în cadrul interacțiunii, singulare sau repetată, cu o persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere cu acesta, fiind un rezultat al unor acte intenționate care produc suferință copilului în prezent sau în viitor.

b) **Abuzul emoțional** constă în expunerea repetată a copilului la situații al căror impact emoțional depășește capacitatea sa de integrare psihologică. Abuzul emoțional vine din partea unui adult care se află în relație de încredere, răspundere sau putere cu copilul. În mod concret, aceste acte pot fi umiliri verbale și nonverbale, intimidări, amenințări, terorizări, restrângeri ale libertății de acțiune, denigrări, acuzații nedrepte, discriminări, ridiculizări și alte atitudini ostile sau de respingere față de copil.

Dacă abuzul emoțional este repetitiv și susținut, duce la afectarea diverselor paliere ale psihicului copilului (de exemplu, structura de personalitate, afectele, cognițiile, adaptarea, percepția), devenind abuz psihologic, care are consecințe mai grave decât abuzul emoțional și pe termen lung asupra dezvoltării copilului. Copilul care este martor al violenței în familie suferă indirect un abuz emoțional și/sau psihologic.

c) **Abuzul sexual** reprezintă implicarea unui copil sau a unui adolescent minor dependent și imatur din punctul de vedere al dezvoltării psihosexuale în activități sexuale pe care nu este în măsură să le înțeleagă, care sunt nepotrivite pentru vârsta sa ori pentru dezvoltarea sa psihosexuală, activități sexuale pe care le suportă fiind constrâns prin violență sau seducție ori care transgresează tabuurile sociale legate de rolurile familiale; aceste activități includ, de regulă, contact fizic, cu sau fără penetrare sexuală.

În această categorie pot intra:

1. molestarea sexuală, expunerea copilului la injurii sau limbaj cu conotație sexuală, precum și atingerea copilului în zonele erogene cu mâna sau prin sărut, indiferent de vârsta copilului;
2. situațiile care duc la satisfacerea nevoilor sexuale ale unui adult sau ale unui alt copil care se află într-o poziție de responsabilitate, putere ori în relație de încredere cu copilul victimă;
3. atragera sau obligarea copilului la acțiuni obscene;
4. expunerea copilului la materiale obscene sau furnizarea de astfel de materiale acestuia etc.;
5. căsătoria timpurie sau logodna copiilor care implică relații sexuale (mai ales în comunitățile de romi);
6. mutilarea genitală;
7. hărțuirea sexuală, definită pentru locul de muncă, pentru copiii care lucrează în sistemul formal aflat fie sub incidența Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare Codul muncii, fie sub incidența Codului civil.

Prin neglijarea copilului se înțelege omisiunea, voluntară sau involuntară, a unei persoane care are responsabilitatea creșterii, îngrijirii sau educării copilului de a lua orice măsură pe care o presupune îndeplinirea acestei responsabilități, care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului și poate îmbrăca mai multe forme: alimentară, vestimentară, neglijarea igienei, neglijarea medicală, neglijarea educațională, neglijarea emoțională sau părăsirea copilului/abandonul de familie, care reprezintă cea mai gravă formă de neglijare (Legea 272/2004, art. 94, alin. (2)).

Neglijarea se poate prezenta sub mai multe forme:

1. **neglijarea alimentară** - privarea de hrană, absența mai multor alimente esențiale pentru creștere, mese neregulate, alimente nepotrivite sau administrate necorespunzător vârstei copilului;
2. **neglijarea vestimentară** - haine nepotrivite pentru anotimp, haine prea mici, haine murdare, lipsa hainelor;
3. **neglijarea igienei** - lipsa igienei corporale, mirosuri respingătoare, paraziți;
4. **neglijarea medicală** - absența îngrijirilor necesare, omiterea vaccinărilor și a vizitelor de control, neaplicarea tratamentelor prescrise de medic, neprezentarea la programe de recuperare;
5. **neglijarea educațională** - substimulare, instabilitatea sistemului de pedepse și recompense, lipsa de urmărire a progreselor școlare;
6. **neglijarea emoțională** - lipsa atenției, a contactelor fizice, a semnelor de afecțiune, a cuvintelor de apreciere.
7. **părăsirea copilului/abandonul de familie**, care reprezintă cea mai gravă formă de neglijare.

Prin exploatarea unei persoane se înțelege:

- executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate;
- ținerea în stare de sclavie sau alte procedee asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire;
- obligarea la practicarea prostituției, cerșetoriei, la reprezentări pornografice în vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală;
- prelevarea de organe, tesuturi sau celule de origine umană, cu încălcarea dispozițiilor legale;
- efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale omului.

Exploatarea sexuală a copiilor reprezintă o practică prin intermediul căreia o persoană, de regulă un adult, obține o gratificație sexuală, un câștig financiar sau o avansare, abuzând de/exploatănd sexualitatea unui copil, încălcând drepturile acestuia la demnitate, egalitate, autonomie și bunăstare fizică și psihică; exemple: prostituția, turismul sexual, comerțul cu căsătorii (inclusiv prin poștă), pornografia, striptease-ul.

Exploatarea copilului prin muncă/ munca copilului/ muncile intolerabile pentru copii reprezintă în fapt infracțiuni prevăzute de lege:

- *sclavia ca atare* este o infracțiune care, în mod obișnuit, nu se mai întâlnește în România, însă există forme „moderne” de sclavie care trebuie avute în vedere, mai ales în cazul traficului transfrontalier pentru muncă sau exploatare sexual;
- *servitutea pentru datorii și munca de servitor*, de exemplu, copiii dați/vânduți ca servitori la persoane străine de regulă pentru munci domestice în contul unor datorii ale părinților, copiii dați/vânduți la stână;
- *munca forțată sau obligatorie;*
- *prostituția și pornografia infantile;*
- *situațiile de cerșetorie* în care sunt implicați copiii, de regulă copiii străzii, dar și copiii care ajung să muncească în stradă și se întorc seara în familie;
- *alte activități ilicite în care sunt implicați copiii se referă la infracțiuni mărunte, precum furtul;*

- munca fără o formă contractuală reglementată de lege se referă la munca în sectorul formal după cum urmează: munca la negru a copiilor cu vârsta peste 15 ani (fără contract de muncă) sau a copiilor sub vârsta minimă de angajare (interzisă prin lege);
- situațiile privind producția și traficul de stupefiante sunt identificate în sectorul informal de către poliție.

Semne evocatoare de violență asupra copilului:

- tulburări de comportament (apatie, iritabilitate, impulsivitate, agresivitate, minciuna, fuga de acasă, furtul, consumul de alcool, de droguri, etc.);
- tulburări de somn (insomnia, somnolență, somn agitat, coșmaruri, etc.);
- tulburări de alimentație (anxietate, bulimie);
- autostigmatizare, autoculpabilizare;
- ticuri (clipit, rosul unghiilor, etc.);
- enurezis, encoprezis;
- neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- dificultăți în relaționare și comunicare;
- scăderea randamentului școlar, absenteism și abandon școlar;
- stare depresivă, uneori cu tentative de suicid;
- persistența unor senzații olfactive sau obsedante;
- modificarea rapidă a dispoziției afective.

Semne evocatoare specifice abuzului fizic:

- semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii, fracturi);

Semne evocatoare specifice abuzului sexual:

- semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- comportament sexual inadecvat vârstei;
- leziuni traumatice ale organelor sexuale;
- prezența unei sarcini la adolescență (care nu declară tatăl);
- teama incontrollabilă de bărbați (în cazul fetelor);

Semne evocatoare specifice neglijării grave:

- starea pielii (murdărie, excoriații, dermite);
- stări de denutriție, de insuficiență ponderală, carențe alimentare;
- hipotrofie staturo-ponderală;
- lipsa dezvoltării limbajului și a abilităților specifice vârstei.

Semnalaarea are în vedere toate formele de abuz cât și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus copilul, de către personalul centrului, alți copii, membri de familie și orice alte persoane cu care copilul a venit în contact.

Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent și degradant la care poate fi supus beneficiarul.

Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din Centru sau a unor persoane din afara Centrului. Personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a copilului, în cadrul Centrului sau în afara Centrului are obligația de a le semnala Compartimentului de asistență socială din cadrul primăriei comunei Bilca, județul Suceava, la D.G.A.S.P.C Suceava, prin adresă scrisă și de a înștiința primarul; dacă este necesar, primarul anunță, după caz, salvarea, poliția.

Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți. Împreună cu autoritatea publică are obligația de a sprijini familia și reprezentanții legali ai copilului pentru a facilita readaptarea fizică și psihologică și reintegrarea socială a oricărui beneficiar copil care a fost victima oricărei forme de neglijență, exploatare sau abuz, de tortură sau pedeapsă ori tratamente crude, inumane sau degradante

Specialiștii centrului, împreună cu coordonatorul centrului vor evalua situația de abuz, neglijare sau exploatare a copilului iar rezultatele acestora vor fi consemnate în Fișa de semnalare obligatorie și evaluarea inițială a situațiilor de abuz, neglijare sau exploatare a copilului. Fișa este transmisă la DGASPC Suceava.

Sunt interzise aplicarea pedepselor fizice sub orice formă, precum și privarea beneficiarului de drepturile sale de natură să pună în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a beneficiarului.

Reprezentanții Centrului centrului de zi, precum și persoanele fizice care au în îngrijire sau asigură protecția unui beneficiar sunt obligați să colaboreze cu reprezentanții D.G.A.S.P.C Suceava și să ofere informațiile necesare pentru soluționarea sesizărilor.

Instrumente de lucru folosite în cadrul Centrului de zi pentru semnalarea situației de abuz:

- Fișa de semnalare obligatorie a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a beneficiarului- se completează în cazul în care este identificată o asemenea situație; se transmite DGASPC Suceava.
- Registrul de evidență al cazurilor de neglijență și abuz

Diseminare

Procedura se diseminează beneficiarului, reprezentantului său legal și întreg personalului.

Documente:

- 1.Procedura scrisă
- 2.Fișa de semnalare obligatorie a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a beneficiarului.
- 3.Registrul de evidență al cazurilor de neglijență și abuz.

COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

Procedură privind sugestiile, sesizările și reclamațiile

Scopul procedurii operaționale

Încurajarea beneficiarilor pentru a-si exprima opinia asupra oricărui aspecte care privesc activitățile derulate de personalul Centrului de zi prin cunoasterea modului de comunicare cu furnizorul de servicii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea.

Centru are organizat un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite sau pentru care facilitează accesul.

Centrul pune la dispoziția copiilor și persoanelor care îi vizitează, precum și a personalului o procedură de sesizare. Beneficiarii sunt încurajați să ofere sugestii pentru îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte privind cazurile de abuz și neglijare.

În funcție de vârsta și de gradul de înțelegere, copiilor li se explică aceste proceduri de sesizare încă de la admiterea în centru de către persoana desemnată de coordonatorul centrului.

Sesizările sau reclamațiile pot fi făcute de către copiii, părinții, reprezentanții legali ai acestora sau orice persoană care constată un abuz în numele copilului.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie în care aceștia pot depune sesizări sau reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri de îmbunătățire a activității centrului. Cutia pentru sugestii, sesizări și reclamații este situată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor iar conținutul acesteia se verifică lunar de către conducătorul centrului.

La semnarea contractului de furnizare de servicii persoana desemnată de coordonatorul centrului informează beneficiarii cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

Sugestiile, sesizările și reclamațiile depuse în cutia special amenajată sau transmise în scris conducerii centrului se înregistrează într-un registru de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor cu data și număr.

În registru se consemnează modul cum s-a soluționat reclamația/sesizarea. Completarea datelor în registru se efectuează de o persoană desemnată de coordonatorul centrului. Atribuțiile cu privire la efectuarea înregistrărilor sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor sunt consemnate și în fișa postului a persoanei desemnate. Trimestrial, furnizorul de servicii sociale care administrează centrul este informat cu privire la numărul de sugestii/sesizări/reclamații înregistrate în luna anterioară, precum și la numărul celor soluționate. Sugestiile, sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin doi ani de la înregistrare.

Reclamațiile înregistrate care nu fac obiectul activității din acest centru sunt orientate în termen de 5 zile de la înregistrare către autoritățile sau instituțiile abilitate pentru rezolvarea acestora.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petitionerului nu se iau în considerare și vor fi clasate conform prevederilor O.G. 272/2002, cu excepția celor care menționează cazuri de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Diseminare

Procedura se diseminează beneficiarului, reprezentantului său legal și întreg personalului.

Documente:

- 1.Procedura.
- 2.Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor.
- 3.Sesizările și reclamațiile înregistrate și răspunsurile la sesizare/petiție.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ.

METODOLOGIE DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE AL BENEFICIARILOR CENTRULUI DE ZI PENTRU COPII AFLAȚI ÎN SITUAȚIE DE RISC DE SEPARARE DE PARINȚI DIN COMUNĂ BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

Scopul procedurii are în vedere participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor oferite în cadrul centrului de zi, precum și măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți sau indirecti în privința activităților esențiale desfășurate.

Implementarea acestui sistem la nivelul Centrului de zi și realizarea periodică a evaluărilor privind gradul de satisfacție al beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora este necesar să se intervină și a analizei soluțiilor oferite de beneficiari, cât și cu cel al măsurării și urmăririi impactului final obținut în urma schimbărilor efectuate.

Domeniul de aplicare

Se aplică beneficiarilor Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava.

Definiții și precizări

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

- ❖ procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor;
- ❖ relațiile – calitatea relațiilor cu personalul centrului;
- ❖ calitatea serviciului – măsura în care acesta răspunde nevoilor beneficiarilor;
- ❖ suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor;
- ❖ autonomia – implicarea și participarea beneficiarilor și angajaților în planificarea și realizarea acțiunilor de reintegrare socială, precum și măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante;
- ❖ condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilități, relații sociale și cunoștințe, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi;
- ❖ satisfacția – gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit;
- ❖ siguranța – sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluarea, organizarea activităților, relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional și social;
- ❖ comunicarea – calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normelor și climatul comunicării informale.

Responsabilități

Coordonatorul serviciului social și personalul de specialitate din cadrul Centrului de zi sunt responsabili pentru aplicare chestionatului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Descrierea procedurii în ceea ce privește implementarea metodologiei:

- Coordonatorul serviciului social convoacă personalul Centrului de zi pentru copii.
- Coordonatorul serviciului social propune personalului chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.
- Coordonatorul serviciului social prezintă itemii chestionarelor și scopul acestora.

- Coordonatorul serviciului social face instructajul personalului în vederea aplicării chestionarelor.
- Coordonatorul serviciului social stabilește modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari:
- În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, personalul centrului aplică chestionarul.
- Personalul serviciului social adună chestionarele completate și le predă coordonatorului centrului.
- Coordonatorul centralizează rezultatele, realizează interpretarea datelor și comunică rezultatele furnizorului de servicii sociale.

Aplicabilitate a procedurii

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

Concluzii:

- a) Chestionarele de evaluare a satisfacției beneficiarilor sunt analizate de managementul serviciului pentru a identifica soluții de îmbunătățire a serviciilor.
- b) Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii serviciului.

Diseminare

Procedura se diseminează beneficiarului, reprezentantului său legal și întreg personalului.

Documente:

- 1.Procedura.
- 2.Chestionar

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Centru de zi pentru copii

SE APROBĂ.
PRIMAR. PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

MATERIAL INFORMATIV

În comuna Bilca, județul Suceava funcționează Centrul de zi pentru copii aflați în risc de separare de părinți, destinat copiilor cu vârsta cuprinsă între 6 – 14 ani.

Misiunea serviciului social „Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți” din comuna Bilca, județul Suceava este conform Ordinului 27/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor și are în vedere prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor.

Obiectivele Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți sunt:

- Prevenirea abandonului și a instituționalizării copilului;
- Prevenirea abandonului școlar;
- Informarea și implicarea comunității în serviciile sociale de care beneficiază copiii în centru;
- Colaborarea activă cu familiile copiilor pentru o dezvoltare armonioasă a acestora;
- Existența unui program de activități corespunzătoare vârstei, nevoilor și particularităților copiilor, care să îi ajute să își mențină echilibrul psihic și fizic necesar dezvoltării armonioase;
- Existența unui program de educație nonformală/informală adecvat potențialului de dezvoltare al copiilor în funcție de vârsta și nevoile identificate;
- Sprijin și consiliere familială în rezolvarea problemelor cu care se confruntă familia beneficiarului în ceea ce privește dezvoltarea psihologică a copilului și diverse aspecte și diverse aspecte juridice, medicale și sociale.

Prin urmare, obiectivul principal al Centrului de zi este promovarea dreptului copilului de a crește în mediul său familial, asigurându-i pe timpul zilei informare, educație, consiliere și recreere-socializare, educație pentru sănătate și sprijinirea familiei de a-și exercita responsabilitățile parentale, prevenirea abandonului școlar și familial.

Activitățile centrului: asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară și profesională pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare și informare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.

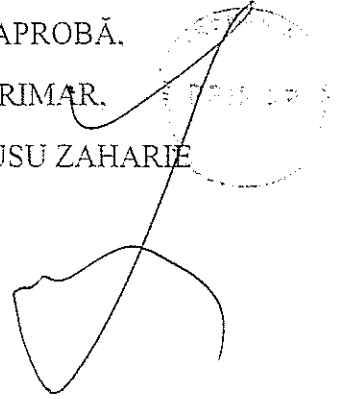
Program de funcționare: Luni – Vineri: orele 9.00 – 17.00

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ.

ANEXA NR. 18 LA HCL 15/20.03.2026

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Centru de zi pentru copii

SE APROBĂ.
PRIMAR,
ING. RUSU ZAHARIE



PROGRAM DE VIZITĂ

Programul de vizită este destinat copiilor, în calitate de potențiali beneficiari, precum și aparținătorilor acestora.

În ziua de vizită, centrul este deschis și altor persoane din comunitate care doresc să cunoască organizarea și funcționarea acestui serviciu.

Programul trebuie să prevadă cel puțin o zi de vizită/lună.

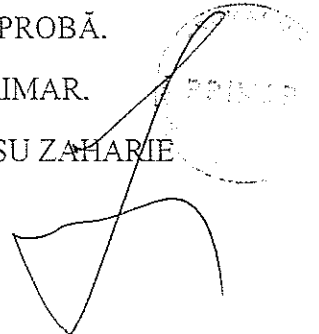
Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali, anterior admiterii copiilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.

În prima zi de miercuri din fiecare lună se va organiza ziua de vizită.

COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ,

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.
PRIMAR.
ING. RUSU ZAHARIE



Centru de zi pentru copii

PROIECT INSTITUTIONAL

al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava

DEFINIȚIE

Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți, comuna Bilca, județul Suceava este o componentă funcțională, fără personalitate juridică, în structura Primăriei comunei Bilca și se organizează și funcționează în baza Hotărârii Consiliului Local al comunei Bilca, județul Suceava.

Centrul de zi pentru copii își desfășoară activitatea în conformitate cu Standardele minime obligatorii privind serviciile de zi pentru copii aprobate prin Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 27/2019.

MISIUNE

Centrul de zi pentru copii, comuna Bilca, județul Suceava are ca misiune prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor, prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară și profesională etc., pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare etc., pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în îngrijire copii.

Beneficiarii serviciilor centrului sunt copiii ai căror părinți se află într-o situație de dificultate socială.

Centrul de zi are ca scop:

- ✓ prevenirea separării copilului de familia sa;
- ✓ oferirea de servicii de sociale in regim de zi ;
- ✓ oferirea de servicii de consiliere si suport pentru copil si familie.

PRINCIPIILE DE LUCRU

Activitatea Centrului de zi pentru copii Stroiști se desfășoară în respectul *principiilor generale* care sunt în concordanță cu principiile strategiei guvernamentale în domeniul protecției copilului și anume:

- ✓ Principiul interesului superior al copilului;
- ✓ Principiul nediscriminării și egalității șanselor;
- ✓ Principiul asigurării unui mediu familial;
- ✓ Principiul descentralizării și responsabilității comunității;
- ✓ Principiul solidarității;

- ✓ Principiul intervenției intersectoriale și interdisciplinare;
- ✓ Principiul parteneriatului.

Principiile specifice care stau la baza activității *serviciilor de tip centru de zi* oferite de Centrul de zi pentru copii, comuna Bilca, județul Suceava sunt:

- ✓ respectarea și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- ✓ egalitatea șanselor și nediscriminarea;
- ✓ asistarea copiilor în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- ✓ respectarea demnității copilului;
- ✓ ascultarea opiniei copilului și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont de vârsta și de gradul său de maturitate;
- ✓ asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a copilului;
- ✓ asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării copilului;
- ✓ asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- ✓ asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- ✓ responsabilizarea părinților cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor părintești;
- ✓ primordialitatea responsabilității părinților cu privire la respectarea și garantarea drepturilor copilului.

OBIECTIVELE DE DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ

- Elaborarea regulamentelor și instrumentelor necesare, precum și licențierea serviciului social de zi;
- Promovarea dreptului tuturor copiilor la educație prin prevenirea abandonului familial/școlar;
- Asigurarea de asistență, tuturor beneficiarilor, în realizarea și exercitarea drepturilor lor, prin:
 - ✓ mediatizarea drepturilor copilului;
 - ✓ contracte de colaborare cu instituțiile publice implicate în furnizarea de servicii pentru copii;
 - ✓ asigurarea de consiliere socială și psihologică.
- Informarea comunității asupra tipurilor de servicii oferite, asupra modalităților de adresare, precum și facilitarea contactului cu acestea prin:
 - ✓ materiale publicitare de prezentare a serviciilor oferite;
 - ✓ participare la evenimentele organizate în comunitate;
 - ✓ implicarea comunității în activitățile organizate și desfășurate în cadrul centrului.
- Asigurarea formării profesionale continue și permanente a tuturor categoriilor de personal prin:
 - ✓ dezvoltarea de parteneriate cu formatori acreditați;
 - ✓ asigurarea participării angajaților la cursuri de formare continuă;
 - ✓ formare din surse interne.

ACTIVITĂȚI

Activitățile desfășurate în cadrul centrului sunt adaptate pentru nevoile specifice ale copilului, urmărindu-se astfel dezvoltarea sau exploatarea calităților existente.

În cazul copiilor de vârstă mică se pot desfășura activități de dezvoltare a abilităților de viață, a orientării, mobilității precum și cele de comunicare. Toate aceste activități sunt desfășurate în cadrul jocului, activitate predominantă a acestei vârste.

În cazul copiilor de vârstă mai mare activitățile pot consta în implicare în sfera gândirii, memoriei, dezvoltarea personalității, pregătirea pentru viața socială și profesională.

Aceste activități sunt desfășurate pe categorii de vârstă și urmăresc dezvoltarea pe toate planurile a copilului. Dintre acestea enumerăm:

- ✓ activități de orientare (în spațiu restrâns sau extins);
- ✓ activități de exersare a memoriei, gândirii;

- ✓ activități de comunicare, de dezvoltare a vocabularului;
- ✓ activități de autonomie personală și socială (igiena, autoservire, activități gospodărești, cunoașterea străzii și regulilor de circulație, cunoașterea banilor etc);
- ✓ activități ce implică folosirea mijloacelor tehnice moderne (utilizarea mijloacelor de informare: televizor, radio, calculator);
- ✓ activități artistice (jocuri muzicale simple, recitări, organizarea unei festivități);
- ✓ activități de pregătire vocațională (întâlniri cu foști elevi, vizite în alte instituții, împărtășirea propriei experiențe);
- ✓ activități de consiliere familială (planuri comune de dezvoltare a copilului);

Orice copil din cadrul centrului poate solicita un anumit gen de activitate care îi este pe plac și care satisface nevoile sale de dezvoltare și cunoaștere. De asemenea, copiii pot veni cu idei sau proiecte care în măsura posibilităților și dotărilor se vor pune în practică.

Puncte tari	Puncte slabe
<p>Existența procedurilor și instrumentelor de lucru;</p> <p>Metodologia de lucru răspunde nevoilor reale ale beneficiarilor;</p> <p>Responsabilitate în îndeplinirea sarcinilor de serviciu;</p> <p>Preocupare permanentă a personalului pentru perfecționare;</p> <p>Existența modalităților de control al gradului de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile oferite;</p> <p>Stimularea familiei să participe la activitățile desfășurate în centru;</p> <p>Existența materialelor educative adecvate vârstei beneficiarilor</p>	<p>Realizarea parțială a obiectivelor propuse;</p> <p>Nivel scăzut de implicare a familiei în activitățile derulate;</p> <p>Nivel scăzut de educație al părinților care au nevoie de informare și consiliere privind îndeplinirea rolurilor parentale;</p> <p>Receptivitate scăzută a familiei la solicitările personalului;</p> <p>Dificultăți în construirea unei relații de încredere, de a reduce barierele sociale.</p>
Oportunități	Amenințări
<p>Posibilitatea de a acorda servicii de consiliere, sprijin pentru familie;</p> <p>Cursuri de formare și perfecționare pentru toate categoriile de personal;</p> <p>Dezvoltare armonioasă a copiilor.</p>	<p>Scăderea nivelului de trai al beneficiarilor, generată de dificultățile socio-economice cu care se confruntă;</p> <p>Lipsa de preocupare față de educația copiilor;</p> <p>Dezinteres față de continuarea educației după revocarea serviciilor sociale;</p> <p>Marginalizarea familiilor aflate în dificultate socio-economică de către comunitate.</p>

CLIENTII ȘI NEVOILE SPECIFICE ACESTORA

Beneficiarii serviciilor centrului de zi sunt copiii ai căror părinți care se află într-o situație de dificultate socială.

RESURSELE UMANE, MATERIALE SI FINANCIARE DISPONIBILE

Centrul de zi pentru copii are o structură a personalului adaptată la numărul beneficiarilor serviciilor. Personalul are aprobată o structură de personal formată din 7 angajați, repartizați după cum urmează:

- ✓ Coordonator centru
- ✓ Asistent social
- ✓ Asistent medical comunitar
- ✓ 2 educatori
- ✓ Psiholog
- ✓ Femeie de serviciu

Centrul de zi pentru copii. comuna Bilca. județul Suceava este finanțat din bugetul Primăriei comunei Bilca și dispune de resursele materiale necesare fiind organizat astfel încât beneficiarii să aibă acces la toate facilitățile oferite și servicii cât mai diverse. conform nevoilor acestora.

CONTROLUL ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR

La nivelul centrului de zi există un sistem de evaluări, monitorizări și raportări cu privire la derularea activităților, la rezultatele obținute, la atingerea obiectivelor stabilite (**registru admitere-încetare acordare servicii către beneficiari, registrul de reclamații și sesizări, registrul de vizite, registrul de instruire și formare continuă a personalului, registrul de instruire și consiliere al beneficiarilor, instrumentele de lucru, rapoartele de activitate, etc**).

Scopul evaluării:

- vizează atingerea obiectivelor propuse și a rezultatelor obținute;
- identifică și definește problemele apărute în timpul furnizării serviciilor;
- include acțiuni necesare de rezolvare a acestora pentru ca obiectivele și rezultatele așteptate să fie atinse.

Evaluarea se realizează la toate nivelurile de funcționare a centrului:

- evaluarea managementului (evaluare internă);
- evaluarea personalului (evaluare internă);
- evaluarea activităților și serviciilor oferite (evaluare internă și externă);
- evaluarea rezultatelor (evaluare internă);
- evaluarea impactului.

REZULTATE AȘTEPTATE

Furnizarea serviciilor sociale de zi vor avea următoarele rezultate:

- ✓ Menținerea copilului în familia naturală;
- ✓ Va întări legătura cu familia, a valorilor existențiale ale familiei, în special ale celei bazate pe triada tată-mamă-copil, fiecare cu statutul, rolul și simbolurile lor în și pentru familie
- ✓ Va reda familiei rolul său educațional;
- ✓ Va crește procentul de promovabilitate și calitate a rezultatelor școlare;
- ✓ Va spori simțitor pregătirea pentru viața independentă;
- ✓ Va transforma pozitiv comportamentul și evoluția personalității beneficiarilor;
- ✓ Va crește siguranța de sine, abordarea deschisă a dialogului în situații variate, exprimarea cu mai mult curaj a propriilor opinii;
- ✓ Va crește încrederea în forțele proprii, în oamenii din jur, transpus tot mai clar într-un mod de a gândi pozitiv;
- ✓ Încurajarea copiilor de a-și expune punctul de vedere și creșterea încrederii copiilor în propriile forțe și abilități;
- ✓ Îmbunătățirea implicării părinților în activitățile centrului;
- ✓ Creșterea numărului părinților care sunt mai bine informați și au cunoștințele corecte privind posibilitățile de evoluție ale copilului lor;
- ✓ Creșterea numărului părinților care au fost sprijiniți în accesarea serviciilor sociale din comunitate;
- ✓ Conștientizarea comunității cu privire la diferențele dintre oameni;
- ✓ Sensibilizarea comunității privind nevoile beneficiarilor serviciilor de zi.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ.

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 20 LA HCL

SE APROBĂ.

PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

15/20.03.2026

PLAN SERVICII

Numele și prenumele copilului:

CNP:

Mama:

Tata:

Reprezentantul legal al copilului:

Domiciliul:

Data realizării Planului de servicii:

Motivul întocmirii Planului de servicii:

Responsabilul de caz prevenire:

Obiectivul general al intervenției:

I. Beneficii de asistență socială* cf. legislației (de la SPAS/AJPIS/altele) și ajutoare de la organizații neguvernamentale

Tip	Quantum	Instituția responsabilă (date de contact)	Data de începere	Perioada de acordare
a	b	c	d	e

II. Servicii*

Tipul	Instituția responsabilă	Obiective generale	Data de începere	Perioada de acordare	Persoana responsabilă
A. Pentru copil					
Prevenirea separării copilului de familia sa					
Educație formală și nonformală/informală					
Sănătate					
Reintegrarea în familie					
B. Pentru familie					
Prevenirea separării copilului de familia sa					

Educație formală și
nonformală/informală
Monitorizare

Intervenții

Observații

Semnătura responsabilului de caz din cadrul primăriei

Membrii echipei.

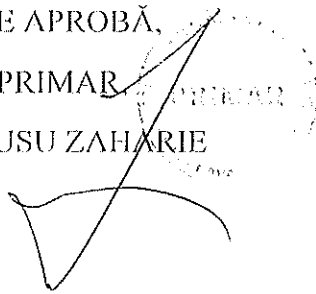
PRIMAR

SECRETAR

Datele comunicate intră sub incidența regulamentului 216/679 al Parlamentului European și al Consiliului din data de 27.04.2016, pentru protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ,
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE



Centru de zi pentru copii

NR.

PROGRAM PERSONALIZAT DE INTERVENȚIE (PIP)

Responsabil de caz:

Participanți la întrevvedere:

Informații despre întrevvedere – data întrevvederii actuale:

Data prevăzută pentru întrevvederea viitoare:

Numele tatălui:

Numele mamei:

Alte persoane de referință (specificați):

Probleme cu care se confruntă copilul (rezultatele evaluării/reevaluării complexe)

.....
.....
.....

IDENTIFICAREA PUNCTELOR FORTE ALE PERSOANEI

Familie și copil

Puncte tari	copil	mama	tata	Persoana de referință

NEVOI ACTUALE

1. Nevoi afective – ce nevoi are copilul/părintele în raport cu familia restrânsă, familia lărgită, cu prietenii, cu asistentul social, cu vecinii
2. Nevoi legate de mediu – ce nevoi legate de mediu are persoana, ce mediu permite dezvoltarea optimă a copilului și ce mediu răspunde la majoritatea nevoilor sale pe termen scurt.
3. Nevoi educative – de ce tip de resurse școlare (școală, program special de zi, educația adulților sau educația de masă) ar avea nevoie persoana în cursul perioadei anului următor pentru a învăța să își desfășoare viața cât mai autonom și productiv posibil.
4. Nevoi în plan comunitar – ce nevoi are persoana în acest domeniu, ce grupuri sociale pot facilita integrarea socială a familiei și a copilului pentru a-și dezvolta sau utiliza capacitățile la maximum și pentru a i se răspunde la nevoile sale.
5. Nevoi de reabilitare – pentru copii cu handicap: ce anume ar avea nevoie persoana să învețe pentru a funcționa mai bine sau pentru a se îngriji în plan fizic.
6. Nevoi de servicii – ce practicieni pot interveni pentru dezvoltarea optimă a copilului și a familiei.

COPILUL

Nevoi afective	Nevoi legate de mediu	Nevoi educative	Nevoi în plan comunitar	Nevoi în plan fizic	Nevoi de servicii

PLANIFICAREA INTERVENȚIILOR

Pentru copilul, nume copil

Obiective	Intervenții prevăzute	Metode și mijloace de realizare	Responsabil intervenție	Perioada intervenției	Criterii minimale de apreciere a progreselor	Metode și instrumente de evaluare

EVOLUȚIA GENERALĂ A PERSOANEI – Fapte semnificative și schimbări majore de la ultima întvedere

Obiective realizate

.....
.....
.....
.....
.....

Difficultăți întâmpinate:

.....
.....
.....

.....
.....

Metode cu impact pozitiv:

.....
.....
.....

Metode cu impact negativ:

.....
.....
.....

Revizuirea PIP (în funcție de rezultatele evaluărilor) – trimestrial

Recomandări particulare:

.....
.....
.....

Rolul și modul de implicare al părinților în program

.....
.....
.....

Întocmit de,

Data,

ANEXA NR. 22 LA HCL 15/20.03.2016

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.
PRIMAR
ING. RUSU ZAHARIE

Centru de zi pentru copii
NR.

Raport de închidere caz

Nume și prenume:.....

Data și locul nașterii:.....

Domiciliu:.....

Data deschiderii:.....

Motivul deschiderii cazului:.....

.....
.....

Modalitatea de închidere a cazului:

- conform planului de servicii.....
- referit la instituția.....
- transfer la serviciul.....
- altă situație.....

Situația cazului la închidere.....

.....
.....

Data închiderii cazului:.....

Asistent social:.....

ANEXA NR. 23 LA HCL

17.03.2026

AVIZAT,
PRIMAR,
ING. RUSU ZAHARIE

CENTRUL DE ZI PENTRU COPII
COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CAZURILOR DE ABUZ ȘI A
INDICENTELOR DEOSEBITE

ANEXA NR. 24 LA HCL 15/ 20.03.2026

AVIZAT,
PRIMAR,
ING: RUSU ZAHARIE

CENTRUL DE ZI PENTRU COPII
COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A
SUGESTIILOR/SESIZĂRILOR ȘI
RECLAMAȚIILOR

Nr. crt	Data	Conținut sesizare/reclamație	Persoana care a sesizat reclamația	Persoana/serviciul căruia i se adresează	Soluționare sesizare

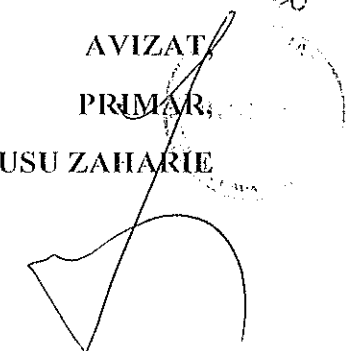
ANEXA NR. 25 LA HCL

17/20.03.2016

AVIZAT

PRIMAR,

ING. RUSU ZAHARIE



CENTRU DE ZI PENTRU COPII AFLAȚI ÎN SITUAȚIE DE RISC DE SEPARARE DE PĂRINȚI
COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

Registrul
privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor

Nr. crt.	Data informare, instruire și consiliere	Nume și prenume beneficiar/reprezentant legal	Tematica	Durata	Locația	Semnături beneficiar (vârsta de 10 ani)/reprezentant legal

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 26 LA HCL

25/20.03.2026

AVIZAT,

PRIMAR,

ING. RUSU ZAHARIE

CENTRU DE ZI PENTRU COPII AFLAȚI ÎN SITUAȚIE DE RISC DE SEPARARE DE PĂRINȚI
COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA


Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului

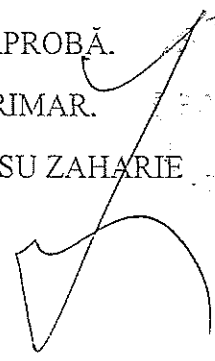
Nr. crt.	Data instruirii (lunar sau ori de câte ori este nevoie)	Nume și prenume participanți la instruire	Funcțiile în cadrul serviciului social	Tematica instruirii (proceduri, instrumente de lucru, regulamentele interne ale furnizorului de formare etc.)	Durata instruirii	Locația	Semnături participanți

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ

ANEXA NR. 27 LA HCL..... 15/20.03.2026

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA COMUNEI BILCA
COMPARTIMENT DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

SE APROBĂ.
PRIMAR. 
ING. RUSU ZAHARIE



REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARĂ

CENTRUL DE ZI PENTRU COPII AFLATI ÎN RISC DE SEPARARE DE
PĂRINȚI

COMUNA BILCA, JUDEȚUL SUCEAVA

Regulament de ordine interioară

*Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din
comuna Bilca, județul Suceava*

CUPRINS:

PENTRU SALARIAȚI

- I. DISPOZIȚII GENERALE
- II. OBLIGAȚIILE CONDUCERII CENTRULUI DE ZI
- III. OBLIGAȚIILE SALARIAȚILOR
- IV. DREPTURILE CONDUCERII INSTITUTIEI
- V. DREPTURILE SALARIAȚILOR
- VI. TIMPUL DE LUCRU, CONCEDII, ZILE LIBERE
- VII. SANȚIUNI DISCIPLINARE ȘI RĂSPUNDEREA SALARIAȚILOR
- VIII. VOLUNTARIATUL
- IX. REGULI PRIVIND RESPECTAREA PRINCIPIULUI NEDISCRIMINĂRII
- X. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A CERERILOR SAU RECLAMAȚIILOR INDIVIDUALE ALÉ SALARIAȚILOR
- XI. DISPOZIȚII FINALE PENTRU BENEFICIARI

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

ART.1. Prezentul Regulament intern se aplică tuturor salariaților, indiferent de durata contractului de muncă.

Dispozițiile prezentului Regulament intern se modifică ori de câte ori condițiile o cer. Modificările survenite vor fi aduse la cunoștință salariaților în mod obligatoriu.

Relațiile de muncă impun, în toate sferile de activitate, necesitatea respectării cu strictețe a disciplinei și îndeplinirea exemplară a sarcinilor de serviciu.

Respectarea cu strictețe a ordinii și disciplinei la locul de muncă, constituie o obligație a fiecărui salariat.

Persoanele care lucrează în cadrul centrului ca delegați sau detașați din partea altor unități sunt obligate să respecte, pe lângă regulile de disciplină a muncii din unitatea care le-a delegat, și regulile prevăzute în prezentul regulament.

ART.2. Dispozițiile referitoare la organizarea timpului de lucru din prezentul Regulament intern se aplică, în mod corespunzător, colaboratorilor externi, precum și oricărui alte persoane, pe timpul cât conlucrează cu cadrul centrului de zi.

CAPITOLUL II OBLIGAȚIILE CONDUCERII CENTRULUI DE ZI

ART.3. Conducerea Centrului de zi este asigurată de un coordonator de centru.

ART.4. Coordonatorul de centru are datoria să ia toate măsurile necesare pentru asigurarea condițiilor corespunzătoare desfășurării normale a muncii, să asigure un control eficient al îndeplinirii sarcinilor în toate compartimentele, să se preocupe de îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă.

Coordonatorul de centru are în vedere următoarele:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;

e) întocmește raportul anual de activitate;

f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;

g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;

j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;

l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;

m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;

n) numește și eliberează din funcție personalul din cadrul serviciului, în condițiile legii;

o) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;

p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;

q) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;

r) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

CAPITOLUL III

OBLIGAȚIILE SALARIAȚILOR

ART.5. Personalul încadrat în cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava, indiferent de funcția pe care o deține, are datoria de a respecta ordinea și disciplina la locul de muncă, de a îndeplini toate sarcinile de serviciu ce le revin potrivit legii, din regulamentul de organizare și funcționare propriu, din regulamentul intern, fișa postului și dispozițiile angajatorului.

Principiile care guvernează conduita profesională a personalului angajat sunt următoarele:

- supremația Constituției și a legii, principiu conform căruia salariații au îndatorirea de a respecta Constituția și legile statului;

- prioritatea interesului public, conform căruia salariații au îndatorirea de a considera interesul public mai presus de interesul personal în exercitarea atribuțiilor;

- asigurarea egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților;

- profesionalism, principiu conform căruia salariații au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, profesionalism, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

- imparțialitate și independență, principiu conform căruia salariații au obligația de a îndeplini sarcinile de serviciu, având o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură;

- integritate morală, principiu conform căruia le este interzis să solicite sau să accepte direct ori indirect, pentru ei sau alții vreun avantaj ori beneficii în vederea exercitării atribuțiilor de serviciu;

- libertatea gândirii și a exprimării, principiu conform căruia salariații pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

- cinstea și corectitudinea, principiu conform căruia salariații în exercitarea atribuțiilor de serviciu trebuie să fie de bună credință:

ART.6. Îndatoririle generale ale salariaților sunt următoarele:

- să respecte întocmai programul de lucru stabilit;

- să folosească integral și cu maximă eficiență timpul de lucru pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu în termen și în condiții de eficiență maximă;

- să îndeplinească cu profesionalism, loialitate, corectitudine și în mod conștiincios îndatoririle de serviciu și să se abțină de la orice faptă care ar putea să aducă prejudicii centrului;

- să se abțină de la exprimarea sau manifestarea convingerilor lor politice, să nu favorizeze vreun partid politic, să nu participe la activități politice în cadrul programului de lucru;

- să îndeplinească atribuțiile ce le revin din funcția pe care o dețin, precum și a atribuțiilor ce le sunt delegate;

- să se conformeze dispozițiilor primite de la superiorii ierarhici. Salariatul are dreptul să refuze în scris motivat îndeplinirea dispozițiilor primite, dacă le consideră ilegale. Dacă cel care a emis dispoziția o formulează în scris, salariatul este obligat să o execute, cu excepția cazului când aceasta este vădit ilegală. Aceste situații se aduc la cunoștință angajatorului;

- să păstreze secretul de serviciu precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea atribuțiilor de serviciu, cu excepția informațiilor de interes public;

- să respecte regimul juridic al conflictelor de interese și al incompatibilităților stabilite prin legi;

- să nu solicite sau să accepte, direct sau indirect, pentru ei sau pentru alții, în considerarea funcției lor, daruri sau alte avantaje;

- să folosească materialele, inventarul sau rechizitele cât mai eficient;

- să respecte normele de securitate, protecție și igiena muncii, precum și cele de prevenire incendiilor și a oricăror alte situații care ar putea pune în primejdie clădirile, instalațiile ori viața, integritatea fizică și psihică a persoanelor;

- să înștiințeze șeful ierarhic superior, să ia sau să propună măsuri după caz, de îndată ce a luat cunoștință de existența unor nereguli, abateri, accidente de muncă, incendii, sustrageri, degradări etc. și în orice situații asemănătoare;

- să folosească aparatura de tehnică de calcul din dotare în interesul centrului, luând măsurile corespunzătoare pentru asigurarea informațiilor prelucrate;

- să aibă o comportare demnă și corectă în cadrul relațiilor de serviciu și în relațiile cu colaboratorii;

- să aibă în permanență o ținută îngrijită și decentă, să mențină ordinea și evidența în lucrări și să păstreze curățenia la locul de muncă;

- să reprezinte corespunzător centrul în relațiile cu cetățenii, cu agenții economici, cu firme din străinătate sau cu ocazia deplasărilor în interesul serviciului;

- să apere proprietatea publică, să ia măsuri de cheltuire rațională a fondurilor bănești, să conserve și să păstreze fondurile fixe și cele de inventar;

- să se sprijine reciproc pentru aducerea la îndeplinire a obligațiilor de serviciu și să se suplinească în serviciu, în cadrul specialității lor.

Salariații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea atribuțiilor de serviciu prin:

- întrebuițarea unor expresii jignitoare;

- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;

- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

Salariații trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor și să respecte principiul egalității acestora în fața legii și a instituției prin:

- promovarea unor soluții similare și identice raportate la aceeași categorie și condiții de fapt;

- eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind, naționalitatea, convingerile religioase și politice, stare materială, sănătate, vârstă, sex, etc.

Salariații sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului, a instituției, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun gospodar.

CAPITOLUL IV DREPTURILE CONDUCERII INSTITUTIEI

ART.7. Conducerea centrului de zi are în principal următoarele drepturi:

- să stabilească organizarea și funcționarea centrului de zi;

- să stabilească atribuțiile corespunzătoare pentru fiecare salariat, prin fișa postului, regulamentul de ordine interioară, regulamentul de organizare și funcționare și Metodologia de organizare și funcționare a centrului;

- să exercite controlul asupra modului de îndeplinire a sarcinilor de serviciu;

- să constate săvârșirea abaterilor disciplinare și să propună instituției angajatoare aplicarea de sancțiuni corespunzătoare, potrivit legii și prezentului regulament.

CAPITOLUL V DREPTURILE SALARIAȚILOR

ART.8. Salariatul are în principal, următoarele drepturi:

- dreptul la salarizare pentru muncă depusă;

- dreptul la repaus zilnic și săptămânal;

- dreptul la concediu de odihnă, studii, etc;

- dreptul la egalitate de șansă și tratament;

- dreptul la demnitate în muncă;

- dreptul la securitatea și sănătatea în muncă;

- dreptul la acces pentru formarea profesională;

- dreptul la protecție în caz de concediere colectivă;

- dreptul de a se constitui sau a adera la un sindicat.

ART.9. Enumerarea drepturilor și obligațiilor angajatorului și a salariaților nu sunt limitative, ele completându-se de drept cu cele cuprinse în actele normative în vigoare.

CAPITOLUL VI TIMPUL DE LUCRU, CONCEDII ȘI ZILE LIBERE

ART.10. Pentru salariații angajați cu normă întreaga, durata normală a timpului de muncă este de 8 ore pe zi și 40 ore pe săptămână, ore realizate în 5 zile, de regula în intervalul luni-vineri cu două zile repaus.

Programul centrului este: Luni-Vineri _____

ART.11. Dreptul la concediu de odihnă anual plătit este garant salariaților, acesta nu poate forma obiectul vreunei cesiuni, renunțări sau limitări.

ART.12. Timpul de repaus săptămânal este sâmbăta și duminica.

ART.13. Programarea concediilor de odihnă se face în timpul vacanței de vară. Conducerea instituției poate acorda persoanelor încadrate concedii fără plată la cererea acestora, a căror durată va fi stabilită în raport cu interesele bune desfășurări a activității și în conformitate cu reglementările în vigoare sub aspectul duratei. Durata concediului de odihnă este de 21 - 25 zile lucrătoare, în funcție de vechimea salariatului în muncă. Concediul de odihnă se efectuează în fiecare an.

ART.14. Evidența prezenței la program se ține pe bază de pontaj întocmit de către coordonatorul de centru și aprobat de către primar. Salariații sunt obligați să semneze condica de prezență.

ART.15. În cazul în care angajatul se află în concediu medical, acesta are obligația să anunțe coordonatorul de centru în timp util de la data ivirii situației.

ART.16. Dacă angajatorul aprobă, salariații au dreptul la zile libere plătite pentru evenimente deosebite în familie sau pentru alte situații, după cum urmează:

- căsătoria salariatului - cinci zile;
- căsătoriu unui copil - trei zile.
- decesul soțului, sau al unei rude de ori afin până la gradul II inclusiv - trei zile.

Art. 17. În situația unui număr mare de concedii medicale care se suprapun, se procedează la o reorganizare a activității în funcție de situația concretă, coordonatorul de centru putând dispune respectarea unui orar special în anumite sectoare pentru asigurarea bunului mers al centrului de zi.

CAPITOLUL VII SANCTIUNILE DISCIPLINARE ȘI RĂSPUNDEREA SALARIAȚILOR

ART.18. Încălcarea de către salariat a îndatoririlor de serviciu atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, după caz. Încălcarea cu vinovăție de către salariat a îndatoririlor corespunzătoare funcției pe care o deține și a normelor profesionale și civice prevăzute de lege și prezentul Regulament constituie abatere disciplinară și atrage răspunderea disciplinară a acestuia.

ART.19. Constituie abatere disciplinară următoarele fapte:

- întârzierea sistematică în efectuarea sarcinilor de serviciu;
- neglijența repetată în rezolvarea lucrărilor;
- absențe nemotivate de la serviciu;
- nerespectarea în mod repetat a programului de muncă;
- intervenție sau stăruințe pentru rezolvarea unor cereri în afara cadrului legal;
- nerespectarea secretului profesional sau confidențialității lucrărilor cu acest caracter;
- manifestări care aduc atingere prestigiului instituției;
- desfășurarea în timpul programului de lucru a unor activități cu caracter politic;
- refuzul nejustificat de a îndeplini atribuțiile de serviciu sau alte sarcini încredințate de conducătorul compartimentului sau a instituției;
- încălcarea prevederilor legale referitoare la îndatoriri, incompatibilități, conflicte de interese și interdicții.

ART.20. Abaterile de la prezentul Regulament săvârșite de salariați atrag răspunderea corespunzătoare din partea acestora.

ART.21. Încălcarea cu vinovăție de către un salariat, indiferent de funcția pe care o ocupă, a îndatoririlor de serviciu, inclusiv a normelor de comportare constituie abatere disciplinară, și se sancționează conform legislației în vigoare

ART.22. Prezentarea cu întârziere la program, plecarea nejustificată de la serviciu în timpul programului sau înainte de expirarea acestuia, neglijența repetată în rezolvarea lucrărilor, refuzul nejustificat de a îndeplini sarcinile și atribuțiile de serviciu, comportarea necorespunzătoare în relațiile cu salariații din instituție și petiționarii precum și orice altă manifestare prin care se aduce atingere folosirii complete a timpului de lucru, atrage sancționarea persoanei încadrate vinovate.

ART.23. Demisia, in cazul salariatului contractual, este un act unilateral de voință al acestuia, care printr-o notificare scrisă, comunică angajatorului încetarea contractului individual de muncă.

Salariatul are dreptul de a nu motiva demisia. Termenul de preaviz nu poate fi mai mare de 15 zile calendaristice pentru funcțiile de execuție și 30 zile calendaristice pentru salariații cu funcții de conducere.

Angajatorul are dreptul de a renunța la perioada de preaviz. Pe durata preavizului contractul individual de muncă continuă să-ți producă toate efectele. Salariatul poate demisiona fără preaviz dacă angajatorul nu-și îndeplinește obligațiile asumate prin contractul individual de muncă. Salariatul poate cere încetarea raporturilor de serviciu prin demisie. Demisia produce efecte după 15 zile de la înregistrare, dacă solicitantul și conducătorul instituției publice nu au convenit ca acestea să se producă mai repede. În cazul funcțiilor de conducere termenul este de 30 de zile.

CAPITOLUL VIII VOLUNTARIATUL

ART. 24. a) 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 renumerate.

b) Activitatea de voluntariat se desfășoară în baza unui contract de voluntariat care este cu titlu gratuit, încheiată între persoana fizică- voluntarul și, în cazul de față, Primăria comunei Bilca, județul Suceava – Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți din comuna Bilca, județul Suceava, în temeiul căreia voluntarul se obligă să efectueze o activitate de interes public fără a obține o contraprestație materială.

c) Voluntarii vor fi recrutați din rândul studenților, a cadrelor didactice;

d) pentru a putea fi evaluați, voluntarii vor prezenta coordonatorului centrului de zi un curriculum vitae. În baza evaluării ei vor beneficia de o pregătire pentru activitățile desfășurate în centru;

e) Înaintea începerii activităților propriu-zise, voluntarii vor beneficia de formare inițială în cadrul centrului. Pregătirea se va realiza în cadrul unor reuniuni de lucru. 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 centrului de zi. Voluntarii vor beneficia și de formare continuă în cadrul centrului; pentru aceasta se are în vedere asigurarea accesului la punctul de documentare unde vor fi consultate lucrări de specialitate precum și legislația din domeniul protecției copilului

f) la semnarea contractului de voluntariat, fiecare voluntar va avea o persoană desemnată pentru îndrumare privind activitățile la care urmează să participe;

g) activitatea voluntariatului se va realiza ținându-se seama de legea 195/2001- legea voluntariatului, cu modificările ulterioare

CAPITOLUL IX REGULI PRIVIND RESPECTAREA PRINCIPIULUI NEDISCRIMINARII SI AL INLATURARII ORICAROR FORME DE INCALCARE A DEMNITATII

ART.25. In cadrul relatiilor de munca functioneaza principiul egalitatii de tratament fata de toti angajatii.

ART.26. La angajare si la stabilirea drepturilor individuale, furnizorul de servicii va asigura egalitatea de sanse si tratament pentru toti salariatii, fara discriminari directe sau indirecte, pe baza de rasa, nationalitate, etnie, limba, religie, categorie sociala, sex, orientare sexuala, varsta, handicap sau pentru cei ce se confrunta cu un comportament de respingere si marginalizare generat de cauze specifice cum ar fi o boala cronica necontagioasa ori infectarea cu HIV, statutul de refugiat sau azilant, culoare, optiune politica, apartenenta ori activitate sindicala sau orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrangerea sau inlaturarea recunoasterii, folosintei sau exercitarii drepturilor decurgand din contractele individuale de munca.

ART.27. Orice discriminare directa sau indirecta fata de salariat constituie contravenție și se sancționează conform prevederilor legale privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare.

ART.28. Orice salariat care prestează o muncă beneficiază de condiții de muncă, precum și de respectarea demnității și a conștiinței sale fără nici o discriminare.

CAPITOLUL X PROCEDURA DE SOLUTIONARE A CERERILOR SAU RECLAMATIILOR INDIVIDUALE ALE SALARIATILOR

ART.29. Salariații pot formula cereri sau reclamații în legătură cu problemele aparute pe parcursul desfășurării activității, pe care le adresează coordonatorului de centru, care la rândul lui aduce la cunoștința instituției angajatoare aceste cereri.

CAPITOLUL XI DISPOZIȚII FINALE

ART.30. Regulamentul intern va fi comunicat salariaților din subordine. Pentru cei încadrați în muncă după intrarea în vigoare a prezentului Regulament intern, aducerea la cunoștință se va face ulterior de către coordonatorul de centru.

Prevederile prezentului Regulament se întregesc cu alte dispoziții cuprinse în legislația muncii și intră în vigoare de la data aprobării lui de membrii consiliului local.

Prezentul Regulament intern se va afișa la sediul instituției și își va produce efectele de la data prezentării salariaților instituției.

Toate modificările și completările ulterioare vor fi aduse la cunoștința salariaților.

PENTRU BENEFICIARI:

1.ACCESUL în CENTRU - au acces toate persoanele indiferent de naționalitate, sex, rasă, religie, care doresc să beneficieze de serviciile oferite de CENTRU și respecta cu strictete prevederile prezentului REGULAMENT.

2. ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII

- servicii de informare și consiliere privind drepturile sociale pentru a diminua excluderea socială;
- educație pentru sănătate;
- educație civică;
- promovarea unui stil de viață sănătos și activ;
- organizarea evenimentelor artistice, culturale;
- activități socio-medicale;
- activități de socializare și petrecere a timpului liber (jocuri de șah, rummy, table, jocuri de grup/cunoaștere, comunicare, relaționare);
- activități de informare prin citirea zilnică a presei, cărți, reviste, urmărirea programelor radio/ tv, accesare internet);
- terapie ocupațională (realizarea de goblenuri, tricotaje, și alte activități manuale)
- activități de stimulare a memoriei (rebus,sudoku);

3. OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR

- să aibă o ținută decentă;
- să respecte ordinea și curatenia;
- să folosească un vocabular civilizată;
- să nu deterioreze bunurile puse la dispoziție;
- să respecte recomandările CENTRULUI;

4. RESTRICTII

- nu se fumeaza;
- nu se consuma bauturi alcoolice;
- nu se muta mobilierul din locul stabilit;
- nu se imprumuta bunurile acasa;

5. SANCTIUNI

Încalcare a prevederilor prezentului regulament atrage după sine interzicerea frecventării centrului de zi sau alte măsuri, după caz.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ