



ROMÂNIA JUDEȚUL ARAD

ORAȘ NĂDLAC

Orașul Nădlac –315500, str. 1 Decembrie nr.24, Tel. 0257/474325, Fax. 0257/473300
e-mail :office@primaria-nadlac.ro , www.primaria-nadlac.ro

HOTĂRÂREA Nr.44

din 26.04.2022

privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare
al serviciului social "Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac"

Consiliul Local al Orașului Nădlac, întrunit în ședința ordinară din data de 26.04.2022

Având în vedere:

- inițiativa primarului orașului Nădlac, exprimată prin referatul de aprobare înregistrat cu nr.2180/01.04.2022
- referatul Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac nr.2060/28.03.2022
- prevederile art.119(1), lit.a din Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, actualizată
- prevederile art.34 din Legea nr.292/2011 asistenței sociale, actualizată
- prevederile art.1, art.2(1), (3), art.3(1), (2) din Hotărârea Guvernului nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, actualizată
- prevederile anexei nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, actualizată
- prevederile Ordinului nr.27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor
- prevederile art.129(2), lit.d, (7), lit.b din Ordonanța de Urgență nr.57/2019 privind Codul administrativ, actualizată
- Avizul favorabil al comisiei pentru activități economico-financiare, agricultură, juridică și de disciplină
- Avizul favorabil al comisiei pentru amenajarea teritoriului și urbanism, protecție mediu și turism, administrație publică locală
- Avizul favorabil al comisiei pentru activități social- culturale, culte, învățământ, sănătate și familie, muncă și protecție socială, protecție copii, tineret și sport

În temeiul art.139(1) din Ordonanța de Urgență nr.57/2019 privind Codul administrativ, actualizată

HOTĂRĂȘTE:

ART.1. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social "Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac", conform anexei care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

ART.2. Prezenta hotărâre se duce la îndeplinire de către primarul orașului Nădlac și se comunică către:

- Direcția de Asistență Socială din cadrul primăriei orașului Nădlac - Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac
- Instituția Prefectului- județul Arad, Serviciul Juridic și Contencios Administrativ – Compartimentul Controlul Legalității Actelor și Contencios

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
DUȘAN SOMRAK

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE
SECRETAR GENERAL
ALEXANDRU GROS



ROMÂNIA
JUDEȚUL ARAD

ORAȘ NĂDLAC

Orașul Nădlac –315500, str. 1 Decembrie nr.24, Tel. 0257/474325, Fax. 0257/473300
e-mail :office@primaria-nadlac.ro , www.primaria-nadlac.ro

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac

*Cod serviciu social: 8891CZ-C-II , str. Independenței nr. 43 bis, Nădlac 315500 jud. Arad
Tel./fax : 0257473633, e-mail:centruzinadlac@dnar.ro*

REGULAMENT
DE ORGANIZARE SI FUNCȚIONARE
AL SERVICIULUI SOCIAL DE ZI

CENTRUL DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR
DIN ORAȘUL NĂDLAC

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL CENTRULUI DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR DIN ORAȘUL NĂDLAC

Art. 1:

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social “Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac”, aprobat de Oraș Nădlac, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, principiile care stau la baza acordării serviciului social, beneficiarii serviciilor sociale, condițiile de admitere, serviciile oferite, drepturile și obligațiile acestora, precum și resursele necesare pentru funcționare.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

Art. 2:

Identificarea serviciului social

(1) Serviciul social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac, cod serviciu social 8891CZ-C-II, înființat și administrat de furnizorul Oraș Nădlac / Primăria Nădlac, Cod Fiscal 3518822 ca unitate de asistență socială specializată, structură publică fără personalitate juridică în cadrul Direcției de Asistență Socială Nădlac înființată în cadrul aparatului propriu al primarului Orașului Nădlac. Serviciul social este acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 006357, din 05.09.2019, deține Licența de funcționare definitivă/provizorie nr. cu sediul în str. Independenței nr. 43 bis, 315500, Nădlac, jud. Arad.

Tel./fax : 0257473633, e-mail: centruzinadlac@dnatar.ro; pagina de socializare:

<https://www.facebook.com/centrulnadlac/>

Art. 3:

Scopul serviciului social

(1) Scopul serviciului social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac este prevenirea separării copilului de părinții săi precum și prevenirea abandonului școlar. Prin serviciile Centrului se asigură menținerea, refacerea și dezvoltarea capacităților copilului și ale părinților săi, pentru depășirea situațiilor care ar putea determina separarea copilului de familia sa și abandonul școlar, precum și prevenirea marginalizării și excluderii sociale a copilului și familiei sale.

(2) Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac este un serviciu pentru protecția copilului a cărui misiune este de a preveni abandonul și instituționalizarea 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.

(3) Serviciile oferite de Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac 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.

(4) Obiective generale:

- a) prevenirea și reducerea separării copiilor de familia sa și prevenirea instituționalizării acestora;
- b) prevenirea marginalizării și excluderii sociale a copilului și familiei sale;
- c) educarea, formarea și pregătirea părinților pentru exercitarea drepturilor și îndatoririlor privind îngrijirea propriilor copii.

Art. 4:

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004, republicată, cu modificările și completările ulterioare, HG Nr.867/2015, Ordin 286/2006 pentru aprobarea normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și a normelor metodologice privind întocmirea planului individualizat de protecție, Ordin 288/2006 pentru aprobarea

standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului, Ordin nr. 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(3) Serviciul social a fost înființat prin Hotărârea nr. 72 din 21.06.2002 de Consiliul Județean Arad - Direcția Generală pentru Protecția Drepturilor Copilului Arad, prin Hotărârea nr. 170 din 08.12.2004 a fost predat către Consiliul Local al Orașului Nădlac. Conform prevederilor art. 2 din Hotărârea nr.196 din 30.12.2004 a Consiliului Local al Orașului Nădlac a fost preluat și înființat Serviciul Centrul de Zi de Îngrijire a Copiilor din Orașul Nădlac, serviciu cu personalitate juridică funcționând până la data de 15.09.2017, fiind desființat prin Hotărârea 90 din 24.07.2017. Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac a fost înființat prin Hotărârea nr. 113 din 12.09.2017 a Consiliului Local al Orașului Nădlac, ca unitate de asistență socială specializată, structură publică fără personalitate juridică în cadrul aparatului de specialitate al primarului Orașului Nădlac. Prin Hotărârea nr. 55 din 24.04.2019 a Consiliului Local al Orașului Nădlac privind înființarea Direcției de Asistență Socială serviciul social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac trece în structura acesteia.

Art. 5:

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac sunt următoarele:

a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;

- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu, cu respectarea prevederilor Legii nr. 272/2004, republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legale cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

Art. 6:

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac sunt:

- a) copii aflați în situații de risc de separare de familia lor;
- b) copii aflați în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială;

c) copii aflați în risc de abandon școlar.

(2) Beneficiarii direcți: Grupul țintă sunt copii cu vârsta cuprinsă între 4/5 ani și 18 ani, care:

a) au domiciliul stabil în localitatea Nădlac;

b) frecventează unitățile de învățământ;

c) copii fără deficiențe și handicapuri psihice și locomotorii, excepție făcând doar intelectul limitat;

(3) Beneficiarii/ potențialii beneficiari fac parte din următoarele categorii:

a) copii din mediul socio-economic foarte scăzut, în care există riscul de separare a copilului de familia sa;

b) copiii și părinții cărora li se acordă prestații și servicii destinate prevenirii separării lor;

c) copiii care au beneficiat de o măsură de protecție specială și au fost reintegrați în familie;

d) copiii din familii monoparentale sau în curs de divorț;

e) copiii în a căror familii există o lipsă de preocupare pentru creșterea și educarea copiilor în ciuda condițiilor socio-economice bune;

f) familiile care se află într-o situație de dificultate, și în imposibilitatea de a depăși prin forțe proprii această situație;

g) copiii din familie cu moral scăzut, părinți care consumă droguri, stupefiante;

h) copiii maltratați, neglijați sau abuzați în propria familie;

i) copiii a căror părinți lucrează și nu există sprijinul familiei largite pentru îngrijirea, securitatea și educarea copilului;

j) copiii din familie cu boli cronice grave;

(4) Beneficiarii indirecti: familia largită a copiilor asistați în cadrul centrului, alte persoane care au în îngrijire copii, aflate în situații de dificultate sau în risc de excludere socială și comunitatea în ansamblu din orașul Nădlac.

(5) Beneficiarii Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac sunt selectați din grupul țintă în funcție de:

a) riscul cel mai crescut;

b) capacitatea centrului;

c) solicitări / referiri din partea altor servicii/instituții;

(6) Solicitățile directe din partea beneficiarilor au prioritate în vederea asistării în Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac;

Art. 7:

Condițiile de acces/admitere în centru, respectiv condițiile de încetare a serviciilor din centru de zi sunt prevăzute în anexa 1, la prezentul regulament.

Art. 8:

Procesul de acordare a serviciilor are următoarele etape:

- a) solicitare / referire / autosesizare;
- b) evaluarea inițială: este efectuată de asistentul social, are drept scop identificarea nevoilor individuale. În situația în care evaluare inițială stabilește numai servicii de informare, acestea se acordă pe loc. Se decide continuarea procedurii de acordare a serviciilor sociale, închiderea cazului, referire sau orientare către alte instituții;
- c) evaluarea detaliată: are drept scop elaborarea unei strategii de suport conținând ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate. Evaluarea detaliată se efectuează în urma vizitei la domiciliul familiei în cauză, a întâlnirilor directe cu membrii familiei în contextul lor socio-familial, precum și a sintezei discuțiilor purtate în cursul întâlnirilor;
- d) elaborarea planului de servicii, după caz, se emite dispoziția privind aprobarea planului de servicii de către primarul Orașului Nădlac;
- e) semnarea Contractului de acordare a serviciilor. Atribuțiile privind semnarea contractului de furnizare servicii se pot delega, în scris, către coordonatorul centrului Modelul contractului de acordare a serviciilor sociale se regăsește în anexa nr. 2 la prezentul regulament.;
- f) elaborarea Programului personalizat de intervenție (PPI): în baza evaluării nevoilor familiei / copilului, evaluării psihologice;
- g) realizarea și implementarea măsurilor prevăzute în PPI: prin programul zilnic, planul educațional, activități de socializare și recreere, consilieri individuale și de grup, etc.;
- h) reevaluarea obiectivelor stabilite în PPI, după caz;
- i) reevaluarea la finalul asistării: se decide continuarea de acordare a serviciilor sociale, închiderea cazului, referire sau orientare către alte instituții;
- j) monitorizarea evoluției cazului;
- k) evaluarea opiniei beneficiarului;
- l) închiderea cazului;

Art. 9:

Drepturile și obligațiile Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

(1) Drepturile Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac în relația cu beneficiarii:

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

(2) Obligațiile Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac în relația cu beneficiarii:

- a) să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale;
- b) să acorde servicii sociale prevăzute în programul personalizat de intervenție, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;
- c) 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;
- d) să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
 - 1. conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - 2. oportunității acordării altor servicii sociale;
 - 3. listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - 4. regulamentului de ordine internă, codul etic;
 - 5. oricărei modificări de drept a contractului;
- e) să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască programul personalizat de intervenție exclusiv în interesul acestuia;
- f) să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- g) să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;
- h) de a informa serviciul public de asistență socială în a cărui rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

- (3) Drepturile beneficiarului în relația cu Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac:
- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
 - b) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite; Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:
 - 1. atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;
 - 2. când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
 - 3. pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitatea fizică, psihică, senzorială sau juridică de a-și da consimțământul;
 - c) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
 - d) să li se respecte toate drepturile speciale în situații în care sunt minori;
 - e) de a primi servicii sociale prevăzute în programul personalizat de intervenție;
 - f) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
 - g) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
 - h) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:
 - 1. drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
 - 2. modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
 - 3. oportunității acordării altor servicii sociale;
 - 4. listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - 5. regulamentului de ordine internă;
 - i) 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;
 - j) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
 - k) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
 - l) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale;
 - m) să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale;
- (4) Obligațiile beneficiarului în relația cu Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac:
- a) să participe activ , în raport cu vârsta, situația de dependență etc. în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea programului personalizat de intervenție;
 - b) să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită specialiștilor Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul

Nădlac verificarea veridicității acestora;

- c) să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul programului personalizat de intervenție;
- d) să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- e) să respecte regulamentul de ordine internă și codul etic al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.);
- f) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- g) să respecte prevederile prezentului regulament.

Art. 10:

Activități și funcții

- a)** de furnizare a serviciilor sociale de interes public local, prin asigurarea următoarelor activități:
 1. acordarea de sprijin și asistență de specialitate în vederea prevenirii situațiilor ce pun în pericol siguranța beneficiarilor;
 2. asigurarea furnizării serviciilor sociale cu titlu temporar, fără găzduire;
 3. asigurarea pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare;
 4. asigurarea hranei necesare pentru fiecare copil, pe durata desfășurării programului în centru;
 5. dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară;
 6. activități de sprijin, consiliere, educare pentru părinții sau reprezentanții legali care au în îngrijire copii;
 7. reprezentarea furnizorului de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
 8. supravegherea stării de sănătate, îngrijire și asistare a beneficiarilor;
 9. urmărirea modalităților concrete de punere în aplicare a serviciilor sociale, integrarea și evoluția beneficiarilor în cadrul serviciului și formulează propuneri vizând completarea sau modificarea planului personalizat de intervenție sau îmbunătățirea calității îngrijirii acordate;
 10. asigurarea climatului favorabil dezvoltării personale;
 11. asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea;
 12. dezvoltarea de parteneriate și colaborarea cu organizații, instituții și orice forme organizate ale societății civile, în condițiile legii, în vederea diversificării serviciilor sociale furnizate;
 13. asigurarea îndeplinirii măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;

14. contribuția la realizarea obiectivelor cuprinse în planul de servicii sau, după caz, în programul personalizat de intervenție;

15. promovarea și aplicarea măsurilor de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant;

b) de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. elaborarea și punerea la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite;

2. colaborarea cu celelalte servicii comunitare pentru asistența copiilor și familiilor lor, inclusiv cu profesioniștii din domeniu;

3. activități comune cu diverse instituții pe teme ce țin de promovarea drepturilor copilului, educație pentru sănătate, educație parentală etc.

4. informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților sau serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile;

5. elaborarea de rapoarte de activitate;

c) de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. elaborarea și aplicarea programelor de integrare-reintegrare socială și educațională;

2. promovarea și aplicarea măsurilor de protejare a copiilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman și degradant;

3. asigurarea copiilor consiliere de specialitate;

4. asigurarea părinților consiliere și sprijin;

5. facilitarea accesului la servicii medicale;

d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;

2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;

3. respectarea standardelor minime de calitate a serviciilor sociale;

e) de administrare a resurselor materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. întocmirea fișelor de post pentru fiecare angajat;

2. evaluarea anuală a personalului;

3. instruirea personalului în vederea procedurilor utilizate în centru;
4. facilitarea participării personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor;
5. întocmirea necesarului de buget propriu al serviciului;
6. propuneri de achiziții produse și materiale;
7. propuneri privind necesarul de resursă umană;
8. planificarea și monitorizarea utilizării materialelor consumabile și a obiectelor de inventar.

Art. 11:

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac funcționează cu un număr de 7 total personal, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local al Orașului Nădlac nr. 113 din 12.09.2017 din care:

- a) personal de conducere: șef de centru: 1;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 5 - 1 asistent social, 2 educatori, 1 referent de specialitate, 1 îngrijitor
- c) personal cu funcții administrative, deservire: 1 bucătar
- d) voluntari: temporar, în funcție de contractele de voluntariat încheiate.

1. Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal care funcționează în cadrul centrului se aprobă prin hotărâre a autorității administrației publice locale prin care s-a aprobat înființarea centrului;

2. Personalul de specialitate reprezintă 85% din totalul personalului.

3. Încadrarea personalului se realizează cu respectarea numărului maxim de posturi prevăzut în statul de funcții aprobat.

4. Numărul maxim de posturi pentru funcții de conducere este: un post pentru șeful de centru.

(2) Raportul angajat/beneficiar este de 1/3,42.

Art. 12:

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este: șef de centru;

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

- 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, în limita competenței și în funcție de delegare a atribuțiilor cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate;
- 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) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- o) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;

p) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.

(4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

(5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

Art. 13:

Personalul de specialitate de îngrijire și asistență. Personal de specialitate și auxiliar

(1) Personalul de specialitate este:

- a) asistent social (263501);
- b) educator (531203)
- c) îngrijitor copii (531101)
- d) referent de specialitate (242204).

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

- a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- d) sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;

g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(3) Atribuții asistent social:

- ✓ identifică potențialii beneficiari ai Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- ✓ promovează serviciile specializate oferite de Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac;
- ✓ primește și înregistrează cererile pentru acordarea serviciilor sociale din cadrul Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac;
- ✓ întocmește fișa de evaluare inițială pe baza căreia se va lua decizia de începere a evaluării detaliate sau decizia de închidere de caz prin referire către un alt serviciu;
- ✓ în colaborare cu familia, personalul de specialitate al centrului și alți colaboratori efectuează evaluarea detaliată a fiecărui caz, în acest sens deplasându-se și la domiciliul beneficiarilor pentru evaluarea nevoilor și face propuneri privind oferirea de servicii;
- ✓ întocmește în colaborare cu familia copilului asistat și echipa pluridisciplinară programul personalizat de intervenție și urmărește aplicarea acestuia;
- ✓ întocmește dosarele beneficiarilor serviciului;
- ✓ în colaborare cu echipa pluridisciplinară a centrului participă la elaborarea programului zilnic, planului educațional, programului de activități recreative și de socializare, programul de orientare școlară și profesională pentru copii asistați;
- ✓ oferă asistență specializată copiilor și familiilor acestora din comunitatea locală, aflate temporar în dificultate în vederea integrării lor sociale și creșterii bunăstării individuale și sociale;
- ✓ acordă consiliere socio-familială și pentru probleme educaționale pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea sau normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al copilului;
- ✓ în urma ședințelor de consiliere/informare completează fișa individuală de consiliere/informare;
- ✓ colaborează cu autoritățile publice locale și medicii de familie în vederea obținerii drepturilor prevăzute de legislația în vigoare (ajutor social, alocația de naștere, alocația copilului, etc.);
- ✓ în colaborare cu echipa pluridisciplinară evaluează nivelul de atingere a obiectivelor stabilite prin programul personalizat de intervenție și întocmește rapoarte de reevaluare, după caz;
- ✓ organizează și întocmește rapoarte privind grupurile de suport cu beneficiarii serviciului;

- ✓ întocmește raportul de reevaluare la încheierea perioadei de asistare;
- ✓ monitorizează post servicii prin vizite la domiciliu, serviciu etc. evoluția beneficiarilor timp de 3 luni, care poate fi prelungită în funcție de evoluția fiecărui caz;
- ✓ în perioada de monitorizare oferă consiliere socială, urmărind integrarea familială, socială și profesională a beneficiarilor pentru a evita orice situație ce ar putea duce la revenirea situației de risc;
- ✓ întocmește rapoartele de monitorizare;
- ✓ întocmește rapoartele de închidere a cazului;
- ✓ întocmește rapoarte de activitate lunar, trimestrial și la cererea șefului centrului ;
- ✓ întocmește statistici de evidență a cazurilor beneficiare ale serviciilor oferite în centru;
- ✓ își susține în fața autorităților competente rapoartele și răspunde pentru veridicitatea acestora; alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(4) Atribuții educator:

- ✓ promovează serviciile specializate oferite de Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac;
- ✓ colaborează cu alte instituții sau servicii în vederea realizării campaniilor de informare, educare, acțiuni de sensibilizare a comunității;
- ✓ întocmește dosarele beneficiarilor serviciului;
- ✓ propune materialele, lucrurile și instrumentele de lucru necesare bunei desfășurări a activității ;
- ✓ răspunde de integritatea fizică și psihică a copiilor pe perioada orelor de muncă ;
- ✓ supraveghează copiii pentru evitarea accidentelor în timpul desfășurării activităților în centru și respectă normele de igienă și protecție;
- ✓ relația sa cu copiii se bazează pe respectarea drepturilor acestora, în special pe principiul interesului superior al copiilor ;
- ✓ asigură copiilor asistați un climat socio-afectiv securizat și stimulat ;
- ✓ întocmește și respectă Programul de activități zilnice, aprobat de șeful de centru;
- ✓ desfășoară activități educative specifice: dobândirea abilităților de îngrijire personală zilnică, recuperare și repunere la nivel școlar, școlarizare, socializare, prevenirea delincvenței juvenile;

- ✓ urmărește zilnic evoluția tuturor copiilor pe care îi are în grijă și consemnează cele observate în Programul individualizat al activităților;
- ✓ propune și desfășoară activitățile prevăzute în Planul educațional, aprobat de șeful de centru;
- ✓ propune și desfășoară activitățile prevăzute în Programul activităților recreative și de socializare, aprobat de șeful de centru;
- ✓ întocmește Rapoarte de activitate în urma unor evenimente (zilele de naștere, vizitele copiilor asistați în afara centrului, vizitele altor copii în centru, etc.) și le înaintează șefului de centru;
- ✓ organizează și întocmește rapoarte privind grupurile de suport cu beneficiarii serviciului;
- ✓ întocmește Rapoarte de activitate lunare privind activitatea desfășurată;
- ✓ evaluează situația fiecărui copil asistat și propune echipei pluridisciplinare modalități de intervenție pentru cazurile de care răspunde, completând Fișa de observație;
- ✓ asigură efectuarea activităților educative individualizate prevăzute în Programul personalizat de intervenție, conform Planului educațional ;
- ✓ îndrumă copiii în realizarea sarcinilor școlare, urmărind evoluția acestora, consemnând rezultatele în Evaluarea școlară;
- ✓ colaborează cu asistentul social și personal de specialitate în vederea întocmirii Programului personalizat de intervenție, îndeplinește programul și recomandările acestora ;
- ✓ participă la aplicarea programului de orientare școlară și profesională care conține obiective specifice în funcție de particularitățile fiecărui copil;
- ✓ însoțește copiii în diferitele activități organizate în cadrul centrului sau în colaborare cu alte instituții ;
- ✓ își însușește orarul școlar al copiilor și urmărește pregătirea copiilor în funcție de acesta precum și sosirea sau plecarea copiilor din centru ;
- ✓ cunoaște domiciliul copilului, istoricul familiei sale, preferințele copilului, starea sa de sănătate și folosește toate aceste date pentru a-și optimiza relația cu copilul, păstrând confidențialitatea tuturor datelor ;
- ✓ se preocupă și urmărește respectarea de către copii a regulilor de igienă corporală, alimentară și vestimentară ;
- ✓ urmărește modul în care familia și aparținătorii își îndeplinesc obligațiile lor privind copilul asistat ;
- ✓ menține permanent legătura cu cadrele didactice a căror elevi sunt asistați și le solicită completarea Fișei de caracterizare psihopedagogică;
- ✓ propune conducerii centrului întâlniri periodice cu părinții;

- ✓ propune conducerii centrului întâlniri periodice cu cadrele didactice;
- ✓ propune și desfășoară proiecte de parteneriat cu alte instituții;
- ✓ supraveghează, utilizează și răspunde de materialele de la grupă, de jucării sau de alte dotări ;
- ✓ răspunde de bunurile copilului în centru ;
- ✓ sprijină personalul din cadrul centrului pentru buna desfășurare a activității ;
- ✓ participă la orice alte lucrări ce se ivesc pe parcurs și duce la îndeplinire alte sarcini stabilite de către șeful de centru;
- ✓ își susține în fața autorităților competente rapoartele și răspunde pentru veridicitatea acestora; alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

(5) Atribuții îngrijitor:

1. Activități pentru realizarea programelor cadru ale centrului.

- ✓ primește copiii la sosirea lor în centru și asigură securitatea lor până la sosirea educatoarei;
- ✓ supraveghează copiii în lipsa educatoarei și răspunde de securitatea acestora;
- ✓ la nevoie însoțește copiii la toaletă, la baie, la sala de mese, în curtea de joacă, în excursii, plimbări;
- ✓ la nevoie îmbracă și dezbracă, încălță și descălță copiii la sosire și plecare în / din centru;
- ✓ supraveghează copiii în timpul servirii hranei în sala de mese dacă este solicitată;
- ✓ participă la activitatea cu beneficiarii privind formarea deprinderilor de viață independentă în domeniul igienizării spațiilor, în domeniul vestimentar;
- ✓ verifică igiena beneficiarilor: ținuta vestimentară, igiena personală;
- ✓ supraveghează copiii pentru evitarea accidentelor în timpul desfășurării activităților în centru și respectă normele de igienă și protecție;
- ✓ desfășoară activități educative specifice: dobândirea abilităților de îngrijire personală zilnică;
- ✓ ajută educatoarele la pregătirea și distribuirea materialului didactic;
- ✓ participă la activitățile prevăzute în Programul activităților recreative și de socializare,
- ✓ are obligația să însoțească copilul la domiciliu în situații deosebite;
- ✓ alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

2. Efectuarea lucrărilor de îngrijire a sectorului:

- ✓ asigură curățenia centrului, inclusiv a spațiilor de acces în clădire;

- ✓ mătură, aspiră și șterge praful zilnic de pe mobilier, flori, calorifere, pervazuri, etc., în toate încăperile folosite;
- ✓ matură și spală spațiile care nu se aspiră;
- ✓ spală geamurile și perdelele ori de câte ori este nevoie;
- ✓ mătură, spală și dezinfectează corect, zilnic încăperile grupurilor sanitare : chiuvete, dușuri și W.C.- uri;
- ✓ spală faianța și oglinzile din grupurile sanitare;
- ✓ udă florile și șterge pervazurile;
- ✓ spală ușile și mobilierul săptămânal;
- ✓ execută dezinfecția jucăriilor și a mobilierului (săptămânal);
- ✓ aerisește încăperile, zilnic;
- ✓ întreține ordinea, inclusiv pe coridoare, pe scări, în curtea interioară;
- ✓ lunar face curățenie generală;
- ✓ efectuează curățenia aleilor și a curții;
- ✓ transportă pe circuitul stabilit gunoiul și reziduurile alimentare în condiții corespunzătoare, răspunde de depunerea lor corectă în recipiente, curăță și dezinfectează pubelele în care se păstrează și se transportă acestea;
- ✓ supraveghează și păstrează materialele în bune condiții;
- ✓ preia materialele de curățenie săptămânal sau ori de câte ori este nevoie de ele;
- ✓ utilizează optim materialele pentru curățenie (instrumentele se vor folosi doar în scopul menționat în instrucțiuni, detergenții vor fi dozați corespunzător;
- ✓ solicită la timp materialele necesare unei bune desfășurări a activității;
- ✓ participă la întocmirea necesarului de materiale de curățenie împreună cu referentul de specialitate;
- ✓ răspunde disciplinar, civil, material și penal, pentru pagubele provocate serviciului prin executarea defectuoasă a atribuțiilor sau prin neexecutarea acestora;
- ✓ participă la orice alte lucrări ce se ivesc pe parcurs și duce la îndeplinire alte sarcini stabilite de către șeful de centru;
- ✓ își susține în fața autorităților competente rapoartele și răspunde pentru veridicitatea acestora;

(6) Atribuții referent de specialitate:

1. Activități pentru realizarea programelor cadru ale centrului.

- ✓ sprijină personalul din cadrul centrului pentru buna desfășurare a activității și participă la programe cadru ale centrului;
- ✓ participă la Programul de activități zilnice al centrului ;
- ✓ participă la activități educative specifice: ajutor pentru recuperare și repunere la nivel școlar, școlarizare, socializare, prevenirea delincvenței juvenile;
- ✓ participă la activitățile prevăzute în Programul activităților recreative și de socializare al centrului;
- ✓ promovează serviciile specializate oferite de Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac ;
- ✓ colaborează cu alte instituții sau servicii în vederea realizării campaniilor de informare, educare, acțiuni de sensibilizare a comunității;
- ✓ participă la întocmirea și realizarea Planului anual de acțiune al centrului;
- ✓ participă la orice alte lucrări ce se ivesc pe parcurs și duce la îndeplinire alte sarcini stabilite de către șeful de centru, directorul executiv;
- ✓ alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

2. Responsabilități pe plan administrativ:

- ✓ respectă atribuțiile și responsabilitățile privind activitatea profesională în cadrul Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac ;
- ✓ întocmește necesarul de materiale (de curățenie, alimente, rechizite, imprimare, alte materiale) și le înaintează șefului de centru;
- ✓ recepționează, depozitează și repartizează alimentele achiziționate;
- ✓ îndeplinește funcția de gestionar al mijloacelor fixe, obiectelor de inventar, a materialelor (alimente, materiale de curățenie, rechizite de birou, materiale sanitare, etc.) ;
- ✓ primește și înmagazinează bunurile, întocmind în aceeași zi formele necesare ;
- ✓ eliberează bunurile pe baza documentelor legale (bonuri de transfer, consum, etc.) aprobate de conducătorul instituției ;
- ✓ verifică la sfârșitul lunii cu contabilul care conduce contul de obiecte de inventar, mijloace fixe și materiale dacă soldurile corespund cu cele din evidența contabilă ;

- ✓ comunică conducerii gradul de uzură și degradare a bunurilor din dotare și aduce la cunoștință conducerii necesarul de obiecte ce urmează a fi înlocuit ;
- ✓ predă la serviciul contabilitate toate documentele pe baza cărora s-au recepționat bunurile intrate în gestiunea sa ;
- ✓ participă la asigurarea, organizarea și gestionarea în mod eficient a integrității întregului patrimoniu al centrului în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și normele sau reglementările interne ale serviciului;
- ✓ conduce și răspunde de consemnarea corectă și la timp, în scris, în momentul efectuării ei, în documente justificative a oricărei operații care afectează patrimoniul serviciului și de înregistrarea cronologică și sistematică în evidența contabilă a documentelor justificative în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- ✓ participă la acțiunea de arhivare a documentelor instituției, cu respectarea criteriilor de păstrare pentru documentele cu caracter secret ;
- ✓ este consultat de către șeful de centru în probleme care sunt de competența serviciului;
- ✓ participă la susținerea și discutarea lucrărilor elaborate în cadrul serviciului;
- ✓ întocmește listele zilnice de alimente;
- ✓ exercită cu maxima responsabilitate toate lucrările ce îi revin fiind conștient că o greșeală se repercutează în toate operațiile următoare din sectorul financiar-contabil, creând probleme și influențând negativ întreaga activitate, ducând chiar la penalități ;
- ✓ își susține în fața autorităților competente rapoartele și răspunde pentru veridicitatea acestora;

Art. 14:

Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

(1) Personalul administrativ asigură activitățile auxiliare serviciului social: pregătirea hranei pentru beneficiarii serviciului:

a) bucătar (512001)

(2) Atribuții bucătar:

- ✓ primește alimente de la referentul de specialitate după ce a participat la cântărirea acestora și semnează zilnic lista de meniu;
- ✓ face prelucrările preliminare gătitului - sortează, curăță spăla, divizează și mai apoi gătește - fierbe, frige, coace, prăjește;
- ✓ pregătește mâncărurile din rețetarul unității în conformitate cu standardele în vigoare;
- ✓ pregătește din timp și în bune condiții meniul ;

- ✓ răspunde de calitatea și cantitatea hranei potrivit rațiilor alimentare și regulilor principale de pregătire a mâncării;
- ✓ ține cont de perisabilitate, termenul de garanție, de modul în care urmează să fie folosite ingredientele;
- ✓ participă cu supervizare la determinarea necesarului de materii prime de comandat și la realizarea comenzilor de aprovizionare;
- ✓ asigură implementarea și menținerea standardelor de păstrare și depozitare a produselor, semipreparatelor și preparatelor alimentare cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare.
- ✓ răspunde pentru respectarea standardelor de calitate a preparatelor realizate și respectarea termenelor de execuție a acestora;
- ✓ păstrează în bune condiții ustensile și aparatura din dotare;
- ✓ respectă normele de igienă și securitate a muncii;
- ✓ utilizează resursele existente, exclusiv în interesul de serviciu;
- ✓ propune obiecte necesare pentru completarea dotării bucătăriei în scopul funcționării acesteia în bune condiții;
- ✓ debarasează mesele, spală vesela în conformitate cu prevederile legale;
- ✓ asigură și răspunde de starea de curățenie a bucătăriei, sălii de mese, veselei și depozitului de alimente ;
- ✓ răspunde de obiectele de inventar pe care le are în primire astfel că suportă contravaloarea obiectelor de inventar, de care răspunde și care lipsesc la inventarierea periodică;
- ✓ asigură și respectă regulile de igienă în folosirea alimentelor ;
- ✓ este obligată să poarte halat și boneta albă în perfectă stare de curățenie ;
- ✓ ia probe zilnice de alimente și răspunde de păstrarea lor corectă ;
- ✓ își însușește și respectă normele privitoare la igienizare, dezinfecție, pentru instituțiile în care sunt colectivități, din Buletinul oficial al Ministerului Sănătății ;
- ✓ promovează serviciile specializate oferite de Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac ;
- ✓ colaborează cu alte instituții sau servicii în vederea realizării campaniilor de informare, educare, acțiuni de sensibilizare a comunității;
- ✓ respectă atribuțiile și responsabilitățile privind activitatea profesională în cadrul Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac;
- ✓ solicită la timp materialele necesare unei bune desfășurări a activității;

- ✓ își însușește și respectă normele privitoare la igienizare, dezinfecție, pentru instituțiile în care sunt colectivități, din Buletinul oficial al Ministerului Sănătății;
- ✓ participă la întocmirea necesarului de materiale de curățenie împreună cu referentul de specialitate;
- ✓ este consultat de către conducerea centrului în probleme care sunt de competența serviciului;
- ✓ participă la susținerea și discutarea lucrărilor elaborate în cadrul serviciului;
- ✓ răspunde disciplinar, civil, material și penal, pentru pagubele provocate serviciului prin executarea defectuoasă a atribuțiilor sau prin neexecutarea acestora;
- ✓ participă la orice alte lucrări ce se ivesc pe parcurs și duce la îndeplinire alte sarcini stabilite de către șeful de centru;
- ✓ sprijină personalul din cadrul centrului pentru buna desfășurare a activității și participă la programe cadru ale centrului;
- ✓ își susține în fața autorităților competente rapoartele și răspunde pentru veridicitatea acestora;
- ✓ alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil - ORDIN nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

Art. 15:

Relațiile de colaborare ale Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac

(1) În vederea îndeplinirii misiunii sale, centrul colaborează cu:

1. cu instituțiile / serviciile / compartimentele care au implicație în implementarea planului de servicii pentru prevenirea abandonului / instituționalizării copilului: primăria, școala, unități sanitare, poliția, biserica, etc.
2. serviciile din comunitate pentru asistența copiilor și familiilor acestora, inclusiv cu profesioniștii în domeniu.
3. serviciile din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad.
4. colaborează cu organizații, instituții și orice forme organizate ale societății civile, în condițiile legii, în vederea diversificării serviciilor sociale furnizate;

(2) Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac menține permanent legătura cu comunitatea în scopul ajustării activităților și programelor curente și pentru inițierea de activități și programe în domeniul prevenirii separării copilului de familia sa și prevenirii instituționalizării acestora.

(3) Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac încheie convenții de colaborare și parteneriate cu instituțiile și serviciile implicate în implementarea planului de servicii pentru copiii asistați în cadrul centrului.

Art. 16:

Finanțarea centrului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

a) bugetul local al județului, respectiv al municipiului București;

b) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, respectiv bugetele locale ale sectoarelor municipiului București;

c) bugetul de stat;

d) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;

e) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;

f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 17:

Dispoziții finale

(1) Modificarea și completarea Regulamentului se va face de fiecare dată când din actele normative apărute, după aprobarea acestuia rezultă importante sarcini care nu au fost prevăzute la data întocmirii acestuia.

(2) Prezentul Regulament se completează de drept cu reglementările legale în vigoare.

(3) Prezentul Regulament intră în vigoare de la data aprobării acestuia de către Primarul Orașului Nădlac.

Întocmit,

Șef centru

Mgr. Rudolf Andrei Iaroș

ANEXA 1

LA REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL CENTRULUI DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR DIN ORAȘUL NĂDLAC

PROCEDURI:

- 1. Procedura de admitere**
- 2. Procedura de încetare a serviciilor**
- 3. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului**
- 4. Procedura privind relația personalului cu copiii**
- 5. Procedura privind controlul comportamentului copiilor**
- 6. Procedura privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare**
- 7. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile**
- 8. Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor**
- 9. Metodologie de recrutare, evaluare, pregătire și coordonare a voluntarilor**

1. PROCEDURA DE ADMITERE

(1) Admiterea beneficiarilor în cadrul centrului se face pe baza unui dosar care cuprinde următoarele documente:

- a) cererea de admitere, semnată de unul din părinții copilului și aprobată de conducătorul furnizorului/centrului sau documentele prin care se evidențiază referirea copilului către centru, în original;
- b) copie actului de identitate al copilului (certificat de naștere/buletin de identitate);
- c) copii ale actelor de identitate ale părinților/reprezentantului legal;
- d) livretul de familie;
- e) adeverință medicală de la medicul de familie;
- f) adeverință de venit;
- g) adeverință care să ateste frecventarea unității de învățământ;
- h) evaluarea socio-familială;
- i) evaluare psihologică
- j) evaluare psihopedagogică;
- k) alte documente, după caz (sentințe judecătorești, certificate medicale, etc.)

(2) În urma încadrării solicitantului de servicii în prevederile art. 6. pct. (1), (2) și (3) al Regulamentului de Organizare și Funcționare al centrului, admiterea beneficiarilor în centru, se face în baza recomandărilor din evaluare inițială sau prin planul de servicii, aprobat prin dispoziția primarului.

(3) Raportul de evaluare detaliată este întocmit de către asistentul social în colaborare cu profesioniștii implicați.

(4) Planul de servicii este documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor și prestațiilor, pe baza evaluării situației copilului și a familiei acestuia, în vederea prevenirii separării copilului de familia sa. Este întocmit de către autoritatea locală sau cu sprijinul nemijlocit al acesteia.

(5) Se încheie contractul cu părintele/reprezentantul legal al copilului. Fiecare copil din centru beneficiază de un program personalizat de intervenție, reactualizat periodic, ce va fi elaborat de către echipa multidisciplinară în funcție de nevoile și particularitățile acestuia, și aprobat de primarul Orașului Nădlac, dacă nu este stabilit altfel;

(6) Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului și conține, cel puțin, următoarele documente:

- a) cererea de admitere, semnată de unul din părinții copilului și aprobată de conducătorul furnizorului/centrului sau documentele prin care se evidențiază referirea copilului către centru, în original;
- b) acte de stare civilă, după caz: certificat de naștere al copilului, carte de identitate a copilului, carte de identitate a părinților, în copie;
- c) contractul de furnizare servicii, în original;
- d) dosarul de servicii.

(7) Dosarul de servicii al copilului conține:

- a) fișa de evaluare/reevaluare și/sau documentele aferente evaluării situației copilului;
- b) programul personalizat de intervenție al beneficiarului;
- c) fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului;
- d) planurile/programele individualizate elaborate pe domenii de intervenție (educație, integrare, etc.);
- e) fișele de monitorizare ale aplicării programului personalizat de intervenție al beneficiarului;
- f) rapoarte trimestriale, după caz.

(8) Centrul oferă potențialilor beneficiari servicii de informare cu privire la procedura de admitere, pe care le consemnează într-o minută care este semnată de persoana căreia i se oferă informațiile și de un specialist al centrului și este înregistrată în registrul intrări/ieșiri.

2. PROCEDURA DE ÎNCETARE A SERVICIILOR

(1) Ieșirea beneficiarilor din centrul de zi, se face pe baza dispoziției primarului, în urma raportului de închidere a cazului întocmit de asistentul social de la centrul de zi semnat de coordonatorul centrului de zi;

(2) Condiții de încetare a serviciilor din centrul de zi :

a) la solicitarea scrisă a părintelui/reprezentantului legal - refuzul obiectiv al beneficiarului / reprezentantului legal de a mai primi servicii sociale;

b) nerespectarea, în mod repetat, de către beneficiar a Contractului cu familia, a Regulamentului de Ordine Interioară și a Regulamentului de Organizare și Funcționare al centrului;

c) asistatul nu mai îndeplinește condițiile cerute de lege pentru a beneficia de serviciile acordate de Centrul de zi;

d) comportamentul beneficiarului constatat ca periculos pentru el, pentru ceilalți beneficiari și pentru activitățile zilnice;

e) asistatul nu se prezintă la Centru, fără a avea motive temeinice, mai mult de 7 zile consecutiv;

f) la expirarea perioadei menționate în contract;

g) acordul părților;

h) în cazuri de forță majoră;

i) în caz de deces al beneficiarului;

j) dacă a sustras sau a distrus voit în mod repetat bunuri din cadrul centrului sau a produs vătămări corporale altor persoane;

k) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiar și dovedită;

l) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost împuternicit, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor sociale către beneficiar;

m) alte situații care contravin dispozițiilor legale

(3) După încetarea serviciilor oferite în centrul de zi, beneficiarul este monitorizat și Fișa de monitorizare este păstrată la dosar.

3. PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR BENEFICIARULUI

(1) Procedura de evaluare a beneficiarilor are drept scop identificarea nevoilor acestora. Evaluarea nevoilor beneficiarilor este realizată de personalul de specialitate al centrului.

(2) Evaluarea are la bază evaluările realizate de personalul serviciilor sau instituțiilor publice sau private (servicii de asistență socială, cabinete medicale, unități de învățământ, servicii de ordine publică, etc.).

(3) Pentru realizarea evaluării nevoilor beneficiarilor se utilizează mai multe tehnici și metode:

Anamneza: metoda utilizată de asistentul social care permite cunoașterea evenimentelor semnificative din viața beneficiarului sau familiei acestuia, în vederea înțelegerii comportamentului actual și stabilirea unor direcții de acțiune în viitor. Aceasta cuprinde analiza evenimentelor evoluției sociale, cadrul familial și social, stare de sănătate, alte fenomene care au contribuit la starea de dificultate.

Interviul: metoda ce presupune prin intermediul comunicării directe culegerea datelor, diagnosticarea situației beneficiarului în vederea rezolvării cu care acesta se confruntă. Presupune ascultarea directă, interpretarea și chestionarea beneficiarului.

Observația: este o metodă de culegere a datelor empirică utilizată de asistentul social, pentru a confirma datele rezultate în urma altor tehnici (documentarea și interviul), conform unui plan dinainte elaborat. Poate fi directă (asistentul social stă față în față cu beneficiarul) sau indirectă (asistentul social observă aspecte din mediul de proveniență a beneficiarului) și presupune urmărirea comportamentului verbal și non-verbal al beneficiarului, stări și reacții emoționale ale acestuia.

Documentarea (analiza documentelor): tehnică utilizată de asistentul social în scopul culegerii de date despre un aspect al socialului la care nu are acces prin observația directă, în scopul informării teoretice.

(4) Odată admis în centru (în baza procedurii de admitere), solicitantul devine beneficiar, iar cazul este preluat și urmează a fi instrumentat de către un responsabil de caz. Coordonatorul centrului numește responsabilul în funcție de specificul și complexitatea fiecărui caz în parte. Instrumentarea cazului pornește de la evaluarea nevoilor individuale și a situației beneficiarului și elaborarea planului personalizat de intervenție (PPI).

(5) Evaluarea inițială are ca scop identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și este efectuată în termen de maximum 3 zile de la primirea solicitării. În baza acestei evaluări se

întocmește fișa de evaluare a beneficiarului unde se consemnează rezultatele fiecărui tip de evaluare realizate și serviciile ce vor fi asigurate, ținându-se cont de nevoile identificate în conformitate cu scopul și obiectivele centrului. Evaluarea inițială constă în realizarea unui interviu în urma căruia profesionistul identifică natura dificultăților solicitantului, tipul de asistență/ajutor solicitat, gravitatea situației și caracterul de urgență al acesteia. Pe baza evaluării inițiale, profesionistul decide dacă serviciile oferite de centrul de zi răspund nevoilor solicitantului. Dacă în urma realizării evaluării inițiale, profesionistul consideră că solicitantul are nevoie de serviciile oferite de centrul de zi, acesta face cunoscut cazul coordonatorului centrului care desemnează un responsabil de caz în vederea inițierii procesului de evaluare detaliată și implicit în vederea realizării anchetei sociale.

(6) Demersul pentru evaluarea nevoilor este coordonat de responsabilul de caz, iar evaluarea este multidisciplinară și este realizată împreună cu personalul de specialitate al centrului și alți specialiști din afară. Evaluarea situației familiei din care provine copilul se realizează la domiciliul unde locuiește împreună cu părinții/reprezentantul legal. Atât evaluarea situației familiale, cât și evaluarea individuală a copilului (după caz: psihologică, evaluarea de către educator privind cunoștințele educaționale, evaluarea socială) se vor consemna în fișa de evaluare.

(7) Beneficiarul cu vârstă peste 10 ani și părinții/reprezentantul legal semnează fișa de evaluare. În situația în care părinții/reprezentantul legal nu poate participa din motive obiective la procesul de evaluare, își exprimă în scris (prin redactarea unei Declarații de acord) acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea lor.

(7) În baza evaluărilor nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute de documentele elaborate de alte instituții și specialiști, echipa multidisciplinară a centrului elaborează Planul personalizat de intervenție (PPI), pentru fiecare beneficiar în parte. PPI este realizat în maxim 10 zile de la primirea solicitării, definește nevoile individuale sau de grup ale beneficiarului și trasează obiective clare pentru satisfacerea acestor nevoi. PPI este însoțit de o Fișă de servicii, în care sunt enumerate pe scurt activitățile/serviciile realizate pentru atingerea obiectivelor stabilite în PPI. PPI este evaluat și revizuit trimestrial prin Raportul trimestrial de evaluare a PPI. Procesul de evaluare a modului de aplicare a PPI și monitorizarea evoluției beneficiarului este inițiat de către responsabilul de caz și realizat de către personalul de specialitate al centrului.

(8) Reevaluarea nevoilor și situației beneficiarului se realizează trimestrial. În cazul în care apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic sau psihic al beneficiarului sau ale situației

socio-familiale a acestuia, reevaluarea este făcută în mod obligatoriu. Fișele de reevaluare sunt anexe ale Fișei de evaluare. Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate.

(9) Evaluarea finală, constă în evaluarea obiectivelor stabilite, progreselor și rezultatelor înregistrate. Dacă se constată că obiectivele stabilite nu au fost realizate în totalitate sau situația familială nu/sau s-a schimbat se propune prelungirea perioadei de intervenție. După ieșirea copilului din serviciu, asistentul social al centrului realizează vizite periodice (frecvența se stabilește în funcție de situația fiecărui beneficiar), la domiciliul familiei, pe o perioadă de trei/șase luni de la finalizarea intervenției.

4. PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA PERSONALULUI CU COPIII

Centrul de zi aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare, care sunt stipulate și în codul etic al centrului, care prevede următoarele:

- (1) Personalul centrului trebuie să recunoască și să respecte diversitatea rasială și culturală a societății în care-și desfășoară munca, ținând cont de diferențele individuale, de familie, grup și comunitate, însușindu-și legislația în domeniul nediscriminării.
- (2) Atitudinea față de copilul asistat și familia sa, se bazează pe respect față de personalitatea asistatului și pe recunoașterea responsabilității acestuia pentru opțiunile pe care le face.
- (3) În limitele obiectivelor instituției, personalul angajat al centrului de zi are obligația să furnizeze copilului și familiei acestuia informații complexe și exacte cu privire la oferta serviciilor sociale accesibile în cadrul instituției.
- (4) În activitatea cu persoana asistată se va promova cu prioritate interesele acesteia, acordând totodată atenția necesară intereselor celorlalte părți.
- (5) Personalul centrului garantează respectarea dreptului de autodeterminare, respectarea drepturilor clienților de a face alegeri personale și de a lua decizii proprii, indiferent de valorile și principiile de viață ale acestora, neprimejduind drepturile și interesele altora.
- (6) Acțiunile se vor orienta spre implicarea activă a persoanei asistate în conștientizarea intereselor ei, încât săi asigure autonomia, demnitatea și dezvoltarea umană.
- (7) Personalul centrului trebuie să acționeze cu integritate. Aceasta presupune să nu se abuzeze de relațiile de încredere cu clienții care apelează la serviciile unității, recunoscând granițele dintre viața personală și cea profesională și să nu abuzeze de poziția lor pentru obținerea de beneficii personale.
- (8) Toate serviciile vor fi acordate cu compasiune obiectivă, empatie și grijă în relațiile cu clienții care beneficiază de acestea.
- (9) Personalul centrului în relațiile cu clienții săi folosește un limbaj adecvat și respectuos față de ei și evită folosirea termenilor care pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunității.
- (10) Personalul centrului de zi va veghea să nu subordoneze nevoile sau interesele clienților săi care folosesc serviciile lor propriilor lor nevoi și interese.

(11) Colectivul de muncă al centrului de zi va garanta păstrarea confidențialității cu privire la informațiile despre clienții săi, excepție făcând doar cele mai importante cerințe etice, precum acela de ocrotire a vieții și a securității copilului. Respectarea confidențialității continuă chiar și după încetarea perioadei de asistare.

(12) Accesul la dosarele clienților este permis profesioniștilor care lucrează în echipa pluridisciplinară, supervisorilor activității profesionale și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege. La cerere clienții au acces la informații din propriile dosare, în măsura în care acestea servesc intereselor clienților și nu prejudiciază alte persoane. Pentru a se asigura accesul la informație în viitor și protecția informațiilor confidențiale, la încheierea serviciilor, personalul are responsabilitatea de a arhiva dosarele.

(13) Dacă dintr-un motiv oarecare, personalul centrului consideră că nu poate oferi asistența solicitată, trebuie să explice motivele sale clienților.

(14) Personalul centrului încheie relația profesională cu clientul, atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor clientului, asigurându-se că acest lucru este un proces planificat asupra căruia clientul are toate informațiile necesare.

5. PROCEDURA PRIVIND CONTROLUL COMPORTAMENTULUI COPIILOR

(1) Personalul centrului reacționează pozitiv la diversele comportamente ale copiilor și, în cazul unor comportamente inacceptabile repetate ale acestora, personalul centrului aplică sancțiuni constructive, cu scop educativ.

(2) Beneficiarii centrului sunt încurajați să-și formeze o conduită acceptabilă pentru grup și societate, iar atunci când au un comportament inadecvat sunt tratați de personalul centrului în mod constructiv, fără excese sau subiectivism. Conținutul se referă la formarea comportamentelor și conduitelor sociale normale, precum și la mijloacele / metodele de pedeapsă a comportamentului neadecvat al copilului.

(3) Controlul comportamentului este necesar în următoarele motive:

- a) Pentru a oferi securitate unor indivizi și grupuri și pentru a sprijini dezvoltarea personală.
- b) Pentru a proteja sănătatea și siguranța celorlalți.
- c) Pentru a menține un climat pozitiv.
- d) Pentru a menține în centru o atmosferă emoțional pozitivă și suportivă.

(4) În cadrul centrului sunt interzise măsurile disciplinare excesive și iraționale ca:

- a) Pedeapsa corporală.
- b) Deprivarea de hrană, apă.
- c) Confiscarea obiectelor personale ale copiilor.
- d) Pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul neadecvat al unui copil din grup.
- e) Implicarea unui copil în pedepsirea altui copil.

(5) Centrul realizează o evidență a cazurilor care au necesitat aplicarea unor măsuri restrictive și menționează expres situațiile în care se pot aplica măsuri restrictive și tipul acestora (ex.: imobilizare, izolare). Măsurile restrictive reprezintă ultima soluție de prevenire sau stopare a vătămării copilului, a altor persoane ori a unor distrugerii importante de bunuri materiale. Măsurile nu se aplică punitiv, ci doar pentru oprirea comportamentelor deviate. Toate cazurile în care se aplică măsuri restrictive copiilor sunt înregistrate într-o fișă specială de evidență a comportamentelor deviate, în care se precizează:

- a) numele și prenumele copilului,
- b) data, ora și locul incidentului,

- c) numele membrilor personalului care au acționat,
- d) măsurile luate,
- e) numele altor persoane martore la incident, inclusiv copii,
- f) eventualele consecințe ale măsurilor luate,
- g) semnăturile persoanelor implicate.

După aplicarea măsurii restrictive, copilul va fi examinat de un medic, în termen de 24 de ore.

(6) Coordonatorul centrului este informat imediat cu privire la măsurile restrictive aplicate și în funcție de particularitățile cazului (starea de sănătate a copilului, istoric de comportament deviant, factori de risc) și va decide modalitatea de intervenție și monitorizare ulterioară, precum și persoana responsabilă.

(7) Pentru a preveni comportamentele nedorite ale copiilor personalul intervine cu calm și tact pentru remedierea acestora și prin oferirea de soluții părinților. În situația în care personalul constată că copiii au un comportament inacceptabil cu toate eforturile depuse pentru diminuarea acestora, recomandă orientarea către servicii specializate în acest sens și propune încetarea serviciilor sociale furnizate de centru.

6. PROCEDURA PRIVIND PREVENIREA ȘI COMBATEREA RISCULUI DE ABUZ ȘI NEGLIJARE

- (1) Personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a copilului, în cadrul centrului sau în afara lui, are obligația de a le semnala la SPAS/ comunitatea locală și/sau Direcția Generală de Asistență Socială Arad – Serviciul de consiliere în regim de urgență (SCIRU) prin Fișa de semnalare obligatorie a situației de abuz sau direct la telefonul copilului, și de a înștiința șeful de centru - Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac, conform legislației în vigoare, precum și de a le înregistra.
- (2) Personalul desemnat de către șeful de centru - Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac, poate asigura sau participa la evaluarea inițială a situației de abuz, neglijare și exploatare a copilului care a fost semnalată și rezultatele acesteia se consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului.
- (3) Fișa este transmisă la SPAS/ comunitatea locală și/sau Direcția Generală de Asistență Socială Arad – Serviciul de consiliere în regim de urgență (SCIRU) în termen de maxim 48 de ore de la data evaluării inițiale.
- (4) Personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a copilului în care sunt implicați alți membrii ai personalului din Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac are obligația de a înștiința imediat șeful de centru, care aplică legislația în vigoare.
- (5) În situația în care șeful de centru - Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac nu semnaleză aceste situații, în termenul prevăzut, personalul care a înștiințat șeful de centru are obligația efectuării acestei semnalări.
- (6) Dacă este necesar, șeful de centru - Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac anunță, după caz, salvarea, poliția și/sau procuratura.

7. PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE / SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE

(1) Centrul are un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite sau pentru care facilitează accesul. Sesizările sau reclamațiile pot fi făcute atât de către copii, cât și de reprezentanții legali ai acestora sau orice persoană care dorește acest lucru.

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

(3) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor și a altor persoane o cutie în care aceștia pot depune: sesizări, reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate dar și propuneri de îmbunătățire a activității centrului. Conținutul cutiei este verificat lunar de șeful de centru.

(4) Sugestiile, sesizările și reclamațiile depuse în cutia poștală / cutia special destinată acestui proces sau transmise în scris șefului de centru se înregistrează într-un registru de sugestii, sesizări și reclamații cu data și număr. În registru se consemnează și modul de soluționare

(5) Soluționarea reclamațiilor:

a) beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale;

b) reclamațiile pot fi adresate Primăriei Orașului Nădlac sau Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac direct (registru de sesizări și reclamații) sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a programului personalizat de intervenție;

c) Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac 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;

d) dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Arad, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

8. METODOLOGIA DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL BENEFICIARILOR

- (1) Implementarea acestui sistem la nivelul centrului de zi și realizarea periodică la evaluări a gradului de satisfacție al beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de beneficiari cât și sub cel al măsurării și urmării impactului final obținut în urma schimbărilor realizate.
- (2) Scopul acestui sistem:
 - a) Participarea personalului și beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor;
 - b) Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și indirecti în privința activităților esențiale desfășurate.
- (3) Evaluările ale satisfacției beneficiarilor / personalului se vor realiza cu referire la următorii factori:
 - a) Procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor;
 - b) Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul centrului;
 - c) Calitatea serviciului – măsura în care acesta răspunde nevoilor beneficiarilor;
 - d) Suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor;
 - e) Autonomia – implicarea și participarea beneficiarilor și angajaților în planificarea și realizare acțiunilor, precum și măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante;
 - f) Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilități, relații sociale și cunoștințe, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi;
 - g) Satisfația: gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit;
 - h) Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional și social;
 - i) Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor, normele și climatul comunicării informale.
- (4) Aplicarea procedurii. Această procedură se aplică o dată pe an, după cum urmează:

- a) Aplicarea chestionarelor pentru beneficiarii direcți și indirecti înainte de încetare a perioadei de asistare a copilului;
 - b) Aplicarea chestionarelor pentru personal, respectiv pentru evaluarea angajatorului înainte cu cel puțin o lună de întocmirea Raportului anual.
- (5) Modelele chestionarelor de evaluare a satisfacției sunt în anexa nr. 3 la prezentul regulament.

9. METODOLOGIE DE RECRUTARE, EVALUARE, PREGĂTIRE ȘI COORDONARE A VOLUNTARILOR

- (1) În cadrul Centrului de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac funcționează Centrul de voluntariat coordonat de către un specialist al centrului desemnat de către șeful de centru;
- (2) 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;
- (3) Activitatea de voluntariat se desfășoară în baza unui contract de voluntariat care este o convenție cu titlu gratuit, încheiată între persoană fizică – voluntarul și în cazul de față Centrul de zi de îngrijire a copiilor din orașul Nădlac în temeiul căreia voluntarul se obligă să efectueze o activitate de interes public fără a obține o contraprestație materială;
- (4) Recrutarea voluntarilor se realizează de către personalul de specialitate al centrului din rândul studenților, elevilor de licee, cadrelor didactice, persoanelor din comunitate, etc.;
- (5) Evaluarea voluntarilor se realizează pe baza unui curriculum vitae. În baza evaluării ei vor beneficia de o pregătire pentru activitățile desfășurate în centru.
- (6) Înaintea începerii activităților propriu-zise, voluntarii vor beneficia de un număr minim de 14 ore de formare inițială în cadrul centrului. Pregătirea se va realiza în cadrul unor reuniuni de lucru. Pe lângă informațiile privind misiunea centrului, obiective, categorii de beneficiari, serviciile oferite, voluntarii trebuie săși cunoască bine rolul, responsabilitățile și să cunoască principiile pe care trebuie să le respecte în activitățile centrului;
- (7) La semnarea contractului de voluntariat fiecare voluntar va avea un coordonator desemnat de către șeful de centru pentru formare inițială și continuă și îndrumare privind activitățile la care urmează să participe;

Întocmit,

Șef centru

Mgr. Rudolf Andrei Iaroș

ANEXA 2

LA REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL CENTRULUI DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR DIN ORAȘUL NĂDLAC

Model:

CONTRACT pentru acordarea de servicii sociale

Părțile contractante:

1. **ORAȘ NĂDLAC - CENTRUL DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR DIN ORAȘUL NĂDLAC**, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în Nădlac, str. 1 Decembrie nr. 24, județul Arad, codul de înregistrare fiscală 3518822, certificatul de acreditare seria AF nr.000112, reprezentat de, având funcția de, în calitate de furnizor de servicii sociale;

și

2....., denumit în continuare beneficiar, domiciliat / locuiește în localitatea Nădlac, str. nr., județul, codul numeric personal, posesor al B.I./C.I. seria nr., eliberat/eliberată la data de de Secția de poliție, reprezentat prin domnul / doamna, domiciliat/domiciliată în localitatea, str. nr., județul, posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria nr., eliberat/eliberată la data de de Secția de poliție, conform nr.data

1. având în vedere:

- Cererea domnului / doamnei, înregistrată cu nr. din
- Raportul de evaluare inițială a copilului, înregistrat cu nr.

2. convin asupra următoarelor:

1. Definiții:

1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între o persoană juridică, publică, 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;

1.2. furnizor de servicii sociale – persoana juridică, publică, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

1.3. 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 servicii sociale;

1.4. servicii sociale - ansamblu de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau de dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții, definite în condițiile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

1.5. reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

1.6. revizuirea sau completarea programului personalizat de intervenție - modificarea sau completarea adusă programului personalizat de intervenție pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

1.7. contribuția beneficiarului de servicii sociale - cotă-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizorul de servicii sociale, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a beneficiarului de servicii sociale, și care poate fi în bani, în servicii sau în natură;

1.8. obligațiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea îndatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale și le asumă prin contract și pe care le va îndeplini valorificându-și maximal potențialul psiho-fizic;

1.9. standarde minimale de calitate - ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale specializate, aprobate în condițiile legii;

1.10. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale – modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, în temeiul prevederilor unui act normativ;

1.11. forța majoră - eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea acestuia;

1.12. evaluarea inițială - activitatea 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 de servicii sociale;

1.13. programul personalizat de intervenție - ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate ca urmare a efectuării evaluării complexe, cuprinzând programarea serviciilor sociale, personalul responsabil și procedurile de acordare a serviciilor sociale;

1.14. evaluarea complexă - activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, a cauzelor care au generat și care întrețin situația de dificultate în care acesta se află, precum și a prognosticului acestora, utilizându-se instrumente și tehnici standardizate specifice domeniilor: asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic.

2. Obiectul contractului

2.1.) Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

- a) îngrijirea pe timp de zi;
- b) activități educaționale, recreative și de socializare;
- c) consiliere;
- d) sprijin și educație parentală;

2.2.) Descrierea serviciilor sociale acordate de furnizorul de servicii sociale:

- a) îngrijirea corespunzătoare, inclusiv alimentația, iar activitățile desfășurate sunt conforme cu vârsta, nevoile copilului;

b) program educațional, recreativ și de socializare este adecvat vârstei, nevoilor și oferă numeroase situații de învățare, inclusiv de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, ținând cont de echilibru între activitățile de învățare și cele de relaxare și joc;

c) consiliere socio – familială, educațională se realizează în baza programului personalizat de intervenție;

d) organizarea de grupuri de suport și sprijin pentru părinți, respectiv reprezentanți legali;

3. Costurile serviciilor sociale acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale

3.1. Contribuția beneficiarului de servicii sociale pentru servicii sociale prevăzute la pct. 2 este de: gratis.

3.2. Contribuția beneficiarului de servicii sociale nu va influența acordarea serviciilor sociale și nu va îngreuna posibilitatea acestuia de a ieși din starea de dificultate.

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data depână la data de

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

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul de servicii sociale și în programul personalizat de intervenție;

5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;

5.3. 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 depună toate diligențele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate, în cazurile de încetare a prezentului contract prevăzute la pct. 12.1 și 13.1 lit. a) și d); asigurarea continuității serviciilor sociale se va realiza și prin subcontractare și cesiune de servicii sociale;

7.4. 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;

7.5. 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;
- codului etic;
- regulamentului de acordare a serviciilor sociale;
- oricărei modificări de drept a contractului;

7.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască programul personalizat de intervenție exclusiv în interesul acestuia;

7.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

7.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

7.9. de a informa serviciul public de asistență în a cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

8. Drepturile beneficiarului

8.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct. 2, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

8.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) de a primi servicii sociale prevăzute în programul personalizat de intervenție;
- b) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- d) 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;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentului de acordare a serviciilor sociale;
- e) 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;
- f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

9. Obligațiile beneficiarului:

9.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea programului personalizat de intervenție;

9.2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

9.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul programului personalizat de intervenție;

9.4. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

9.5. să respecte regulamentul de acordare a serviciilor sociale și codul etic al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, programul zilnic, persoanele de contact etc.).

9.6. să răspundă de securitatea copilului la aducerea și plecarea din centru;

10. Soluționarea reclamațiilor

10.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

10.2. Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a programului personalizat 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.

10.4. Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Arad, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

11. Litigii

11.1. Litigiile născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte

pretenții decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

11.2. Dacă după 15 zile de la începerea acestor proceduri neoficiale furnizorul de servicii sociale și beneficiarul de servicii sociale nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita Comisiei de mediere socială mijlocirea soluționării divergențelor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

12.) Rezilierea contractului

12.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

- a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de acordare a serviciilor sociale, a codului etic (reguli de comportament, programul zilnic) al furnizorului de servicii sociale;
- c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- e) 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;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.

13. Încetarea contractului

13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată.

14. Dispoziții finale

14.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

14.2. Prevederile prezentului contract se vor completa cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

14.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

14.4. Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

14.5. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

14.6. Măsurile de implementare a programului personalizat de intervenție se comunică Direcției generale de asistență socială și protecția copilului și Serviciului public de asistență socială, conform legii.

14.7. Pe baza raportului cu privire la rezultatele implementării programului personalizat de intervenție, Direcția generală de asistență socială și protecția copilului și Serviciul public de asistență socială vor monitoriza activitatea furnizorului de servicii sociale.

▪ Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul furnizorului de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Furnizorul de servicii sociale,

.....

Reprezentantul beneficiarului de

.....

Întocmit,

Șef centru

Mgr. Rudolf Andrei Iaroș

ANEXA 3

LA REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL CENTRULUI DE ZI DE ÎNGRIJIRE A COPIILOR DIN ORAȘUL NĂDLAC

Model 1:

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFAȚIEI BENEFICIARULUI

Acest chestionar este anonim. Răspunsurile vor fi utilizate pentru evaluarea calității și eficienței serviciilor oferite. Pentru a ne sprijini în eforturile noastre de a ridica calitatea serviciilor oferite vă rugăm să completați cât mai sincer acest chestionar:

Indicați gradul de acord la următoarele afirmații:

1. Gradul de informare referitor la planurile și rezultatele serviciului:

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

2. Posibilitățile de exprimare a ideilor către conducerea serviciului:

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:

.....

.....

.....

3. Care apreciați că este eficacitatea generală a muncii a serviciului :

- 90%
- 80%
- 70%
- 60%
- 50%
- 40%
- 30%

4. Calitatea generală a activităților pe care le oferă serviciul este:

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Slabă
- Foarte slabă

Altul:.....

5. Ați avut vreo dificultate în a comunica cu personalul centrului?

- Da
- Nu

6. Dacă da, vă rugăm explicați de ce, respectiv cu cine ? Explicați:

.....

7. Dacă ați avut reclamații referitoare la acordarea serviciilor au fost rezolvate în timp util?

- Da
- Nu

8. Cât de satisfăcut sunteți cu serviciile care le-ți primit de la personalul centrului:

- Foarte nesatisfăcut
- Parțial nesatisfăcut
- Indecis
- Parțial satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:

.....
.....

9. Mi-e ușor să aplic cunoștințele dobândite prin intermediul personalului centrului:

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

Explicați:

.....
.....

10. Ați observat vreodată sau ați fost obiectul vreuneia dintre forme de discriminare în cadrul centrului?

- Discriminare rasială
- Hărțuire sexuală
- Discriminare de vârstă
- Discriminare de gen (sexuală)
- Nu, nu am observat sau experimentat nici una din forme

Explicați:

.....
.....

11. După părerea dvs. este necesar asigurarea continuității serviciului:

- Da
- Nu

Explicați:

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

12. Care ar fi modalitățile de îmbunătățire a serviciilor acordate de către centrul de zi:

.....
.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat completării acestui chestionar !

Model 2:

**CHESTIONAR DE EVALUARE
A SATISFACTIEI PERSONALULUI
PRIVIND LOCUL DE MUNCĂ**

Numele și prenumele angajatului:

Data completării:

Indicați gradul de acord la următoarele afirmații legate de munca dvs.

2. Gradul de informare referitor la planurile și rezultatele serviciului (în exterior): **2. Posibilitățile de exprimare a ideilor către conducerea serviciului:**

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:

.....

.....

.....

3. Gradul de informare din partea conducerii referitor la acțiunile din cadrul serviciului: **4. Comunicarea în colectivul serviciului:**

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Indecis
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:

.....

.....

.....

5. Cantitatea de muncă pe care trebuie să o realizez e rezonabilă:

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

Explicați:

.....

6. Dispun de suficientă informație pentru a-mi putea face treaba bine :

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

.....

.....

7. Înțeleg sarcinile zilnice de muncă ale mele și colectivului:

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

Explicați:

.....

8. Sunt mulțumit de direcția și prioritățile colectivului meu de muncă :

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

.....

.....

Suntem interesați de părerea dvs. referitor la propria performanță în muncă. Vă rugăm să analizați poziția dvs. și productivitatea și calitatea muncii:

9. Se întâmplă des să rămâneți peste programul normal de muncă:

- Foarte des
- Deseori
- Uneori
- Rareori
- Niciodată

Explicați:

.....

.....

10. Care considerați că este procentul dvs. de reușită în atingerea sarcinilor:

- 90%
- 80%
- 70%
- 60%
- 50%
- 40%
- 30%

Altul:

11. Care apreciați că este productivitatea generală a muncii a serviciului:

- 90%
- 80%
- 70%
- 60%
- 50%
- 40%
- 30%

Altul:.....

12. În ce procent se întâlnesc depășiri ale atribuțiilor pentru satisfacerea clienților:

- 90%
- 80%
- 70%
- 60%
- 50%
- 40%
- 30%

Altul:

13. Clasificați următoarele activități în ordinea priorității realizării lor la locul de muncă:

- rezolvarea activității curente
- rezolvarea problemelor personale
- răspuns prompt la solicitarea superiorului
- răspuns prompt la solicitarea clienților
- răspuns prompt la solicitările colegilor de muncă

14. Calitatea generală a activităților pe care le desfășor este:

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Slabă
- Foarte slabă

15. Considerând toate acestea, cât de satisfăcut sunteți de munca dvs.?

- Foarte nesatisfăcut
- Oarecum nesatisfăcut
- Indecis
- Oarecum satisfăcut
- Foarte satisfăcut

15. Ce vă ajută să fiți productiv /ă și să prestați servicii de calitate ?

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

16. Ce v-ar ajuta să deveniți mai productiv /ă și să îmbunătățiți calitatea serviciilor dvs.?

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

Indicați gradul de acord la următoarele afirmații legate de activitatea dvs.

17. Mi-e ușor să aplic în activitatea mea cunoștințele dobândite prin instruire:

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

Explicați:
.....
.....

18. Există oportunități prin care să-mi dezvolt noi abilități :

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

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

19. Cât de satisfăcut sunteți de instruire pe care ați primit-o pentru postul actual ?

- Foarte nesatisfăcut
- Parțial nesatisfăcut
- Indecis
- Parțial satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:
.....

20. Există oportunități prin care pot să mă perfecționez în alte domenii:

- Dezacord total
- Dezacord parțial
- Indecis
- Acord parțial
- Acord total

.....
.....

20. Indicați gradul de acord / dezacord cu următoarele afirmații:

| | Acord | Acord | Neutru | Dezacord | Dezacord |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | total | | | | total |
| a) Dacă fac treaba bine voi fi recompensat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Primesc tot ceea ce am nevoie pentru a-mi face treaba bine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Muncesc în condiții bune | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Conducerea ia hotărârile corecte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Sunt mândru să muncesc în cadrul acestui serviciu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

21. Cât de des realizează conducerea evaluarea următoarelor aspecte ?

| | Săptămânal sau mai des | Lunar | Trimestrial | Mai rar decât trim. | Niciodată |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Performanța personală | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Performanța serviciului | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

22. Indicați acordul / dezacordul dvs. în legătura cu următoarele afirmații:

| | Acord | Acord | Neutru | Dezacord | Dezacord |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | total | | | | total |
| a) Serviciul încearcă să creeze un mediu de muncă motivant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Am suficiente ocazii să interacționez la nivel formal cu ceilalți angajați | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Poziția mea îmi oferă suficientă libertate să iau decizii independente când e cazul | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Poziția mea îmi oferă suficientă libertate să acționez pentru binele serviciului | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Serviciul îmi comunică clar obiectivele și strategiile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Sarcinile postului meu sunt clare | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

23. În general, cât de satisfăcut sunteți de poziția dvs. în cadrul serviciului ?

- Foarte nesatisfăcut
- Parțial satisfăcut
- Indecis
- Parțial satisfăcut
- Foarte satisfăcut

Explicați:

.....

24. Considerați că angajații sunt recunoscuți ca și indivizi ?

- Întotdeauna
- De obicei
- Câteodată
- Niciodată
- Nu sunt sigur

.....

.....

25. Cât de motivat sunteți pentru a ajuta la reușita serviciului ?

- Foarte motivat
- Oarecum motivat
- Nu prea motivat
- Deloc motivat
- Nu sunt sigur

Explicați:

.....

26. Cât de flexibil este serviciul referitor la obligațiile dvs. familiale ?

- Foarte flexibilă
- Oarecum flexibilă
- Nici una, nici alta
- Oarecum flexibilă
- Foarte flexibilă

.....

.....

27. Dvs. luați parte la programul flexibil al serviciului ?

- Da
- Nu

28. Ați observat vreodată sau ați fost obiectul vreuneia dintre forme de discriminare în serviciul dvs. ?

- Discriminare rasială
- Hărțuire sexuală
- Discriminare de vârstă
- Discriminare de gen (sexuală)
- Nu, nu am observat sau experimentat nici una din forme

Explicați:

29. Considerând varietatea sarcinilor dvs., cum le apreciați ca fiind ?

- Prea multe
- Suficiente
- Prea puține

30. Cât de satisfăcut sunteți de instituția dvs., ca și loc de muncă, comparativ cu alte instituții / firme în care ați lucrat sau pe care le cunoașteți ?

- Extrem de nesatisfăcut
- Foarte nesatisfăcut
- Nici satisfăcut, nici nesatisfăcut
- Foarte satisfăcut
- Extrem de satisfăcut
- Nu știu / nu răspund

Explicați:

30. În ce măsură sunteți mulțumit de pachetul de beneficii și compensații pe care le primiți de la angajator și specificați care sunt acestea :

- Extrem de nesatisfăcut
- Foarte nesatisfăcut
- Nici satisfăcut, nici nesatisfăcut
- Foarte satisfăcut
- Extrem de satisfăcut
- Nu știu / nu răspund

Explicați:

.....

31. Ați putea afirma că experiența dvs. în muncă este:

- Mult mai pozitivă decât negativă
- Mai pozitivă decât negativă
- Mai negativă decât pozitivă
- Mult mai negativă decât pozitivă

32. În cazul în care experiența dvs. în muncă e mai negativă decât pozitivă, care credeți că sunt factori responsabili pentru acest lucru ?

- Gradul meu de instruire
- Atitudinea mea față de muncă
- Performanțele mele personale
- Comportamentul meu la serviciu
- Funcția sau rolul meu
- Șeful direct
- Situația economică a țării
- Politica economică a guvernului
- Colegii de muncă
- Distanța până la muncă
- Durata concediului
- Altele:

33. Cât de bine considerați că reprezintă șeful dvs. direct interesele serviciului ?

- Slab
- Mediu
- Bine
- Foarte bine
- Excelent

34. Recomandări pentru îmbunătățirea relației instituție – angajat:

.....

35. Recomandări pentru îmbunătățirea relației între angajați:

.....

36. Alte observații și recomandări:

.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat completării acestui chestionar !

Întocmit,

Șef centru

Mgr. Rudolf Andrei Iaroș