

| | | |
|---|--|--|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08 | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 1 din 8 Exemplar nr. 1 |

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA
ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI
PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN
CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU
COPII**
COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08

| | | |
|---|---|-----------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPIII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 3 din 8 |
| | COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08 | Exemplar nr. 1 |

| | | | | | | | |
|------|----------|---|------------|--------------|----------------|--|--|
| 3.6. | Arhivare | 1 | C.S.A.S.C. | Șef serviciu | Pristavu Iulia | | |
|------|----------|---|------------|--------------|----------------|--|--|

4. Scopul procedurii operaționale

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate;

Consilierea și sprijinul este acordat părinților pentru a înțelege dificultățile copilului, în vederea utilizării potențialului acestuia în interesul copilului și pentru a asigura un climat familial armonios. Le sunt furnizate astfel părinților informații care să îi sprijine în cunoașterea mai bună a propriilor copii.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;

Prin sprijinul și consilierea acordate sunt respectate reglementările standardului 8 din Ordinul nr. 24 / 2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrele de zi.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;

Sprijinul și consilierea părinților ai căror copii beneficiază de servicii în cadrul Centrului de sprijin și asistență de specialitate sunt acordate de personalul de specialitate, particularizat pentru fiecare situație care este necesar a fi semnalată.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Centrul de zi oferă părinților consiliere și sprijin la cerere sau ori de câte ori personalul de specialitate consideră că este în beneficiul copilului și familiei sale. Părinții și alți membri ai familiei lărgite sau reprezentantul legal și/sau persoana care are în îngrijire copilul beneficiază de consiliere și sprijin din partea personalului de specialitate al centrului de zi, care îi ajută să rezolve problemele cu care se confruntă în ceea ce privește dezvoltarea psihologică a copilului și diversele aspecte juridice, medicale, sociale. Activitatea de consiliere și sprijin se adresează familiei sau, în lipsa acesteia, reprezentantului legal și/sau persoanei care are în îngrijire copilului. Prin realizarea activităților de sprijin și consiliere sunt comunicate activități reper care acoperă nevoi de bază a copilului și care contribuie la dezvoltarea globală a acestuia - cu accent pe autocunoaștere, dezvoltarea abilităților de comunicare, dezvoltarea empatiei, modalități de învățare prin joc, luarea deciziilor și medierea conflictelor.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică;

Personalul de specialitate consiliază și sprijină părinții în funcție de nevoile pe care le au, la cerere sau ori de câte ori se consideră că este în beneficiul copilului și familiei sale. Activitatea de consiliere se desfășoară individual și/sau în grup. CZ sprijină organizarea sau organizează programe de educare a părinților - cunoscute sub denumirea de "școli pentru părinți". Acestea se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate

| | | |
|---|--|-----------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 4 din 8 |
| | COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08 | Exemplar nr. 1 |

în comunitate. Realizarea activităților privind sprijinul și consilierea are loc prin întâlniri programate în afara perioadei de desfășurarea a activităților educaționale și recreative și/sau atunci când o situație o impune, telefonic sau la sediul Centrului de sprijin și asistență de specialitate pentru copii.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată;

- comunicări privind comportamentul copilului;
- comunicări privind participarea copiilor la activitățile desfășurate;
- comunicări în ceea ce privește adaptarea la programul activităților în completarea programului educațional desfășurat la unitatea de învățământ;
- comunicări referitoare la igiena personală;
- comunicarea în ceea ce privește efectuarea temelor și frecvența solicitării ajutorului față de personalul de specialitate.
- discuții pe tema alimentației sănătoase necesară dezvoltării armonioase a copiilor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității.

5.4.1. Centrul de sprijin și asistență de specialitate din cadrul Direcției de asistență socială a municipiului Piatra Neamț, prin personalul de specialitate.

5.4.2. Familiile copiilor care frecventează centrul de sprijin și asistență de specialitate pentru copii.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Legislație primară

6.1.1. Legea asistenței sociale nr. 292 din 20 decembrie 2011

6.1.2. Legea nr. 272 / 2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului cu modificările și completările ulterioare.

6.1.3. Ordinul nr. 24 / 2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrele de zi.

6.2. Legislație secundară /Alte documente inclusiv reglementări interne ale entității publice

6.2.1. Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Piatra Neamț nr. 69/31.03.2015 privind înființarea Serviciului Public de Asistență socială, instituție publică în subordinea Consiliului Local, denumită Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra-Neamț.

6.2.2. Regulamentul de organizare și funcționare al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț.

6.2.3. Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului Social de zi - Centrul de Sprijin și Asistență de Specialitate pentru copii.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor

| Nr. crt. | Termenul | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|----------|------------------------|---|
| 1. | Procedura operațională | Prezentarea detaliată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, modalitățile de lucru și regulile de aplicat pentru realizarea activităților și acțiunilor, |

| | | |
|---|--|-----------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 5 din 8 |
| | | Exemplar nr. 1 |
| | COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08 | |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| | | respectiv activitățile de control implementate, responsabilitățile și atribuțiile personalului de conducere și de execuție din cadrul entității publice |
| 2. | Ediție a unei proceduri operaționale | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată |
| 3. | Revizia în cadrul unei ediții | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate |
| 4. | Copil | Persoana care nu a împlinit vârsta de 18 ani și nici nu a dobândit capacitatea deplină de exercițiu, potrivit legii |
| 5. | Familie | Părinții și copiii acestora |
| 6. | Sprijin | Susținere, ajutor, ocrotire |
| 7. | Consiliere | Persoane cu o pregătire de specialitate, care au sarcina de a rezolva problemele dintr-un anumit domeniu |
| 8. | Întâlniri programate | Ședințe cu părinții/școala părinților |

7.2. Abrevieri ale termenilor

| Nr. crt. | Abrevierea | Termenul abreviat |
|----------|------------|--|
| 1. | P.O. | Procedura operațională |
| 2. | C.S.A.S.C. | Centrul de Sprijin și Asistență de Specialitate pentru copii |
| 3. | E | Elaborare |
| 4. | V | Verificare |
| 5. | A | Aprobare |
| 6. | Ap. | Aplicare |
| 7. | Ah. | Arhivare |

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1 Generalități - Consilierul sprijină familia în a înțelege dificultățile copilului, a utiliza potențialul acesteia în interesul copilului și pentru a asigura un climat familial armonios. Acesta furnizează părinților informații esențiale, care să îi sprijine în cunoașterea mai bună a propriilor copii. Intervenția este considerată eficientă, dacă dialogul și contactul inițial cu părinții au fost stabilite și părțile au căzut de acord asupra strategiilor de consiliere, care vor fi utilizate. Întreaga activitate este realizată conform principiilor consilierii: confidențialitate, responsabilitate profesională, încredere, respect, valorizare și comunicare eficientă. Acest parteneriat de învățare a reprezentat o îmbogățire a experienței profesionale prin interacțiunea cu colegii europeni, stabilirea unor contacte și construirea unor parteneriate profesionale, experimentarea unor strategii și modalități inovative de intervenție în cazul părinților care au copii și adolescenți cu dificultăți.

8.2.1 Lista și proveniența documentelor

- Raport de consiliere pentru părinți;

| | | |
|--|---|-----------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| | CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | COPIII ȘI PĂRINȚII COPIILOR | Pagina 6 din 8 |
| | CARE BENEFICIAZĂ DE | Exemplar nr. 1 |
| | SERVICII ÎN CENTRUL DE | |
| | SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE | |
| | SPECIALITATE PENTRU COPII | |
| | COD: P.O. - C.S.A.S.C. - 08 | |
| | | |
| | | |

- Proces verbal întâlnire cu părinții.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor :

Conținutul documentelor este prezentat în anexă, iar rolul întâlnirilor destinate părinților este acela de a contribui la creșterea capacității de intervenție educativă eficientă a părinților în diverse situații, crearea unei rețele de suport între părinți, pentru stimularea disponibilității și a capacității de a fi un bun părinte, identificarea nevoilor părinților/familiilor/reprezentanților legali/persoanelor care au în îngrijire copilul.

8.2.3. Circuitul documentelor

Raportul de consiliere întocmit de către personalul de specialitate în urma întâlnirii cu părintele/ reprezentantul legal, este avizat și arhivat de Coordonatorul centrului. Procesul verbal este completat la sfârșitul întâlnirii organizate cu părinții și este arhivat la Centrul de sprijin și asistență de specialitate pentru copii.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: birou, computer, imprimantă, rechizite, materiale și echipamentele necesare derulării activităților educaționale ;

8.3.2. Resurse umane: conform statului de funcții.

8.3.3. Resurse financiare - conform disponibilităților bugetare

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității Activitățile de sprijin și consiliere conduc la reducerea semnificativă a situațiilor de impas parental și a dificultăților aferente în cadrul relației părinte - copil, atât în situațiile copiilor cu deviații comportamentale cât și pentru situații obișnuite de viață, care apar pe parcursul copilăriei.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Consilierea și sprijinul acordat părinților pentru copiii care beneficiază de servicii în C.S.A.S.C. se realizează prin:

- întâlnirea individuală în care se întocmește un raport de consiliere ce cuprinde problemele discutate și concluziile reșite în urma consilierii;
- sprijinul acordat prin acțiunile desfășurate în perioadele de sărbătoare (Crăciun, Paște);
- consilierea colectivă în cadrul întâlnirilor bianuale cu părinții în urma cărora se întocmesc procese verbale în care sunt menționate situațiile discutate și îndrumările oferite;
- consiliere telefonică atunci când părintele nu se poate deplasa la centru datorită programului de lucru;
- consilierea părinților referitor la oportunitățile recreative și de socializare promovate în C.S.A.S.C. sau în afara acestuia.
- consilierea copiilor pentru ca aceștia să dezvolte relații pozitive cu ceilalți copii, cu părinții sau alți adulți importanți, cu personalul din unitățile de învățământ, etc.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Datorită sprijinului și consilierii acordate părinții sunt îndrumați să aibă curajul de a direcționa felul în care se dezvoltă copilul lor.

| | | |
|--|--|-----------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPIII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | COD: P.O. - C.S.A.S.C. - 08 | Pagina 7 din 8 |
| | | Exemplar nr. 1 |

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

| Nr. crt. | Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea) | I | II | III | IV | V | VI |
|----------|--|---|----|-----|-----|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | C.S.A.S.C. | E | | | | | |
| 2. | C.S.A.S.C. | | V | | | | |
| 3. | C.S.A.S.C. | | | A | | | |
| 4. | C.S.A.S.C. | | | | Ap. | | |
| 5. | C.S.A.S.C. | | | | | Ap. | |
| 6. | C.S.A.S.C. | | | | | | Ah. |

10. Anexe, înregistrări, arhivări

| Nr. anexă | Denumirea anexei | Elaborator | Aprobă | Număr de exemplare | Difuzare | Arhivare | | Alte elemente |
|-----------|---------------------------------|------------|--------------------|--------------------|------------|------------|---------------|---------------|
| | | | | | | Loc | Perioadă (an) | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Formular consiliere părinți | C.S.A.S.C. | Coordonator Centru | 1 | C.S.A.S.C. | C.S.A.S.C. | 5 | |
| 2. | Proces verbal întâlnire părinți | C.S.A.S.C. | Coordonator Centru | 1 | C.S.A.S.C. | C.S.A.S.C. | 5 | |

11. Cuprins

| Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---|---|--------|
| | Coperta | 1 |
| 1. | Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale | 2 |
| 2. | Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale | 2 |
| 3. | Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale | 2 |
| 4. | Scopul procedurii operaționale | 3 |
| 5. | Domeniul de aplicare a procedurii operaționale | 3-4 |
| 6. | Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate | 4 |
| 7. | Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională | 4-5 |
| 8. | Descrierea procedurii operaționale | 5-6 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII COD: P.O. - C.S.A.S.C. – 08 | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 8 din 8 |
| | | Exemplar nr. 1 |

| | | |
|-----|---|---|
| 9. | Responsabilități și răspunderi în derularea activității | 6 |
| 10. | Anexe, înregistrări, arhivări | 6 |
| 11. | Cuprins | 7 |
| 12. | Modele documente utilizate | 8 |

Anexă:

Raport de consiliere

Nume și prenume copil:

Nume și prenume consilier:.....

Data:

Durata:

| | | |
|---|--|------------------------------|
| DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ | PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN PENTRU COPII ȘI PĂRINȚII COPIILOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICII ÎN CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII COD: P.O. - C.S.A.S.C. - 08 | Ediția I Nr. de ex. 1 |
| CENTRUL DE SPRIJIN ȘI ASISTENȚĂ DE SPECIALITATE PENTRU COPII | | Revizia 0 Nr. de ex.1 |
| | | Pagina 9 din 8 |
| | | Exemplar nr. 1 |

Scopul întâlnirii:

.....

Descrierea modului de desfășurare a activității:

.....

Direcții viitoare:

.....

Numele și semnătura consilierului

Semnătura părintelui

Avizat,
 Coordonator centru

PROCES VERBAL

Încheiat astăzi..... la sediul Centrului de sprijin și asistență de specialitate pentru copii cu ocazia întâlnirii cu părinții beneficiarilor centrului. Întâlnirea are următoarea ordine de zi:

1.
2.
3.

Propuneri părinți:

.....

Tabel participanți

| Nr.crt. | Numele părintelui | Semnătura |
|---------|-------------------|-----------|
| | | |