**REGULAMENT DE ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE**

**SERVICIUL SOCIAL DE ZI**

**„TELEFONUL COPILULUI ȘI ECHIPA MOBILĂ”**

**Din cadrul**

**Serviciului de intervenție în regim de urgență, abuz, neglijare, trafic,**

**migrare, telefonul copilului**



**2020**

#### Art. 1 Definiţie

Regulamentul de organizare şi funcţionare este un document propriu al serviciului social " “Telefonul copilului și echipa mobilă” fiind organizat ca şi componentă funcţională în cadrul Serviciului de intervenţie în regim de urgentă, abuz, neglijare, trafic, migrare, telefonul copilului din structura Direcţiei Generale de Asistenţă Socială şi Protecţia Copilului Mureş, serviciu înfiinţat prin Hotărârea Consiliul Judeţean Mureş nr.114/ 31.07.2014 în vederea asigurării funcţionării acestuia cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile şi asigurarea accesului persoanelor beneficiare la informaţii privind condiţiile de admitere, serviciile oferite etc.

#### Art. 2 Identificarea serviciului social

Serviciul social “Telefonul copilului și echipa mobilă”- cod serviciu social 8891CZ-C-TC este înfiinţat şi administrat de furnizorul Direcţia Generală de Asistenţă Socială şi Protecţia Copilului Mureş acreditată conform certificatului de acreditare ca furnizor de servicii sociale Seria AF Nr.000504/23.04.2014 conform Legii nr.197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul seviciilor sociale, cu modificările ulterioare.

Serviciul social " “Telefonul copilului și echipa mobilă” are sediul în Tîrgu Mureş, str. Strâmbă nr. 30, jud. Mureş.

#### Art.3 Scopul serviciului social

Serviciul social “Telefonul copilului şi Echipa mobilă” este un serviciu de comunicare la distanță, în scopul semnalării riscurilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului și asigurării intervențiilor de urgență prin intermediul Echipei Mobile. Astfel, copiii în risc de abuz, neglijare și exploatare au posibilitatea de a semnala situația în care se află instituțiilor competente și beneficiază de consiliere și intervenții specializate pentru identificarea și soluționarea cazului în regim de urgență. își desfășoară activitatea conform unui program de permanență. TC este disponibil permanent, 24 de ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv în perioada de sărbătorilor legale, iar taxarea este gratuită pentru clienţi.

Principalele servicii acordate beneficiarilor sunt:

* Consiliere telefonică
* Evaluarea riscului imediat
* Intervenție în situații de urgență
* Informare
* Linie telefonică de urgență

**Art. 4 Cadrul legal de înfiinţare, organizare şi funcţionare**

**(1)** Serviciul social “Telefonul copilului şi Echipa mobilă” funcţionează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 272/2004 republicată, cu modificările şi completările ulterioare.

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

De asemenea sunt aplicabile HG 49/2011 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind prevenirea şi intervenţia în echipă multidisciplinară şi în reţea în situaţiile de violenţă asupra copilului şi de violenţă în familie şi a Metodologiei de intervenţie multidisciplinară şi interinstituţională privind copiii exploataţi şi aflaţi în situaţii de risc de exploatare prin muncă, copiii victime ale traficului de persoane, precum şi copiii români migranţi victime ale altor forme de violenţă pe teritoriul altor state și Ordinul 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecţiei drepturilor copilului.

**(3)** Serviciul social “Telefonul copilului şi Echipa mobilă” este înfiinţat prin Hotărârea nr.114/ 31.07.2014 a Consiliului Judeţean Mureş.

#### Art.5 Principiile care stau la baza acordării serviciului social

**(1)** Serviciul social “Telefonul copilului şi Echipa mobilă” este organizat şi funcţionează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul naţional de asistenţă socială, precum şi a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile.

**(2)** Principiile specifice care stau la baza prestării serviciului social “Telefonul copilului și echipa mobilă" sunt următoarele:

**a)** funcţionarea în regim de intervenţie imediată, nefiind necesară încheierea contractului de furnizare de servicii;

**b)** intervenţia integrată;

**c)** flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenţia;

**d)** posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcţie de tipul de intervenţie, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidenţă sau în liste de prezenţă;

**e)** promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situaţii de dificultate;

**f)** promovarea comportamentului civic şi asumarea responsabilităţii sociale de către toţi actorii sociali, în vederea prevenirii situaţiilor de risc;

**g)** respectarea şi promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;

**h)** protejarea şi promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce priveşte egalitatea de şanse şi tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia şi demnitatea personală şi întreprinderea de acţiuni nediscriminatorii şi pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

**i)** încurajarea iniţiativelor individuale ale persoanelor beneficiare şi a implicării active a acestora în soluţionarea situaţiilor de dificultate;

**j)** asigurarea unei intervenţii profesioniste, prin echipe pluridisciplinare, şi asigurarea confidenţialităţii şi a eticii profesionale;

**k)** primordialitatea responsabilităţii persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacităţi de integrare socială şi implicarea activă în soluţionarea situaţiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

**l)** promovarea relaţiilor de colaborare cu serviciul public de asistenţă socială, precum şi cu toţi actorii sociali.

#### Art. 6 Beneficiarii serviciilor sociale

**(1)** Beneficiarii serviciilor sociale acordate la “Telefonul copilului şi Echipa mobilă" sunt:

- beneficiarii direcţi:

(a) copiii expuşi la risc de neglijare, abuz, exploatare

(b) copiii victime ale neglijării, abuzului, exploatării

(c) familia naturală a copilului

- beneficiarii indirecţi:

(d) rudele copilului până la gradul IV inclusiv

(e) persoane faţă de care copilul a dezvoltat relaţii de ataşament

**(2) Condiţiile de accesare a serviciilor:**

- semnalarea cazurilor la Telefonul copilului 0800800883/ sesizare scrisă / semnalare la telefonul DGASPC de către orice persoană fizice sau juridice care cunoaşte sau are suspiciuni de existenţa unei situaţii de risc asupra copilului; pot semnala atât copiii aflaţi în situaţii de risc/ autosesizarea profesioniştilor din cadrul DGASPC – atunci când aceştia se întâlnesc cu situaţii care indică o situaţie de abuz asupra copilului;

- verificarea credibilităţii şi corectitudinii informaţiei, evaluarea riscurilor şi a gradului de pericol pentru copil,

- intervenţia prin intermediul Echipe Mobile.

**(3) Condiţii de încetare a serviciilor:**

Serviciile încetează în următoarele situaţii:

- semnalarea situației copilului nu se confirmă

* consiliere telefonică
* reorientare către alt serviciu al DGASPC/alte instituţii
* evaluării sociopsihomedicală a copilului
* monitorizării situaţiei sociopsihomedicală a copilului
* stabilirii măsurii de protecţie specială – plasament în regim de urgenţă sau plasament

**(4)** Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate la „Telefonul copilului şi Echipa mobilă” au următoarele drepturi:

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

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

c) să li se asigure păstrarea confidenţialităţii asupra informaţiilor furnizate şi primite;

d) să li se asigure continuitatea/transferul/recomandarea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se menţin condiţiile care au generat situaţia de dificultate;

e) să fie protejaţi de lege atât ei, cât şi bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exerciţiu;

f) să fie informaţi asupra situaţiilor de risc, precum şi asupra drepturilor sociale.

#### Art.7 Activităţi şi funcţii

Principalele funcţii ale serviciului social „Telefonul copilului şi Echipa mobilă " sunt următoarele:

**a)** de furnizare a serviciilor sociale în comunitate, prin asigurarea următoarele activităţi:

1. Preluarea cazului

2. Identificarea situaţiei copilului şi familiei

3. Evaluarea iniţială a situaţiei copilului

4. Evaluarea detaliată  a situaţiei copilului

5. Elaborarea planului de intervenţie

6. Aplicarea planului de intervenţie

7. Monitorizarea situaţiei copilului şi familiei

8. Revizuirea planului de intervenţie

9. Monitorizarea situaţiei copilului şi familiei

10. Închiderea cazului

**b)** de valorificare a potenţialului membrilor comunităţii în vederea prevenirii situaţiilor de neglijare, abuz, abandon, violenţă, excluziune socială etc., prin asigurarea următoarelor activităţi:

1**.** activităţi de sensibilizare şi informare a populaţiei;

2**.** promovarea participării sociale;

3. colaborarea cu alte servicii sociale;

4. colaborarea cu organizaţii non-guvernamentale în vederea acordării şi diversificării serviciilor;

**c)** de informare a potenţialilor beneficiari, autorităţilor publice şi publicului larg despre domeniul său de activitate şi de promovare a drepturilor beneficiarilor şi a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum şi de prevenire a situaţiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activităţi:

1. realizare de materiale promoţionale pentru copii, părinţi, profesionişti, comunitate;

2. campanii de informare, educare, comunicare cu privire la problema abuzului, neglijării şi exploatării copilului la nivelul comunităţii;

3. editare de rapoarte statistice şi publicarea acestora in mass-media, periodic ;

**d)** de asigurare a calităţii serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activităţi:

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

2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;

3. oferirea de servicii în condiţii de profesionalism, astfel încât fiecare copil să beneficieze de sprijin specializat;

4. asigură intervenţia interinstituțională în situaţiile de risc a copilului

5. existenta unei baze de date cu informațiile relevante despre serviciile comunitare pentru copil şi familie disponibile în fiecare comunitate

6. asigură asistenţa multidisciplinară fiecărui copil într-un mod coerent şi eficient pentru reabilitarea/integrarea sa socială

7. asigură un manager de caz fiecărui copil pentru care există o semnalare telefonică

8. asigură fiecărui copil a cărui viaţă este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare, un mediu securizant

9. participarea personalului la cursuri de perfecţionare profesională continuă;

10. evaluarea satisfacţiei beneficiarilor;

11. asigură înregistrarea şi monitorizarea apelurilor la telefonul copilului

12. asigură păstrarea dosarelor instrumentate de Echipa mobilă

13. identificarea și evaluarea persoanei/familiei (rude până la gradul IV inclusiv, alte persoane sau familii fata de care copilul a dezvoltat legături de atașament) pentru copilul aflat în risc

14. realizează evaluarea nevoilor copilului și propune, în interesul superior al copilului, o măsură de protecție fie prin prezentarea cazului la Comisia pentru Protecția copilului fie prin sesizarea instanței judecătorești prin colaborarea cu Serviciul Juridic

15. colaborează cu alte DGASPC din țară, la nevoie, pentru identificarea și evaluarea persoanei/familiei (rude până la gradul IV inclusiv, alte persoane sau familii fata de care copilul a dezvoltat legături de atașament cu domiciliul în alt judeţ) pentru copilul aflat în risc din județul Mureș.

16. realizează în termen corespondența cu Autoritatea Nationala pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, copii și adopție, Consiliul Județean Mureș, Instituția Prefectului, Poliție, etc și cu alte instituții din domeniul de activitate sau din domenii conexe – sănătate, ordine publică, etc.

**e)** promovează şi facilitează integrarea / reintegrarea beneficiarilor în familie şi în societate, astfel beneficiarii sunt sprijiniţi să depăşească situaţiile de dificultate, să se integreze în viaţa de familie, să-şi menţină şi să-şi dezvolte relaţiile sociale şi profesionale.

**f)** asigură condiţiile necesare pentru protejarea sănătăţii copiilor, promovează un stil de viaţă sănătos şi facilitează accesul la serviciile medicale necesare – (aceste activităţi sunt realizate de către cadrele medicale încadrate la Serviciului de Intervenţie în Regim de Urgenţă, abuz, neglijare, trafic, migrare, telefonul copilului –Centrul de Primire în Regim de Urgenţă)

1. copiii pot beneficia, în funcţie de nevoile şi situaţia particulară în care se află, de servicii de îngrijire şi asistenţă medicală

2. asigură supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor şi, după caz, servicii medicale

3. promovează un stil de viaţă sănătos, realizează activităţi de instruire privind intervenţii de prim ajutor şi de educaţie pentru sănătate

**g)** aplică măsurile de prevenire şi control ale infecţiilor, în conformitate cu legislaţia în vigoare astfel încât beneficiarii şi personalul centrului îşi desfăşoară activitatea într-un mediu căruia i se aplică măsurile de igienă şi prevenire a riscului de infecţii prevăzute de lege (aceste activităţi sunt realizate de către îngrijitorii de curăţenie încadrate la Serviciul de Intervenţie în Regim de Urgenţă, abuz, neglijare, trafic, migrare, telefonul copilului–Centrul de Primire în Regim de Urgenţă)

**h)** de administrare a resurselor financiare, materiale, umane ale serviciului prin realizarea următoarelor activităţi:

- asigura personalul suficient şi profesionist pentru activitățile specifice,

- face propuneri privind necesarul de resurse umane,

- elaborarea şi actualizarea fişei postului;

- evaluează nevoile de funcţionare optimă a serviciului şi face propuneri de estimare a bugetului

- evaluarea periodică a performanțelor profesionale individuale a personalului;

- propuneri privind perfecţionarea/formarea profesională a personalului;

- asigură condiţiile necesare de comunicare promptă în cadrul echipei atât la birou cât şi pe teren,

- asigură condiţiile necesare pentru deplasarea echipei mobile în comunitate.

#### Art. 8 Structura organizatorică, numărul de posturi şi categoriile de personal

**(1)** Serviciul social „Telefonul copilului şi Echipa mobilă” funcţionează cu un număr de **14 total** personal conform prevederilor Hotărârii Consiliului Judeţean Mureş din care:

a) personal de conducere: şef de serviciu (111225)

b) personal de specialitate şi auxiliar : 4 asistenți sociali (263501), 8 psihologi (263411)

c) personal administrativ: 2 şoferi

#### Art.9 Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere: şef de serviciu al Serviciului de intervenţie in regim de urgentă, abuz, neglijare, trafic, migrare, telefonul copilului.

Acesta coordonează atât Telefonul copilului şi Echipa mobilă cât şi Centrul de primire în regim de urgenţă ambele structuri aflate în cadrul Serviciului de intervenţie in regim de urgentă, abuz, neglijare, trafic, migrare, telefonul copilului.

(2) Atribuţiile generale ale personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea şi controlul activităţilor desfăşurate de personalul serviciului şi propune organului competent sancţiuni disciplinare pentru salariaţii care nu îşi îndeplinesc în mod corespunzător atribuţiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

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

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire şi perfecţionare;

d) colaborează cu alte centre/alţi furnizori de servicii sociale şi/sau alte structuri ale societăţii civile la acţiuni care vizează ameliorarea asistenţei sociale a grupurilor vulnerabile;

e) răspunde de calitatea activităţilor desfăşurate de personalul din cadrul serviciului şi dispune, în limita competenţei, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătăţirea acestor activităţi sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

f) organizează activitatea personalului şi asigură respectarea timpului de lucru şi a regulamentului de organizare şi funcţionare;

g) face propuneri pentru proiectul bugetului propriu al serviciului;

h) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale, după caz;

i) alte atribuţii prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

(3) Atribuțiile specifice Șefului de serviciu:

-organizează, coordonează și răspunde de activitățile Telefonul copilului și echipa mobilă,

- organizează preluarea semnalărilor cu privire la situaţiile de abuz, neglijare şi exploatare a copilului,

- asigură consilierea telefonică în aceste situaţii şi să intervină prompt în cazurile urgente prin intermediul unei echipei mobile.

- realizează informarea populaţiei privind existenţa, scopul şi misiunea Telefonului copilului  
dezvoltă activităţi de informare şi promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expuşi la abuz, neglijare şi exploatare.

- dispune de materiale promoţionale pentru copii, părinţi, profesionişti şi alţi membri ai comunităţii, care conţin informaţii relevante despre rolul său în comunitate, accesarea şi modul de funcţionare.

- îşi organizează o bază de date cu informaţii utile despre serviciile publice existente la nivelul comunităţii, cel puţin din următoarele domenii: social, inclusiv protecţia copilului şi protecţia persoanelor cu dizabilităţi, medical, educaţional, poliţie, justiţie.

- are acces la baza de date privind serviciile publice din comunitate cu care conlucrează pentru identificarea şi soluţionarea cazurilor de abuz, neglijare şi exploatare a copilului

- organizează şi asigură funcţionarea conform regulamentului propriu de ordine interioară

- îşi desfăşoară activitatea conform procedurilor elaborate privind modul de intervenţie, în concordanţă cu activităţile derulate.

- asigură activitatea conform unui program de permanenţă 24 de ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv în perioada de sărbătorilor legale, iar taxarea este gratuită pentru clienţi.  
- realizează înregistrarea şi monitorizarea apelurilor într-un Registru de convorbiri şi detaliază informaţiile primite în documentele serviciului, care minim sunt următoarele: a) fişa de convorbire, b) fişa pentru apeluri mute/greşite, c) codurile pentru fişa de convorbire, d) registrul de convorbiri e) fişa de semnalare obligatorie şi evaluare iniţială a situaţiilor de abuz, neglijare şi exploatare.

- asigură completarea fişa de convorbire în timpul apelului,   
fişa de semnalare obligatorie şi evaluare iniţială a situaţiilor A/N/E, în termen maxim de 12 ore de la consemnarea convorbirii. Fişele de semnalare obligatorie şi evaluare iniţială a situaţiilor A/N/E se transmit DGASPC, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenţei primare a acestor situaţii şi coordonarea intervenţiei.

- să completeze        Registrul de convorbiri permite informarea consilierilor din cadrul TC, înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situaţie deosebită, (situaţia de criză, apelare repetată), permiţând o abordare unitară şi coerentă a acestor cazuri.  
- organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea şi evaluarea propriilor activităţi, la care are acces numai utilizatorul aflat pe lista specială aprobată de coordonatorul centrului.

- asigură respectarea prevederilor legii privind confidenţialitatea datelor referitoare la apelanţi, cu excepţia informaţiilor posibil a fi relevate în cazurile de abuz, neglijare şi exploatare a copilului.

* evaluarea imediată a cazului şi semnalarea acestuia la instituţia competentă, asistarea şi consilierea telefonică a copiilor.
* evaluează nevoile imediate ale apelantului şi potenţialul de risc privind expunerea copilului la abuz, neglijare şi exploatare
* se asigură că fiecare copil primește pe loc informaţii şi recomandări pentru soluţionarea situaţiilor care i-au determinat să apeleze TC.
* aplică Procedura de identificare şi evaluare a riscurilor,
* desemnează managerul de caz care să alcătuiască echipa multidisciplinară şi să coordoneze intervenţia interinstituţională în situaţia semnalată.
* oferă copiilor asistenţă şi consiliere pentru depăşirea situaţiei de criză și se asigură că fiecare copil primește uport emoţional adecvat şi sunt asiguraţi de faptul că situaţia lor va fi soluţionată de urgenţă, iar datele privind identitatea lor şi situaţiile semnalate vor fi tratate cu maximă atenţie şi în regim de confidenţialitate.
* aplică o Procedură privind asistarea şi consilierea copilului,
* organizează intervenția de urgenţă în teren, în situaţiile de abuz, neglijare şi exploatare a copilului semnalate la Telefonul Copilului prin echipa mobilă
* se asigură că Echipa mobilă intervine imediat ce consilierul din cadrul TC care primeşte şi înregistrează apelul stabileşte că este vorba despre o situaţie de urgenţă definită prin punerea în pericol a vieţii copilului prin abuz, neglijare şi exploatare grave.  
  - acţionează conform unei proceduri proprii, denumită în continuare Procedura de intervenţie a echipei mobile
* decizia privind plasamentul copilului în regim de urgenţă respectă legislaţia în vigoare. Dacă este necesar, echipa mobilă va anunţa, după caz, salvarea şi procuratura.
* face propuneri privind stabilirea numărului minim de personal în funcție de numărul și complexitatea cazurilor sociale.
* asigură confidenţialitatea informaţiilor sub sancţiunea desfacerii dezinteresate a contractului de muncă:

1. Respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal în exercitarea atribuţiilor de serviciu care îl incumbă;
2. Păstrează în condiţii de stricteţe şi nu divulgă nimănui parolele de acces la datele cu caracter personal pe care le prelucrează în virtutea atribuţiilor de serviciu, dacă este cazul;
3. Manipulează datele cu caracter personal stocate pe suport fizic şi informatic la care are acces în virtutea atribuţiilor sale cu cea mai mare precauţie, atât în ce priveşte conservarea suporturilor cât şi în ce priveşte depunerea lor în locurile şi în condiţiile stabilite în procedurile de lucru;
4. Nu copiază pe suport fizic nici un fel de date cu caracter personal disponibile în sistemele informatice ale instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic;
5. Nu copiază date cu caracter personal pe suporturi informatice (stick-uri, HDD-uri) şi nu le transmite în afara instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic.

h) Respectă codul cod deontologic al profesiei de psiholog cu drept de liberă practică şi codul etic al serviciului.

i) Respectă prevederile Regulamentului de Ordine Interioară şi a Metodologiei de

Organizare şi Funcţionare a serviciului în activitatea zilnică.

#### Art. 10 Personalul specialitate de îngrijire şi asistenţă.

#### (1) Personalul de specialitate :

a) asistent social (263501) – 4 posturi;

b) psiholog (263411) – 8 posturi;

**(2)** Atribuţii generale ale personalului de specialitate:

a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile şi a prezentului regulament;

b) colaborează cu specialişti din alte servicii, instituţii, în vederea soluţionării cazurilor;

c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;

d) sesizează conducerii serviciului situaţii care pun în pericol siguranţa beneficiarului, situaţii de nerespectare a prevederilor prezentului regulament etc.;

e) întocmeşte rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

f) face propuneri de îmbunătăţire a activităţii în vederea creşterii calităţii serviciului şi respectării legislaţiei.

g) Asigură confidenţialitatea informaţiilor sub sancţiunea desfacerii dezinteresate a contractului de muncă:

1. Respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal în exercitarea atribuţiilor de serviciu care îl incumbă;
2. Păstrează în condiţii de stricteţe şi nu divulgă nimănui parolele de acces la datele cu caracter personal pe care le prelucrează în virtutea atribuţiilor de serviciu, dacă este cazul;
3. Manipulează datele cu caracter personal stocate pe suport fizic şi informatic la care are acces în virtutea atribuţiilor sale cu cea mai mare precauţie, atât în ce priveşte conservarea suporturilor cât şi în ce priveşte depunerea lor în locurile şi în condiţiile stabilite în procedurile de lucru;
4. Nu copiază pe suport fizic nici un fel de date cu caracter personal disponibile în sistemele informatice ale instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic;
5. Nu copiază date cu caracter personal pe suporturi informatice (stick-uri, HDD-uri) şi nu le transmite în afara instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic.

h) Respectă codul cod deontologic al profesiei de psiholog cu drept de liberă practică şi codul etic al serviciului.

i) Respectă prevederile Regulamentului de Ordine Interioară şi a Metodologiei de

Organizare şi Funcţionare a serviciului în activitatea zilnică.

**(3) Atribuțiile PSIHOLOGULUI:**

**Evaluarea situaţiei de risc (A.N.E.) şi stabilirea planului de intervenţie:**

1. Preia apelurile şi acţionează de îndată în vederea instrumentării cazurilor la care se impune intervenţie de specialitate
2. Evaluarea iniţială
3. Evaluarea detaliată
4. Planificarea intervenţiei

**II. Evaluarea efectelor abuzului, neglijării, exploatării asupra dezvoltării minorului:**

1. Evaluare comportamentală
2. Evaluare cognitivă
3. Evaluare subiectiv – emoţională
4. Evaluarea personalităţii şi a mecanismelor de coping / adaptare /defensive
5. Evaluarea dezvoltării psihologice
6. Evaluarea contextului familial, social, economic, cultural în care se manifestă problemele psihologice
7. Evaluarea unor aspecte psihologice specifice familiei, cuplului sau altor grupuri.

III. Intervenţie:

1. Consiliere în situaţii de criză
2. Intervenţie pentru ameliorarea efectelor maltratării copilului, separării minorului de părinţi şi pentru pregătirea psihică a acestuia la măsura de protecţie ce va fi instituită
3. Consiliere şi terapie suportivă
4. Consiliere cognitiv-comportamentală (situaţii de criză, modificări comportamentale)
5. Managementul conflictului, mediere, negociere
6. Intervenţii specifice (din aria psihopedagogiei speciale-logopedie) pentru copiii abuzaţi, neglijaţi, exploataţi
7. Educaţie pentru sănătate, promovarea sănătăţii şi a unui stil de viaţă sănătos
8. Pregăteşte şi asistă minorii în timpul audierii în faţa instanţei sau în timpul înregistrării prin mijloace audio-video a declaraţiei ce va fi prezentată instanţei;
9. întocmeşte raportul privind soluţionarea cazurilor – în urma evaluării din teren;
10. propune măsură de protecţie pentru copilul găsit lipsit de supraveghere, aflat în situaţie de abuz / neglijare / exploatare, după caz;
11. asigură protecția specială a copilului abuzat, neglijat sau exploatat obligându-se să verifice şi să soluționeze sesizările privind cazurile de abuz şi neglijare;
12. în situaţia în care, în urma verificărilor efectuate în teren se stabilesc motive temeinice care să susţină existenţa unei situaţii de pericol iminent pentru copil, datorat abuzului, neglijării sau exploatării, instituie măsura de plasament în regim de urgenţă;
13. întocmeşte dispoziţia de plasament în regim de urgenţă şi asigură documentaţia aferentă.
14. Psihologul face parte din echipa pluridisciplinară, colaborând la întocmirea şi aplicarea planului individualizat de protecţie
15. Participă, la nevoie, la întâlnirile cu membrii EIL
16. Întocmeşte programele de intervenţie specifice
17. Trimestrial, împreună cu ceilalţi membrii ai echipei pluridisciplinare, realizează monitorizări ale situaţiei fiecărui beneficiar (evoluţie/stagnare/regres al dezvoltării); completează „Fişa de monitorizare.
18. Colaborează cu personalul de îngrijire de bază pentru atingerea obiectivelor stabilite în PIS-urile întocmite
19. Colaborează cu Serviciul de Evaluare Complexă, transmiţând „Fişa psihologică” a fiecărui beneficiar, în vederea orientării şcolare a beneficiarilor şi stabilirii gradului de handicap
20. Desfăşoară activităţi de consiliere psihologică în situaţii de criză, consiliere de scurtă durată, consiliere suportivă, activităţi care se pot realiza individual sau în grup; pregăteşte psihologic beneficiarul şi îl asistă pentru/la audierile care au loc la cererea instanţei de judecată / Inspectoratului de Poliţie Judeţean; însoţeşte beneficiarul la instanţa de judecată
21. Asistă la întâlnirile dintre beneficiari şi părinţi, membrii ai familiei naturale sau extinse, persoane faţă de care beneficiarul a dezvoltat relaţii de ataşament; completează documentaţia specifică (Registrul de vizite)
22. Consiliază psihologic beneficiarul pregătindu-l pentru părăsirea serviciului (integrare/reintegrare în familie sau schimbarea măsurii de protecţie la un alt serviciu)
23. Planifică activităţi având ca scop dezvoltarea abilităţilor de relaţionare şi socializare ale beneficiarilor (ex. ieşiri, excursii), participă la desfăşurarea acestor activităţi;

**(4) Atribuţiile ASISTENTULUI SOCIAL:**

1. **Soluţionarea cazurilor adresate Telefonul Copilului și Echipei Mobile:**
2. Preia apelurile şi acţionează de îndată în vederea instrumentării cazurilor la care se impune intervenţie de specialitate;
3. Întocmeşte statistica lunară, trimestrială respectiv anuală şi transmite aceste date Serviciului Monitorizare;
4. Conduce registrul cu evidenţa cazurilor apelate prin intermediul telefonului copilului;
5. Acţionează în regim de urgenţă pentru clarificarea sesizărilor primite din teritoriu referitoare la copii aflaţi în dificultate;
6. Propune instituirea plasamentului în regim de urgenţă în urma deplasării în teren, evaluarea stării de fapt şi a anchetei efectuate;
7. Întocmeşte documentaţia necesară în vederea obţinerii Ordonanţei preşedenţiale, luând în considerare interesul superior al copilului şi înaintează dosarul Serviciului juridic pentru obţinerea acestui document;
8. În urma obţinerii Ordonanţei preşedenţiale, Echipa Mobilă (asistent social, psiholog, reprezentanţi ai primăriei locale, precum şi organele de ordine publică), se deplasează la locaţia unde se află copiii/copilul în vederea punerii în aplicare a respectivei ordonanţe;
9. Întocmeşte raportul de evaluare iniţială a copilului şi familiei acestuia şi propune stabilirea unei măsuri de protecţie specială; întocmeşte Dispoziţia de plasament în regim de urgenţă şi o depune spre avizare Serviciului Juridic;
10. în urma stabilirii măsurii de plasament în regim de urgenţă, orice act relevant pentru înlocuirea plasamentului în regim de urgenţă se depune înainte sau la primul termen de judecată;
11. Identifică şi evaluează familiile (rudele acestuia) sau persoanele care pot lua în plasament copilul;
12. Asigură, la cerere, consultanţă de specialitate gratuită privind acordarea serviciilor , măsurilor şi prestaţilor în domeniul protecţiei copilului; colaborează cu alte instituţii responsabile pentru a facilita accesul persoanelor la aceste drepturi;
13. Colaborează cu celelalte servicii ale DGASPC în vederea stabilirii unei măsuri de protecţie specială
14. **Activităţi de prevenire a situaţiilor de risc asupra copilului:**
15. Se implică direct în activitatea de prevenire a separării copilului de părinţii săi;
16. Colaborează cu autorităţile administraţiei publice locale din judeţ şi din alte judeţe;
17. Acordă asistenţă şi sprijin părinţilor copilului separat de familie, în vederea reintegrării în mediul său familial;
18. Asigură beneficiarilor protecţie şi asistenţă în cunoaşterea şi exercitarea drepturilor lor pe perioada rezidenţei;
19. Asigură accesul beneficiarilor la educaţie şi informare privind drepturile copilului
20. Urmăreşte modalităţile concrete de punere în aplicare a măsurilor de protecţie specială, integrarea şi evoluţia beneficiarilor în cadrul serviciului şi formulează propuneri vizând completarea sau modificarea planului individualizat de protecţie sau îmbunătăţirea calităţii îngrijirii acordate fiind persoana de referinţă a copiilor plasaţi în regim de urgenţă în cadrul centrului de primire în regim de urgenţă;
21. Asigură consiliere de specialitate a familiei naturale a copilului urmărind ca aceasta să îşi poată asuma responsabilităţile şi să poată îndeplinii obligaţiile cu privire la copii;
22. Asigură identificarea, evaluarea, pregătirea şi sprijinirea familiilor copiilor;
23. Oferă părinţilor informaţii complete şi corecte în ceea ce priveşte serviciile de care pot beneficia în scopul formării motivaţiei de a include copii în program şi de a accepta anumite norme şi valori;
24. Asigură referirea de cazuri prin identificarea lor în comunitate şi efectuarea de anchete sociale în familia de origine şi cea extinsă;
25. Asigură servicii de consiliere în vederea identificării problemelor şi ajută la găsirea unor soluţii;
26. Ajută părinţii să-şi alcătuiască un plan pentru copiii lor prin evaluarea tuturor soluţiilor şi asistarea lor în luarea unor decizii;
27. Asigură instrumentarea cazurilor prin completarea proiectelor personalizate de susţinere şi intervenţie;
28. **Repatrierea minorilor**
29. Efectuează, în regim de urgenţă, ancheta socială şi întocmeşte planul individual referitor la pregătirea reintegrării sociale a copilului;
30. Asigură primirea, reprezentarea şi însoţirea copilului repatriat în cazul în care familia nu este prezentă la punctul de trecere a frontierei;
31. Însoţeşte copilul la domiciliul său, la un centru specializat pentru primirea copilului neînsoţit sau victime ale traficului de persoane din raza administrativ-teritorială al copilului;
32. Stabileşte măsura plasamentul în regim de urgenţă pentru copilul neînsoţit;
33. Comunică la nivel central orice modificare relevantă intervenită în situaţia familie, rudelor sau copilului ;
34. Întreprinde toate demersurile în vederea reintegrării copilului în familie;
35. Monitorizează cazurile privind evoluţia situaţiei copiilor repatriaţi, timp de 6 luni, întocmeşte rapoarte (bilunar) şi le transmite la nivel central.

**(5) Atribuţiile ŞOFERULUI:**

1. Efectuează cursele aprobate de către şeful serviciului şi de către administrator;
2. Asigură transportul beneficiarilor de servicii sociale şi a personalului, după caz;
3. Îndeplineşte şi alte atribuţii şi sarcini la solicitarea şefului serviciului;
4. Are obligaţia de a se prezenta în perfectă stare fizică şi psihică pentru conducerea în bune condiţii a autovehiculului pe drumurile publice;
5. Asigură gestionarea corespunzătoare a autovehiculului şi se preocupă de întreţinerea permanentă a acestuia;
6. Verifică starea tehnică a autovehiculului înainte de efectuarea transportului.
7. Aplică normele de circulaţie pe drumurile publice;
8. Pe perioada efectuării transportului, verifică şi asigură condiţiile tehnice pentru siguranţa circulaţie;
9. Completează zilnic foaia de parcurs cu destinaţia, localitatea, kilometrii parcurşi, ora de plecare şi sosire şi confirmarea curselor; foile de parcurs le predă săptămânal administratorului;
10. Completează şi are grijă de integritatea documentelor de serviciu: condica de prezenţă, foile de parcurs;
11. Comunică imediat, telefonic sau prin orice alt mijloc de comunicaţie, şefului de serviciu şi administratorului orice eveniment de circulaţie în care este implicat direct;
12. Comunică imediat şefului de serviciu şi administratorului orice defecţiune tehnică a autoturismului, pe care a sesizat-o;
13. Se prezintă la controlul medical şi psihologic, în conformitate cu programarea şi prevederile legale în vigoare;
14. Prezintă autovehiculul la reviziile tehnice în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
15. Efectuează şi întreţine curăţenia autoturismului, inclusiv în situaţiile în care beneficiarii au contaminat interiorul;
16. In exercitarea activității, va evita orice atitudine care poate aduce atingere onoarei profesiei precum și tot ceea ce este incompatibil cu demnitatea și moralitatea individuală si profesională;
17. Respectă programul de lucru;
18. Anunţă şeful serviciului dacă nu se poate prezenta conform programului stabilit din motive personale;
19. Păstrează confidențialitatea informațiilor, de care a luat cunoștință în exercitarea atribuțiilor sale, sub sancțiunea desfacerii contractului de muncă;
20. Respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal în exercitarea atribuţiilor de serviciu care îl incumbă;
21. Păstrează în condiţii de stricteţe şi nu divulgă nimănui parolele de acces la datele cu caracter personal pe care le prelucrează în virtutea atribuţiilor de serviciu, dacă este cazul;
22. Manipulează datele cu caracter personal stocate pe suport fizic şi informatic la care are acces în virtutea atribuţiilor sale cu cea mai mare precauţie, atât în ce priveşte conservarea suporturilor cât şi în ce priveşte depunerea lor în locurile şi în condiţiile stabilite în procedurile de lucru;
23. Nu copiază pe suport fizic nici un fel de date cu caracter personal disponibile în sistemele informatice ale instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic;
24. Nu copiază date cu caracter personal pe suporturi informatice (stick-uri, HDD-uri) şi nu le transmite în afara instituţiei, cu excepţia situaţiilor în care această activitate se regăseşte în atribuţiile sale de serviciu sau a fost autorizată de către superiorul său ierarhic.
25. Aplică și respectă prevederile Regulamentului de Ordine Interioară a  Serviciului intervenție în regim de urgență;
26. Nerespectarea sau încălcarea sarcinilor prevăzute în fişa postului, atrage după sine, sancţiuni, în funcţie de gravitatea faptei comise.

#### Art.11 FINANŢAREA SERVICIULUI

**(1)** În estimarea bugetului de cheltuieli, serviciul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puţin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

**(2)** Finanţarea cheltuielilor serviciului se asigură, în condiţiile legii, din următoarele surse:

a) bugetul este asigurat în totalitate de către Consiliul Judeţean Mureş,

b) donaţii, sponsorizări sau alte contribuţii din partea persoanelor fizice ori juridice.

c) fonduri externe nerambursabile (proiecte).