

**Procedura privind prevenirea si combaterea riscului de abuz si neglijare in cadrul serviciului social „Centrul de zi pentru copii aflati in situatii de risc de separare de parinti in comuna Vaideeni”,
judetul Valcea (cod serviciu social 8891 CZ-C-II)**

Prezenta procedura are drept scop descrierea activitatilor privind prevenirea si combaterea riscului de abuz si neglijare pentru beneficiarii admisi in cadrul centrului de zi, specificarea persoanelor implicate in identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice alta forma de violenta asupra copilului, precum si persoanele implicate in aceasta activitate procedurala in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare.

Procedura de prevenire si combatere a riscului de abuz si neglijare in cadrul centrului se realizeaza in conformitate cu prevederile Legii nr. 272/2004 privind protectia si promovarea drepturilor copilului, republicata cu modificarile si completarile ulterioare si a ordinului nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor si stabileste metodele de lucru, pasii care trebuie urmati, reguli de aplicare in vederea realizarii activitatii cu privire la aspectul procesual, asigura continuitatea activitatii, inclusiv in conditii de fluctuatie a personalului.

Definirea termenilor utilizati in procedura

Abuz asupra copilului – Orice actiune voluntara a unei persoane care se afla intr-o relatie de raspundere, incredere sau autoritate fata de aceasta, prin care este periclitata viata, dezvoltarea fizica, mentala, spirituala, morala sau sociala, integritatea corporala, sanatatea fizica sau psihica a copilului.

Neglijarea copilului – Omisiunea voluntara sau involuntara, a unei persoane care are responsabilitatea cresterii, ingrijirii sau educarii copilului, de a lua orice masura subordonata acestei responsabilitati, fapt care pune in pericol viata, dezvoltarea fizica, mentala, spirituala, morala sau sociala, integritatea corporala, sanatatea fizica sau psihica a copilului.

Exploatarea copilului - Executarea unei munci sau indeplinirea de servicii in mod fortat ori incalcarea normelor legale privind conditiile de munca, salarizare, sanatate si securitate, tinerea in stare de sclavie sau alte procedee asemanatoare de lipsire de libertate ori aservire, obligarea la practicarea prostitutiei, la reprezentari pornografice in vederea procedurii si difuzarii de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuala, prelevare de organe, efectuarea unor alte asemenea activitati prin care se incalca drepturile si libertatile fundamentale ale omului.

Abuz fizic – Vătămarea corporală a copilului în cadrul interacțiunii, singulare sau repetată, cu o persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere

cu aceasta, fiind un rezultat al unor acte intentionate care produce suferinta copilului in prezent sau viitor

Abuz emotional – Expunerea repetata a copilului la situatii al caror impact emotional depaseste capacitatea de integrare psihologica. Abuzul emotional vine din partea unui adult care se afla intr-o relatie de incredere, raspundere sau putere cu copilul. In mod concret aceste acte pot fi umiliri verbale si nonverbale, intimidari, amenintari, terorizari, restrangeri ale libertatii de actiune, denigrari, acuzatii nedrepte, discriminari, ridiculizari si alte atitudini ostile sau de respingere fata de copil.

Abuz sexual – Implicarea unui copil sau a unui adolescent minor dependent si imatur din punct de vedere al dezvoltarii psihosexuale in activitati sexuale pe care nu este in masura sa le inteleaga, care sunt nepotrivite pentru varsta sa ori pentru dezvoltarea sa psihosexuala, activitati sexuale pe care le suporta, fiind constrans pe violenta sau seductie ori care transgreseaza tabuurile sociale legate de rolurile familiale, aceste activitati includ, de regula, contact fizic, cu sau fara penetrare sexuala.

Procedura are drept scop cunoasterea modului in care se realizeaza protectia impotriva abuzurilor si neglijarii beneficiarilor din cadrul serviciului de zi, specificarea documentelor necesare in vederea identificarii, semnalarii si sanctionarii cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice alta forma de violenta asupra copilului in centru si asigurarea unui sprijin personalizat copiilor care au fost intimidati sau discriminati.

Personalul centrului sub indrumarea coordonatorului, deruleaza actiuni de informare privind situatiile de abuz ce pot aparea: abuz fizic, psihologic, sexual, neglijare, discriminare si orice alta forma de neglijare a persoanei sau tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul.

Centrul de zi si furnizorul de servicii sociale ia toate masurile necesare pentru prevenirea si combaterea oricaror forme de tratament, abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Se au in vedere atat formele de abuz (fizic, psihic, economic), cat si orice forma de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus copilul de catre personalul centrului, alti copii, eventual membrii ai familiei, sau orice alte persoane cu care copii au venit in contact. Incurajeaza si sprijina copiii sa sesizeze orice forma de abuz, neglijare sau orice forma de violenta, inclusiv tratamente inumane sau degradante la care sunt supusi de catre persoanele cu care intra in contact, atat in centrul de zi cat si in familie sau comunitate. Prin sesiuni de informare si consiliere organizate cu privire la tipurile de abuz, beneficiarii sunt instruiti sa identifice riscul si situatiile de abuz precum si modalitatea de sesizare a oricarei forme de abuz savarsita asupra acestora.

In situatia copiilor abuzati, neglijati sau exploatati sau care au fost expusi oricarei forme de violenta, se faciliteaza accesul acestora la serviciile de specialitate stabilite de furnizorul de servicii sociale.

La identificarea oricarei situatii de abuz si neglijare, centrul de zi aplica prevederile legale, semnaland organismele/institutiile componente si se iau toate masurile de remediere, in regim de urgenta. Coordonatorul serviciului sau, in lipsa acestuia, persoana care a identificat un caz de abuz sau neglijare sau are suspiciunea unui

abuz asupra copilului, are obligatia de a semnalati imediat cazul catre conducerea furnizorului de servicii sociale care administreaza centrul de zi. Orice caz de abuz sesizat in cadrul centrului este adus la cunostinta furnizorului de servicii sociale, in maxim de 2 ore de la semnalarea acestuia. Centrul de zi detine un Registru de evidenta a cazurilor de abuz de neglijare, in care sunt mentionate inclusiv institutiile sesizate si dupa caz, masurile intreprinse.

Documente utilizate privind protectia impotriva abuzurilor si neglijarii in Centru de zi.

Registrul privind instruirea personalului in care sunt consemnate sesiunile de informare, instruire si consiliere a personalului cu privire la recunoasterea riscului si situatiile de abuz, neglijare si exploatare;

Registrul de evidenta a cazurilor de abuz, neglijare si discriminare – completat la zi si disponibil pe suport de hartie sau electronic la sediul centrului de zi. **Sesizarea/reclamatia** este inregistrata in registrul de intrari-iesiri al centrului de zi si inaintata coordonatorului centrului. Ulterior, sesizarea/reclamatia este repartizata persoanei responsabile pentru solutionare. Dupa solutionare, sesizare/reclamatia este depusa spre pastrare in dosarul special de sesizari si reclamatii si dupa caz, dosarul copilului.

Registrul de evidenta a sugestiilor/sesizarilor/reclamatilor este completat de catre asistentul social si pastrat in cabinetul acestuia. Registrul cuprinde atat sesizarile si reclamatile din ultimii doi ani, cat si modul de solutionare al acestora.

Adresele de raspuns catre petitionari sunt intocmite de catre persoana care a fost semnata de coordonator sa solutioneze sesizarea/reclamatia. Acestea sunt verificate si semnate de catre coordonatorul centrului si transmise petitionarului in termen legal (30 de zile calendaristice de la data inregistrarii). Un exemplar din adresa de raspuns este pastrat in dosarul special cu sesizari si reclamatii si dupa caz, in dosarul copilului.

Sesizarile/reclamatile pot fi facute de catre beneficiarii centrului de zi (copii/tineri), parinti/reprezentanti legali ai copiilor, orice alta persoana afectata de serviciul furnizat sau organizatii legal constituite. Centrul ofera spre consultare, la solicitarea parintilor copiilor, procedura mentionata, pentru acestia, daca doresc sa cunoasca modalitatea prin care sa poata face sesizari referitoare la aspecte negative legate de activitatea din cadrul centrului. Beneficiarii pot formula sesizari/reclamatii fata de orice serviciu furnizat sau facilitat de catre serviciul de zi (tinuta vestimentara necorespunzatoare, maltratare, discriminare, abuz, pedepse fizice, restrictii nemotivate, lezarea imaginii, neacordarea unor drepturi, neglijarea starii de sanatate etc.). Sesizarea/reclamatia se face in scris si poate fi transmisa catre centru, prin posta sau e-mail ori depusa direct la recipientul de tip cutie postala din cadrul centrului. Sugestiile, sesizarile si reclamatile trebuie sa contina date privind identificarea persoanei care reclama (inclusiv date de contact), identitatea partii acuzate, actiunile imputate, locul si data infaptuirii acestora, eventuali martori.

Sugestiile, sesizarile si reclamatile primite in scris sunt inregistrate in Registrul de corespondenta intrari-iesiri, imediat dupa primirea acestora. Toate sugestiile/sesizarile

si reclamatiiile sunt inregistrate in Registrul de evidenta a sugestiilor/sesizarilor si reclamatiiilor.

Solutionarea sesizarilor/reclamatiiilor

Persoana desemnata sa solutioneze sesizarea/reclamatia va efectua verificarile necesare si va formula raspuns in maxim 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii/sesizarii reclamatiei.

In situatia in care aspectele sesizate/reclamate prin petitia noastra necesita o cercetare mai amanuntita, coordonatorul centrului poate prelungi perioada de solutionare a petitiei.

In situatia in care se prelungeste perioada de solutionare a sesizarii/reclamatiei,cel care a facut sesizarea va fi informat asupra stadiului si modului de solutionare a cazului.

Sesizarile/reclamatiiile nefondate vor fi contestate, argumentandu-se fara temei. In acest sens se va proceda la expunerea motivelor care demonstreaza nevinovatia persoaneiimpotriva careia sa formulat reclamatia.

Sesizarile minore vor fi rezolvate in timp scurt, in vederea remedierii si luarii masurilor imediate (ex: personalul are un mod de adresare necorespunzator, trararea copilului cu indiferenta etc.) In aceste situatii se vor lua masuri pentru eliminarea acestor manifestari (ex: scuze in scris, scuze adresate verbal).

In situatia in care se sesizeaza un abuz, cazul va fi semnalat la DGASPC Valcea aplicandu-se procedurile specifice situatiilor de abuz si daca este cazul, se va anunta salvarea, politia si/sau procuratura.

Centrul de zi are obligatia de a afisa la loc vizibil informatii despre procedura de depunere a sugestiilor si reclamatiiilor, precum si termenul de solutionare. Beneficiarii au dreptul de a fi informati asupra modului in care pot depune sesizari si asupra masurilor adoptate. Personalul Centrului de zi pentru copii aflati in situatii de risc de separare de parinti ” in comuna Vaideeni, judetul Valcea, cunoaste si aplica procedurile privind primirea, inregistrarea si solutionarea sesizarilor/reclamatiiilor, iar petitionerul primeste raspuns in termen legal.

Presedinte de sedinta,

Contrasemneaza pentru legalitate,
Secretar general al comunei
Marcu Ana-Maria Grațîela