

**Ordin nr. 177/2003**

din 16/12/2003

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 52 din 22/01/2004

privind aprobarea standardelor minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, precum și a standardelor minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului

În temeiul prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 12/2001 privind înființarea Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție, aprobată și modificată prin Legea nr. 252/2001, și ale art. 9 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 770/2003 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție,

secretarul de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție emite prezentul ordin.

Art. 1. - Se aprobă standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardele minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, precum și standardele minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, prevăzute în anexele nr. 1, 2 și 3\*) care fac parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. - Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

\*) Anexele nr. 1, 2 și 3 sunt reproduse în facsimil.

Secretarul de stat al Autorității Naționale  
pentru Protecția Copilului și Adopție,  
Gabriela Coman

București, 16 decembrie 2003.

Nr. 177.

ANEXA Nr. 1

## STANDARDE MINIME OBLIGATORII PENTRU TELEFONUL COPILULUI

Telefonul copilului, denumit în continuare TC, este un serviciu pentru protecția copilului, de tip permanent, a cărui misiune este să primească semnalările cu privire la situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului, să asigure consilierea telefonică în aceste situații și să intervină prompt în cazurile urgente prin intermediul unei echipei mobile.

Standardele prezente sunt complementare cu următoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, denumit în continuare CC;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, denumit în continuare CRC;
3. Ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe următoarele arii de interes:

Informare și relații cu comunitatea

1. Activități de informare  
Consiliere telefonică
2. Evaluarea riscului imediat

3. Asistarea și consilierea telefonică  
Intervenția în situații de urgență
4. Echipa mobilă  
Administrare și management
5. Permanența serviciului
6. Locația, resursele financiare și baza materială  
Resurse umane
7. Recrutarea și angajarea
8. Numărul, pregătirea și formarea continuă
9. Supervizarea

## INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

|  |   |
|--|---|
| Standardul 1                               | Activități de informare<br>Telefonul copilului dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expuși la abuz, neglijare și exploatare.   |
| Rezultat                                   | Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copiilor.   |
| Proceduri de implementare a standardului 1 |   |
| 1.1.                                       | TC realizează materiale promoționale pentru copii, părinți, profesioniști și alți membri ai comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.  |
| 1.2.                                       | TC sprijină realizarea anuală de campanii de informare, educare și comunicare a comunității cu privire la problema abuzului, neglijării și exploatarei copilului, denumită în continuare A/N/E.   |
| 1.3.                                       | TC editează rapoarte statistice și publică date relevante în mass-media, în mod periodic. Conținutul rapoartelor statistice și a celorlalte materiale făcute public este avizat în prealabil de coordonatorul serviciului.  |
| 1.4.                                       | TC își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile comunitare pentru copil și familie din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție. |

### Indicatori pentru Standardul 1

- (I)1 .1.1. TC dispune de materiale promoționale (de exemplu; pliante, broșuri).
- (I)1 .1.2. Conținutul materialelor promoționale este adecvat grupului țintă (de exemplu: copii, părinți, profesioniști, mass-media).
- (I)1 .2. Numărul anual de campanii de informare, educare și comunicare la a căror organizare a participat TC.
- (I)1 .3.1. Numărul anual de rapoarte statistice făcute public.
- (I)1 .3.2. Numărul anual de articole publicate care conțin date relevante din activitatea TC.
- (I)1 .3.3. Conținutul rapoartelor statistice și a materialelor publicate, care trebuie să poarte semnătura coordonatorului serviciului.
- (I)1 .4. Baza de date cu informații despre serviciile comunitare pentru copil și familie este operațională.

## CONSILIERE TELEFONICĂ

|  |  |
|--|--|
| Standardul 2                               | Evaluarea riscului imediat<br>Consilierii telefonului copilului evaluează nevoile imediate ale clientului și potențialul de risc privind expunerea copilului la abuz, neglijare și exploatare.   |
| Rezultat                                   | Clienții primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze telefonul copilului.  |
| Proceduri de implementare a standardului 2 |  |
| 2.1.                                       | Consilierii din cadrul TC utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației A/N/E.  |
| 2.2.                                       | Consilierii din cadrul TC completează fișa de convorbire în timpul apelului.   |
| 2.3.                                       | În cazul semnalărilor din comunitate cu privire la o suspiciune sau situație A/N/E, consilierii din cadrul TC trebuie să completeze fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E, în termen maxim de, 12 ore de la consemnarea convorbirii. Fișele se transmit la serviciul public specializat pentru protecția copilului, denumit în continuare SPSPC, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției. În acest sens, directorul SPSPC are obligația de a desemna manageri de caz care să alcătuiască echipa multidisciplinară și să coordoneze intervenția interinstituțională în situațiile de A/N/E semnalate, înregistrate și preluate de SPSPC. |

### Indicatori pentru Standardul 2

(I)2 .1. Consilierii din cadrul TC utilizează instrumentele de evaluare menționate de standardele minime obligatorii: fișa de convorbire și fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E. Fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E este anexă la ghidul metodologic privind intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.

(I)2 .2.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de convorbire întocmite de consilierii din cadrul TC.

(I)2 .2.2. Conținutul fișei de convorbire.

(I)2 .3. Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E completate de consilierii din cadrul TC și transmise la SPSPC.

|  |  |
|--|--|
| Standardul 3                               | Asistarea și consilierea telefonică<br>Consilierii telefonului copilului asigură clienților asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de criză și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate de către aceștia.  |
| Rezultat                                   | Clienții primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată.  |
| Proceduri de implementare a standardului 3 |  |
| 3.1.                                       | Consilierii din cadrul TC furnizează informații adecvate nevoilor clienților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării atunci când soluționarea problemei prezentate depășește competențele TC.  |
| 3.2.                                       | Consilierii din cadrul TC utilizează tehnici specifice de consiliere, care sunt documentate.   |
| 3.3.                                       | Consilierii din cadrul TC desfășoară activități de asistență și consiliere a clienților pentru depășirea unei situații de criză.   |
| 3.4.                                       | Consilierii din cadrul TC respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor. Referitor la aceasta din urmă, în situațiile de urgență, cu excepția datelor referitoare la persoana care semnalează dacă nu este însuși copilul, consilierii furnizează toate datele necesare, inclusiv cele referitoare la identitatea și locul în care se află copilul, echipei mobile pentru a interveni conform prevederilor standardelor minime obligatorii prezente. |
| 3.5.                                       | Consilierul din cadrul TC respectă dorința apelantului de a finaliza convorbirea. În cazul în care durata unui apel depășește 50 de minute, care este durata maxim admisă, consilierul va sumariza și va încheia el convorbirea, dar, după caz, aceasta se poate relua dacă clientul solicită din nou sprijinul consilierului. Date relevante despre aceste apeluri se consemnează în registrul de convorbiri.   |

### Indicatori pentru Standardul 3

(I)3 .2. Tehnicile de consiliere utilizate probate prin metodologii scrise: consilierea telefonică non-directivă și consilierea în caz de criză.

(I)3 .3. Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri care au necesitat asistență și consiliere pentru depășirea unor situații de criză.

(I)3 .4.1. Fișa de convorbire prezintă o rubrică în care se consemnează anonimatul clientului, la solicitarea acestuia.

(I)3 .4.2. Numărul de reclamații înregistrate de furnizorul de servicii, respectiv angajatorul (SPSPS, organism privat autorizat, denumit în continuare OPA, sau autoritățile administrației publice locale) privind încălcarea confidențialității cu privire la convorbirile telefonice.

(I)3 .5.1. Durata medie a apelurilor telefonice.

(I)3 .5.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri cu durată mai mare de 50 de minute și motivul prelungirii convorbirilor.

## INTERVENȚIA ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ

|  |  |
|--|--|
| Standardul 4                               | Echipa mobilă<br>Telefonul copilului dispune de o echipă mobilă, care se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situațiile de urgență.  |
| Rezultat                                   | Copilul a cărui viață este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare este plasat de urgență într-un mediu securizant.  |
| Proceduri de implementare a standardului 4 |  |
| 4.1.                                       | Echipa mobilă este compusă din cel puțin: unul din consilierii cu studii superioare socio-umane din cadrul TC care sunt în tura respectivă și un polițist.   |
| 4.2.                                       | Furnizorul de servicii încheie convenții de colaborare cu inspectoratul și secțiile de poliție, prin care se stabilesc clar atribuțiile personalului care asigură intervenția în situații de urgență, conform legislației în vigoare.  |
| 4.3.                                       | Echipa mobilă acționează conform unei metodologii întocmite pe baza ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și rețea în situațiile A/N/E. Metodologia este documentată în scris, disponibilă și cunoscută de membrii echipei mobile. |
| 4.4.                                       | Echipa mobilă intervine imediat ce consilierul din cadrul TC care receptează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență definită prin punerea în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare și exploatare grave.  |

|   |
|---|
| 4.5. Atunci când timpul de deplasare a echipei mobile depășește durata de o oră și informațiile despre caz indică pericol iminent pentru viața copilului, consilierul din cadrul TC contactează asistentul social din cadrul serviciului public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București sau lucrătorul social comunitar ori alte persoane resursă din comunitatea respectivă, și anume din poliție și serviciul de specialitate pentru protecția copilului împotriva A/N/E (de exemplu, CRC, CC), pentru a se evalua cât mai repede cazul. Consilierul din cadrul TC menține legătura cu profesioniștii menționați anterior pentru luarea unei decizii în conformitate cu situația concretă evaluată inițial de către aceștia. |
| 4.6. Decizia luării măsurii plasamentului în regim de urgență respectă legislația în vigoare și ține cont de recomandările ghidului metodologic de intervenție și prevenire în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.   |
| 4.7. Dacă este necesar, echipa mobilă va anunța, după caz, salvarea și procuratura.   |
| 4.8. Consilierul din cadrul echipei mobile asigură asistența și consilierea copilului pe parcursul intervenției de urgență și în cazul în care sunt implicați mai mulți copii, abordarea este inițial individuală și ulterior colectivă.  |
| 4.9. Observațiile și constatările echipei mobile se consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației A/N/E. Acest document se completează la sediul TC nu în teren, în cel mai scurt timp de la intervenția în teren. Fișele se transmit la SPSPC în termen maxim de 12 ore de la intervenția în teren pentru alcătuirea evidenței primare a situațiilor A/N/E și coordonarea intervenției.  |

## Indicatori pentru Standardul 4

- (D)4 .1. Componenta echipei mobile conform standardelor minime obligatorii prezente.
- (D)4 .2. Convențiile de colaborare cu poliția sunt disponibile și în vigoare.
- (D)4 .3. Metodologia de intervenție este disponibilă și cunoscută de membrii echipei mobile.
- (D)4 .4. Numărul mediu lunar și numărul anual de situații de urgență în care a intervenit echipa mobilă.
- (D)4 .5. Numărul mediu lunar și numărul anual de situații în care a fost necesară intervenția persoanelor resursă.
- (D)4 .6.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de plasamente în regim de urgență în urma intervențiilor în situații de urgență, inclusiv pe tipul acestora, respectiv:
- Asistenți maternali profesioniști pregătiți și atestați pentru astfel de situații;
  - Centre sau adăposturi pentru mamă și copil victime ale abuzului și violenței în familie, conform Legii nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie;
  - Centre de primire în regim de urgență.
- (D)4 .6.2. Analiza circumstanțelor plasamentelor în regim de urgență.
- (D)4 .7.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de situații care au necesitat anunțarea salvării și intervenția medicală.
- (D)4 .7.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de situații care au necesitat anunțarea și intervenția procuraturii.
- (D)4 .9.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E completate de echipa mobilă și transmise la SPSPC.

## ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

|  |  |
|--|--|
| Standardul 5                               | Permanența serviciului<br>Telefonul copilului este disponibil permanent, 24 de ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv în perioada de sărbătorilor legale, iar taxarea este gratuită pentru clienți.   |
| Rezultat                                   | Membrii comunității au acces permanent la telefonul copilului, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.  |
| Proceduri de implementare a standardului 5 |  |
| 5.1.                                       | Coordonatorul are responsabilitatea ca misiunea TC să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului, cât și în comunitate.  |
| 5.2.                                       | TC are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în funcție de angajator, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității, sunt avizate de coordonatorul serviciului și aduse la cunoștința întregului personal.                                    |
| 5.3.                                       | Toți consilierii TC, precum și membrii echipei mobile semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre clienții serviciului.  |
| 5.4.                                       | Activitatea TC se intrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice. În această situație, furnizorul de servicii este obligat să găsească o altă modalitate temporară de receptare rapidă a semnalărilor din comunitate cu privire la situațiile urgente A/N/E.                  |
| 5.5.                                       | Permanența serviciului este asigurată de consilieri și voluntari. Activitatea acestora este programată pe intervale de timp de 4-8 ore, iar în timpul nopții este asigurată de minim doi angajați, dintre care unul este obligatoriu un consilier cu studii superioare socio-umane, în intervalul 20.00-08.00. |
| 5.6.                                       | Tura se poate prelungi în situația în care momentul schimbului de tură se suprapune cu o intervenție telefonică sau în teren.  |
| 5.7.                                       | Furnizorul de servicii se asigură că taxarea este gratuită pentru clienții care apelează telefonul copilului.  |
| 5.8.                                       | Se recomandă ca numărul de telefon să fie format din cât mai puține cifre și să fie unic pe județ sau sector al municipiului București, indiferent de numărul de furnizori de servicii care înființează telefoane ale copilului în județul sau sectorul respectiv.   |

## Indicatorii pentru standardul 5

(I)5 .1. Misiunea TC este afișată într-un loc adecvat, este cunoscută de personalul serviciului și popularizată prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, broșuri ș.a.).

(I)5 .2. Regulamentul de ordine interioară, respectiv normele interne de funcționare a serviciului sunt disponibile, conțin prevederi clare cu privire la respectarea confidențialității și sunt cunoscute de către personalul serviciului.

(I)5 .3. Contractele de confidențialitate.

(I)5 .4. Numărul de întreruperi care au avut loc într-un an, motivul acestora și soluția de înlocuire.

(I)5 .5. Programul de lucru este respectat și este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)5 .6. Numărul de zile libere și plata orelor suplimentare pentru depășirea programului de lucru.

(I)5 .8. Contractul cu serviciul public de telefonie.

|  |  |
|--|--|
| Standardul 6                               | Locația, resursele financiare și baza materială<br>Telefonul copilului dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat și pentru a semnaliza situațiile de abuz, neglijare și exploatare.  |
| Proceduri de implementare a standardului 6 |  |
| 6.1.                                       | TC funcționează într-un spațiu special amenajat, unde nu au acces clienții. Locația TC nu va fi cunoscută de publicul larg. Această măsură presupune contactul clientului doar prin intermediul telefonului, iar în cazul unei intervenții în teren, echipa mobilă va relaționa cu aceștia.  |
| 6.2.                                       | Fondurile alocate TC de către furnizorul de servicii (SPSPC, OPA sau autoritățile administrației publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii TC și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii, inclusiv asigurarea gratuității pentru clienți din punct de vedere al apelării și a fondurilor necesare pentru expertiza medico-legală a copiilor aflați în situații de urgență. Referitor la ultimul aspect, în cazul situațiilor de urgență în care copilul este victimă a violenței în familie, fondurile necesare pentru expertiza medico-legală a copilului în cauză vor fi asigurate conform prevederilor art. 9 alin. (2) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie începând cu momentul înființării Agenției Naționale pentru Protecția Familiei. Până la această dată, aceste cheltuieli vor fi suportate din bugetul TC. |
| 6.3.                                       | TC dispune de următoarea bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură: a) un aparat telefonic tip centrală telefonică, b) căști cu microfon, c) adaptor pentru aparatul telefonic, d) calculator pentru accesarea rapidă a bazei de date și redactarea fișelor de convorbire, e) birou, f) scaun ergonomic, g) fotoliu canapea și h) fișet pentru arhivarea documentației pe suport de hârtie.   |
| 6.4.                                       | Baza materială a TC trebuie să asigure și intervenția în situații de urgență, ceea ce presupune inclusiv ca TC să dispună de un automobil pentru deplasarea în teren a echipei mobile și cel puțin un telefon mobil pentru aceasta, precum și un spațiu și echipamente necesare redactării și arhivării documentației.   |
| 6.5.                                       | TC organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la clienți.  |
| 6.6.                                       | Înregistrarea și monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt următoarele: a) fișa de convorbire (anexa 1A), b) fișa pentru apeluri mute/greșite (anexa 1B), c) codurile pentru fișa de convorbire (anexa 1C), d) registrul de mesaje și e) fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de A/N/E.   |
| 6.7.                                       | Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul TC, înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită, fie prin situația de criză, fie prin apelare repetată, permițând o abordare unitară și coerentă.  |
| 6.8.                                       | Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea și analiza apelurilor are loc lunar și anual sub forma unor rapoarte, pe care le avizează.  |

## Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6 .1. Locația TC este conformă cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6 .2. Furnizorul de servicii asigură fondurile necesare pentru desfășurarea activităților prevăzute în standardele minime obligatorii.

(I)6 .3. - 6.4. Baza materială a TC corespunde prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)6 .5.1. Baza de date a TC pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități este operațională.

(I)6 .5.2. Baza de date menționată anterior este utilizată în conformitate cu legislația în domeniu.

(I)6 .6.1. Documentele TC sunt în conformitate cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6 .6.2. Conținutul documentelor serviciului.

(I)6 .8.1. Rapoartele lunare și anuale cu privire la tipul apelurilor sunt avizate de coordonatorul serviciului.

(I)6 .8.2. Conținutul rapoartelor lunare și anuale cuprinde cel puțin următoarele:

Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri.

Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri în urgență (pentru depășirea unor situații de criză și/sau cazuri A/N/E care au necesitat intervenția de urgență din partea echipei mobile).

Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri în situații A/N/E.

Numărul mediu lunar și numărul anual de semnalări cu privire la situații A/N/E.

## RESURSE UMANE

|  |   |
|--|---|
| Standardul 7                               | Recrutarea și angajarea<br>Personalul serviciului este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor serviciului.   |
| Rezultat                                   | Clienții beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat.   |
| Proceduri de implementare a standardului 7 |   |
| 7.1.                                       | Angajatorul este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii. Dacă telefonul copilului funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența echipei de consilieri din cadrul TC să existe și profesioniști care vorbesc limba minorităților respective. |
| 7.2.                                       | Procesul de recrutare și angajare se înregistrează și coordonatorul serviciului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.  |
| 7.3.                                       | Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care să servească misiunii TC fără a face parte din personalul propriu al serviciului, însă este obligat să asigure angajarea personalului de specialitate și a voluntarilor.  |
| 7.4.                                       | Personalul de specialitate este reprezentat de consilieri și trebuie să aibă studii socio-umane.  |
| 7.5.                                       | Coordonatorul serviciului trebuie să aibă studii superioare socio-umane și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie.   |

### Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7 .1. Diplomele de studii și alte acte care atestă calificarea personalului angajat.

(I)7 .2. Procesul de recrutare și angajare este conform legislației în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)7 .3. - 7.7. Organigrama, diplomele de studii, contractele de muncă, contractele de voluntariat, fișele de post. Se verifică în ce măsură conținutul fișelor de post este cunoscut de către angajați și dacă sunt revizuite conform legislației în vigoare.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 8                               | Numărul, pregătirea și formarea continuă<br>Resursele umane ale telefonului copilului sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empactice și de comunicare.  |
| Proceduri de implementare a standardului 8 |   |
| 8.1.                                       | Numărul personalului trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime obligatorii. Stabilirea numărului minim se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului, se înregistrează și se revizuieste cel puțin anual. În stabilirea numărului minim se ține cont de prevederile standardelor minime obligatorii prezente referitoare la organizarea turelor astfel încât pe fiecare tură să fie cel puțin un consilier cu studii superioare socio-umane care să facă parte din echipa mobilă. |
| 8.2.                                       | La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.   |
| 8.3.                                       | La angajare, consilierii și voluntarii vor participa la un curs de pregătire cu o durată de 40 de ore pentru a cunoaște tehnicile specifice de lucru în cadrul acestui tip de serviciu, asigurat din bugetul angajatorului.   |
| 8.4.                                       | Fiecare angajat al serviciului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.   |
| 8.5.                                       | Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații serviciului, inclusiv a voluntarilor, vor fi promovate, sprijinite și înregistrate de către coordonatorul serviciului.   |
| 8.6.                                       | Voluntarii serviciului acționează în baza unor contracte clare, în acord cu legislația în vigoare.  |
| 8.7.                                       | La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul serviciului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.  |
| 8.8.                                       | Coordonatorul beneficiază anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.  |
| 8.9.                                       | Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților.   |
| 8.10.                                      | Consilierii care sunt desemnați să facă parte din echipa mobilă trebuie să aibă experiență practică de minim un an în servicii de specialitate pentru protecția copilului în regim de urgență sau împotriva abuzului, neglijării și exploatării.  |







Clienții se pot adresa în mod direct acestui serviciu sau prin referire din partea serviciului public specializat pentru protecția copilului, denumit în continuare SPSPC, și/sau prin hotărâre a comisiei pentru protecția copilului.

Standardele prezente sunt complementare cu următoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului;
3. Ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe următoarele arii de interes:

Informare și relații cu comunitatea

1. Activități de informare
- Consilierea clienților
2. Planul personalizat de consiliere
3. Activitatea de consiliere
4. Consilierea agresorului
- Administrare și management
5. Locația, resursele financiare și baza materială
6. Proceduri
- Resurse umane
7. Recrutarea și angajarea
8. Numărul, pregătirea și formarea continuă
9. Supervizare
- Activitatea în rețeaua de intervenție
10. Activitatea în rețeaua de intervenție

## INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

|  |   |
|--|---|
| Standardul 1                               | Activități de informare<br>Centrul de consiliere dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expuși la abuz, neglijare și exploatare.   |
| Rezultat                                   | Comunitatea este informată și implicată în soluționarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare a copiilor.  |
| Proceduri de implementare a standardului 1 |   |
| 1.1.                                       | CC realizează materiale promoționale pentru copii, părinți, profesioniști și alți membrii ai comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.   |
| 1.2.                                       | CC sprijină realizarea anuală de campanii de informare, educare și comunicare a comunității cu privire la problema abuzului, neglijării și exploatării copilului, denumită în continuare A/N/E.   |
| 1.3.                                       | CC publică date relevante în mass-media, în mod periodic. Conținutul materialelor făcute public este avizat în prealabil de coordonatorul serviciului.  |
| 1.4.                                       | Coordonatorul serviciului se asigură că, în mediatizarea cazurilor, se respectă legislația în vigoare cu privire la protecția copilului în relația cu mass-media și prevederile standardelor minime obligatorii prezente cu privire la confidențialitatea datelor despre clienți. |

### Indicatori pentru Standardul 1

- (D)1 .1.1. CC dispune de materiale promoționale (de exemplu, pliante, broșuri).
- (D)1 .1.2. Conținutul materialelor promoționale este adecvat grupului țintă (de exemplu, copii, părinți, profesioniști, mass-media).
- (D)1 .2. Numărul anual de campanii de informare, educare și comunicare la a căror organizare a participat CC.
- (D)1 .3.1. Numărul anual de articole publicate care conțin date relevante din activitatea CC.
- (D)1 .3.2. Conținutul materialelor publicate, care trebuie să poarte semnătura coordonatorului serviciului.
- (D)1 .4. Coordonatorul CC și personalul de specialitate cunosc legislația în vigoare în acest domeniu.

## PLANUL PERSONALIZAT DE CONSILIERE

|              |   |
|--------------|---|
| Standardul 2 | Planul personalizat de consiliere<br>Pe baza informațiilor rezultate din evaluarea inițială și detaliată a cazului de abuz, neglijare și exploatare a copilului, consilierul responsabil întocmește un plan personalizat de consiliere pentru copil și, după caz, pentru persoanele implicate în cazul respectiv. |
| Rezultat     | Clienții beneficiază de intervenție personalizată în cel mai scurt timp de la luarea în evidență a cazului de către centrul de consiliere.  |

|  |   |
|--|---|
| Proceduri de implementare a standardului 2 |   |
| 2.1.                                       | Consilierul responsabil întocmește pentru fiecare client în parte un plan personalizat de consiliere, denumit în continuare PPC, care este avizat de coordonatorul CC. PPC se elaborează pentru copil și toate celelalte persoane implicate în cazul respectiv de A/N/E, planurile din urmă fiind anexe ale PPC pentru copil.   |
| 2.2.                                       | În elaborarea și implementarea PPC se urmăresc cu prioritate următoarele principii: securizarea copilului, diminuarea consecințelor și evitarea expunerii lui la un nou abuz.   |
| 2.3.                                       | Consilierul se asigură de consultarea și implicarea activă a copilului în procesul de elaborare, luare a deciziilor și implementare a PPC, adecvat gradului său de maturitate, precum și a familiei sale, a părintelui protector sau, după caz, a persoanei de îngrijire și/sau a reprezentantului său legal.   |
| 2.4.                                       | Toate obiectivele cuprinse în PPC sunt aduse la cunoștința copilului într-un mod accesibil nivelului său de înțelegere și familiei acestuia sau, în lipsa acesteia, persoanei de îngrijire și reprezentantului legal.   |
| 2.5.                                       | PPC este revizuit atunci când obiectivele terapeutice nu mai corespund nevoilor clientului și acest lucru este consemnat în registrul de consiliere și fișa individuală de consiliere.  |
| 2.6.                                       | Consilierul responsabil trebuie să trimită managerului de caz din cadrul SPSPC în mod periodic - cel puțin lunar sau de câte ori este necesar - rapoarte referitoare la atingerea obiectivelor cuprinse în planul de servicii, precum și despre orice modificare survenită în planul personalizat de consiliere și cu privire la situația copilului. Rapoartele se întocmesc după un protocol unic avizat de directorul SPSPC. Planul de servicii este întocmit de echipa multidisciplinară constituită la inițiativa managerului de caz. |
| 2.7.                                       | Managerul de caz din cadrul SPSPC, la rândul său, este obligat să aducă la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenită în situația copilului care afectează atingerea obiectivelor cuprinse în planul de servicii și care pot afecta inclusiv planurile de intervenție, respectiv și planul personalizat de consiliere.   |
| 2.8.                                       | După încheierea activității de consiliere, consilierul responsabil asigură monitorizarea cazului pentru o perioadă de cel puțin 6 luni.   |

## Indicatorii pentru Standardul 2

(I)2 .1. Numărul mediu lunar și numărul anual de planuri personalizate de consiliere și confruntarea cu registrul de consiliere al centrului.

(I)2 .5. Verificarea registrului de consiliere și a fișelor individuale de consiliere.

(I)2 .6. - 2.8. Metodologia centrului de consiliere și convenția de colaborare cu SPSPC.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 3                               | Activitate de consiliere<br>Consilierea realizată în cazurile de abuz, neglijare și exploatare a copilului este parte a planului de servicii întocmit de echipa multidisciplinară constituită la inițiativa managerului de caz din cadrul serviciului specializat pentru protecția copilului.   |
| Rezultat                                   | Clienții beneficiază de servicii specializate de consiliere individuală și/sau de grup.   |
| Proceduri de implementare a standardului 3 |   |
| 3.1.                                       | Consilierea va fi inițiată în maxim 72 de ore de la înregistrarea cazului în registrul de consiliere, luând în considerare gravitatea situației și numărul de cazuri active per consilier.  |
| 3.2.                                       | Activitatea de consiliere se desfășoară individual și/sau în grup într-un spațiu special amenajat și securizant pentru client, iar durata unei sesiuni de consiliere este de maxim 45 de minute.  |
| 3.3.                                       | Consilierea este o activitate planificată, cu obiective specifice, care în cazul celei de grup sunt negociate cu clienții.  |
| 3.4.                                       | Consilierea se face pe baza unui contract cu familia, al cărui model, dar și conținut particularizat pentru fiecare caz în parte sunt avizate de coordonatorul CC. Modelul menționat se adaptează după cel recomandat în ordinul secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție, ministrului educației și cercetării, ministrului sănătății și familiei și președintelui Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap nr. 18/3.989/416/142 privind aprobarea ghidului metodologic pentru evaluarea copiilor cu dizabilități și încadrarea într-un grad de handicap.   |
| 3.5.                                       | Pe tot parcursul activității de consiliere, copiii care au împlinit vârsta de 10 ani, precum și familia sau, după caz, părintele protector sau reprezentantul legal al copilului au acces la datele din dosarul de consiliere a copilului, numai dacă acest lucru nu contravine interesului superior al acestuia. În situația în care unele date din dosar pot pune în pericol securitatea și dezvoltarea copilului, coordonatorul CC poate decide restricționarea accesului persoanelor menționate anterior la aceste date, pe o perioadă determinată de timp și acest fapt se consemnează de către consilierul responsabil în dosarul de consiliere a copilului împreună cu motivația acestui fapt. |
| 3.6.                                       | Datele din dosarul de consiliere a copilului sunt confidențiale și nu pot fi dezvăluite altor profesioniști care nu fac parte din echipa multidisciplinară, cu excepția prevederilor din Codul de procedură penală.   |

## Indicatorii pentru Standardul 3

(I)3 .1. - 3.2. Verificarea registrului de consiliere.

(I)3 .2.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere cu copii.

(I)3 .2.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere cu familiile.

(I)3 .2.3. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere cu părinții protectori.

(I)3 .3.4. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere cu persoanele de îngrijire.

(I)3 .3.5. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere cu agresorii.

(I)3 .3.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere individuală.

- (I)3 .3.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de sesiuni de consiliere de grup.
- (I)3 .4. Planurile personalizate de consiliere sunt semnate de clienți.
- (I)3 .5. Contractele cu familia.
- (I)3 .6. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri în care accesul la unele date din dosarul de consiliere a copilului a fost restricționat temporar de către coordonatorul CC.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 4                               | Consilierea agresorului<br>Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat oferă sau asigură accesul la servicii de consiliere pentru agresori.  |
| Rezultat                                   | Agresorii au acces la servicii de consiliere în vederea responsabilizării pentru situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului și schimbării comportamentelor și practicilor abuzive.   |
| Proceduri de implementare a standardului 4 |   |
| 4.1.                                       | Managerul de caz din cadrul SPSPC inițiază demersurile necesare pentru realizarea evaluării și consilierii agresorului. Evaluarea și consilierea agresorului au loc cu consimțământul scris acestuia sau la solicitarea instanței și se realizează de către personal de specialitate pregătit în acest sens.  |
| 4.2.                                       | CC informează agresorul cu privire la serviciile de consiliere disponibile în cadrul centrului sau oferite de alți furnizori de servicii.   |
| 4.3.                                       | Înainte de începerea consilierii propriu-zise, agresorul trebuie evaluat din punct de vedere psihologic. Evaluarea este efectuată de un profesionist din cadrul echipei multidisciplinare constituită la inițiativa managerului de caz din cadrul SPSPC sau, în lipsa acestuia, de către consilierul responsabil din cadrul CC. În prima situație, managerul de caz este obligat să transmită o copie a acestei evaluări consilierului responsabil cu consilierea agresorului, iar acesta din urmă să colaboreze cu consilierul responsabil din cadrul CC cu întocmirea PPC pentru copil. |
| 4.4.                                       | Consilierul responsabil trebuie să identifice factorii de risc imediat din partea agresorului pe baza unor instrumente de evaluare a riscului avizate de directorul SPSPC.  |
| 4.5.                                       | Consilierea agresorului se desfășoară într-un spațiu și în condiții securizante pentru consilier, conform deciziei instanței.   |
| 4.6.                                       | Consilierea de grup în cazul agresorului se realizează în prezența unui consilier cu experiență de cel puțin de 3 ani în servicii de probațiune.  |
| 4.7.                                       | Pe tot parcursul consilierii agresorului, consilierul responsabil ia măsurile necesare pentru ca agresorul să nu se întâlnească cu copilul.   |

#### Indicatorii pentru Standardul 4

- (I)4 .1. Consimțămintele scrise din partea agresorilor și solicitările instanței pentru consilierea agresorilor.
- (I)4 .3. Fișele de evaluare psihologică a agresorului, parte din dosarul copilului.
- (I)4 .4. Fișele de evaluare a riscului, parte din dosarul copilului.
- (I)4 .5. Metodologia centrului de consiliere prevede condițiile și procedurile în situația consilierii agresorilor.
- (I)4 .6. Contractele de muncă.

### ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

|  |  |
|--|--|
| Standardul 5                               | Locația, resursele financiare și baza materială<br>Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat dispune de o locație accesibilă pentru membrii comunității, resurse financiare suficiente și o bază materială adecvată, care îl asigură funcționarea la randament optim și permanența în comunitate.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate au acces la un serviciu de specialitate în funcție de nevoile identificate.   |
| Proceduri de implementare a standardului 5 |  |
| 5.1.                                       | CC este situat într-un loc accesibil pentru toți membrii comunității, ținând cont de mijloacele de transport și distanța față de alte servicii comunitare pentru copil și familie.   |
| 5.2.                                       | CC este compartimentat și dotat cu o bază materială și echipamente care să faciliteze accesibilitatea, lucrul în condiții optime cu beneficiarii, copii și adulți, comunicarea și lucrul în echipă multidisciplinară, cameră cu oglindă dublă, specială pentru vedere unidirecțională, înregistrarea audio-video a interviurilor cu copiii, precum și derularea altor activități menționate în standardele minime obligatorii.     |
| 5.3.                                       | Fondurile alocate CC de către furnizorul de servicii (SPSPC, organismele private autorizate sau autoritățile administrației publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii CC și prevederilor standardelor minime obligatorii prezente, inclusiv asigurarea fondurilor necesare pentru intervenția specialiștilor cu experiență în consilierea de grup a agresorilor și pentru supervizarea externă a consilierilor. |
| 5.4.                                       | Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a asigura surse suplimentare de finanțare, cu precădere prin identificarea și mobilizarea resurselor comunitare, pentru asigurarea derulării activităților necesare în comunitate și autosustenerea pe termen lung a CC.  |
| 5.5.                                       | Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a superviza utilizarea fondurilor derulate de CC.   |
| 5.6.                                       | Angajatorul se asigură că CC dispune de toate autorizațiile necesare, conform legislației în vigoare, inclusiv cele din cadrul sistemului de sănătate pentru furnizarea de servicii medicale și conexe.  |
| 5.7.                                       | CC poate oferi servicii de psihoterapie cu respectarea legislației sistemului de sănătate în vigoare, inclusiv referitoare la autorizare și pregătirea personalului de specialitate.   |

#### Indicatorii pentru Standardul 5

- (D)5 .1.1. Membrii comunității au diverse mijloace de acces la centru.
- (D)5 .1.2. Centrul este dotat cu facilități pentru persoanele cu dizabilități, conform legislației în vigoare.
- (D)5 .2. Centrul dispune de compartimente adecvate scopului acestora, inclusiv de sală de așteptare cu materiale specifice jocului pentru copii, pentru desfășurarea activităților prevăzute în standardele minime obligatorii.
- (D)5 .3. - 5.5. Bugetul anual al CC.
- (D)5 .6. Autorizațiile centrului.
- (D)5 .7. Metodologia, autorizările, dosarul personal al psihoterapeuților angajați ai CC.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 6                               | Proceduri<br>Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat dispune de un set de proceduri care să îi asigure funcționarea în conformitate cu standardele minime obligatorii.   |
| Rezultat                                   | Clienții centrului de consiliere beneficiază de servicii de calitate, în condiții de siguranță și confidențialitate.  |
| Proceduri de implementare a standardului 6 |   |
| 6.1.                                       | Coordonatorul CC are responsabilitatea ca misiunea centrului să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului, cât și în comunitate.   |
| 6.2.                                       | CC are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în funcție de angajator, care reflectă spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile copilului și ale individului, sunt avizate de coordonatorul CC și aduse la cunoștința întregului personal.   |
| 6.3.                                       | Funcționarea CC se realizează în baza unei metodologii avizată de coordonatorul centrului și întocmită conform prevederilor standardelor minime obligatorii și ghidului metodologic privind intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.   |
| 6.4.                                       | Coordonatorul CC repartizează cazurile luate în evidență fie în urma solicitărilor directe, fie referite de SPSPC.  |
| 6.5.                                       | Solicitările directe se pot face fie de către familia copilului, părintele protector sau, în lipsa acestora, de către persoana de îngrijire sau reprezentantul legal, fie de către copilul însuși, în această situație, consilierul responsabil are obligația de a evalua inițial cazul și dacă are suspiciunea sau identifică situații de A/N/E trebuie să semnaleze aceste cazuri autorităților abilitate (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet), conform legislației în vigoare. |
| 6.6.                                       | Referirea se face de către managerul de caz din cadrul SPSPC atunci când serviciul de consiliere face parte din planul de servicii realizat de echipa multidisciplinară.  |
| 6.7.                                       | Coordonatorul CC repartizează cazurile astfel încât un consilier să nu fie implicat în mai mult de 12 de cazuri active A/N/E concomitent.   |
| 6.8.                                       | CC deține o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la clienți.  |
| 6.9.                                       | Toți consilierii angajați ai CC, precum și profesioniștii care intervin în activitatea centrului la un moment dat semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre clienții centrului.   |

### Indicatorii pentru Standardul 6

- (D)6 .1. Misiunea centrului este afișată într-un loc adecvat, este cunoscută de personalul centrului și popularizată prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, broșuri ș.a.).
- (D)6 .2. Regulamentul de ordine interioară a centrului, respectiv normele interne de funcționare, sunt disponibile și cunoscute de către personalul centrului.
- (D)6 .3. Metodologia de funcționare a CC este disponibilă și cunoscută de către personalul centrului și profesioniștii cu care se lucrează în rețeaua de intervenție.
- (D)6 .4.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de solicitări directe.
- (D)6 .4.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de referiri din partea SPSPC.
- (D)6 .5. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri semnalate către autoritățile abilitate: numărul total și pe categoriile menționate în standardele minime obligatorii (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet).
- (D)6 .7. Verificarea încărcăturii de cazuri.
- (D)6 .8.1. Baza de date a centrului este operațională.
- (D)6 .8.2. CC are un sistem clar de utilizare a bazei de date de către personalul centrului în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității pentru clienți.
- (D)6 .9. Contractele de confidențialitate.

### RESURSE UMANE

|              |  |
|--------------|--|
| Standardul 7 | Recrutarea și angajarea<br>Personalul centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor centrului. |
|--------------|--|

|  |  |
|--|--|
| Rezultat                                   | Clienții beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat.  |
| Proceduri de implementare a standardului 7 |  |
| 7.1.                                       | Angajatorul este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii. Dacă CC funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența echipei de consilieri din cadrul CC să existe și profesioniști care vorbesc limba minorităților respective. |
| 7.2.                                       | Procesul de recrutare și angajare se înregistrează și coordonatorul CC are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.  |
| 7.3.                                       | Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care să deservescă misiunii CC fără a face parte din personalul propriu al centrului, însă este obligat să asigure angajarea personalului de specialitate și a voluntarilor.  |
| 7.4.                                       | Personalul de specialitate este reprezentat de consilieri, care trebuie să aibă studii superioare de asistență socială sau psihologie și experiență de cel puțin un an în domeniul protecției copilului.   |
| 7.5.                                       | Coordonatorul centrului trebuie să aibă studii superioare socio-umane și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie.  |

### Indicatorii pentru Standardul 7

- (D)7 .1. Diplomele de studii și alte acte care atestă calificarea personalului angajat.
- (D)7 .2. Procesul de recrutare și angajare este conform legislației în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii.
- (D)7 .3. - 7.7. Organigrama, diplomele de studii, contractele de muncă, contractele de voluntariat, fișele de post. Se verifică în ce măsură conținutul fișelor de post este cunoscut de către angajați și dacă sunt revizuite conform legislației în vigoare.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 8                               | Numărul, pregătirea și formarea continuă<br>Resursele umane ale centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.                    |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.   |
| Proceduri de implementare a standardului 8 |   |
| 8.1.                                       | Numărul personalului trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime obligatorii. Stabilirea numărului minim se face de către angajator împreună cu coordonatorul centrului, se înregistrează și se revizuieste cel puțin anual.                             |
| 8.2.                                       | La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul centrului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.                                     |
| 8.3.                                       | În cel mai scurt timp de la angajare, în lipsa unei formări privind tehnicile specifice de lucru cu copiii expuși A/N/E și cu familia acestora, consilierii beneficiază de cel puțin 60 de ore de curs în acest domeniu, care sunt asigurate din bugetul angajatorului.                               |
| 8.4.                                       | În cel mai scurt timp de la angajare, în lipsa unei formări privind tehnicile specifice de lucru cu agresorii, personalul de specialitate care asigură consilierea agresorilor trebuie să beneficieze de cel puțin 90 de ore de curs în acest domeniu, care sunt asigurate din bugetul angajatorului. |
| 8.5.                                       | Fiecare angajat al centrului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.                         |
| 8.6.                                       | Consilierii centrului beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul consilierii și terapiei copilului, respectiv a agresorului, care sunt asigurate din bugetul angajatorului.   |
| 8.7.                                       | Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații CC va fi promovată, sprijinită și înregistrată de către coordonatorul centrului.   |
| 8.8.                                       | Voluntarii serviciului acționează în baza unor contracte clare, în acord cu legislația în vigoare.  |
| 8.9.                                       | La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.  |
| 8.10.                                      | Coordonatorul beneficiază anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.  |
| 8.11.                                      | Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților.   |

### Indicatorii pentru Standardul 8

- (D)8 .1.1. Numărul personalului este adecvat activităților din standardele minime obligatorii și înregistrat.
- (D)8 .1.2. Raportul dintre numărul anual de solicitări directe și referiri din partea SPSPC și numărul de consilieri și voluntari.
- (D)8 .2. - 8.10. Dosarul personal al fiecărui angajat, inclusiv al coordonatorului și voluntarilor, cuprinde documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare inițială și continuă prevăzute de standardele minime obligatorii.

(D)8 .11. Certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului. În cazul celor din urmă se verifică modalitatea de desfășurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislația de formare profesională a adultului.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 9                               | Supervizare<br>Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea sa la randament optim și permanentă în comunitate.   |
| Rezultat                                   | Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru clienți.   |
| Proceduri de implementare a standardului 9 |   |
| 9.1.                                       | Ședințele de supervizare cu personalul au loc periodic - cel puțin o dată pe săptămână - sau de câte ori este nevoie și sunt înregistrate.  |
| 9.2.                                       | Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în echipă.   |
| 9.3.                                       | Coordonatorul centrului are obligația de a asigura supervizarea internă și externă a personalului de specialitate și a voluntarilor.  |
| 9.4.                                       | Supervizarea voluntarilor este asigurată de către un consilier cu experiență desemnat de coordonatorul centrului.   |
| 9.5.                                       | Angajatorul are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului centrului.  |
| 9.6.                                       | Supervizarea se realizează de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare și experiență de cel puțin doi ani în serviciul pentru copil și familie. Supervizarea consilierilor se realizează de specialiști cu studii superioare socio-umane cu experiență de cel puțin doi ani în consiliere în plus față de persoanele cărora li se asigură supervizarea. |

### Indicatorii pentru Standardul 9

(D9 .1. Numărul mediu lunar și numărul anual de ședințe de supervizare a personalului.

(D9 .2. - 9.5. Numărul mediu lunar și numărul anual de supervizări individuale și de grup pentru consilierii, voluntarii și coordonatorul centrului.

(D9 .6. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

## ACTIVITATEA ÎN REȚEAUA DE INTERVENȚIE

|   |  |
|---|--|
| Standardul 10                               | Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat colaborează permanent cu profesioniștii, autoritățile administrației locale și serviciile de specialitate din cadrul rețelei de intervenție în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.   |
| Rezultat                                    | Copiii și familiile acestora beneficiază de sprijinul și serviciile centrului de consiliere în vederea reabilitării și reintegrării în comunitate.   |
| Proceduri de implementare a standardului 10 |  |
| 10.1.                                       | Activitatea în rețeaua inter-instituțională de intervenție pentru situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului se desfășoară în conformitate cu prevederile ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.   |
| 10.2.                                       | Personalul CC care are suspiciunea sau identifică situații de A/N/E din rândul solicitărilor directe trebuie să semnaleze aceste cazuri autorităților abilitate (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet), conform legislației în vigoare.  |
| 10.3.                                       | Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială a situației A/N/E pe care o semnalează la SPSPC și rezultatele acesteia le consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de A/N/E. Fișele se transmit la SPSPC în termen maxim de 48 de ore de la data evaluării inițiale, respectiv 24 de ore de la completarea acestora, în vederea alcătuirii evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției.  |
| 10.4.                                       | Personalul de specialitate din centru poate participa la evaluarea detaliată a cazurilor pe care le semnalează, la solicitarea SPSPC.  |
| 10.5.                                       | Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială sau participă la evaluarea detaliată a altor cazuri de A/N/E, inclusiv situații de urgență, din comunitatea în care activează centrul, la solicitarea SPSPC. Evaluarea inițială a situațiilor de urgență se realizează și la solicitarea consilierilor din cadrul telefonului copilului.  |
| 10.6.                                       | Personalul de specialitate implicat în evaluare, indiferent de instituția din care provine, utilizează un set de instrumente de lucru, constituit în baza prevederilor standardelor minime obligatorii prezente și ale ghidului metodologic privind intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și rețea în situații de A/N/E. Setul de instrumente este agreat de comun acord de toate instituțiile partenere din rețeaua de intervenție. Acesta poate fi îmbunătățit și dezvoltat pe baza experienței și metodologiei existente în literatura de specialitate. |

### Indicatorii pentru Standardul 10

(D)1 0.1. Metodologia CC și numărul anual de convenții de colaborare cu autoritățile administrației locale, instituțiile și serviciile din rețeaua de intervenție.

(D)1 0.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri semnalate către autoritățile abilitate: numărul total și pe categoriile menționate în standardele minime obligatorii (SPSPC, poliție, SPAS, parchet).

(I)1 0.3. Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială transmise la SPSPC.

(I)1 0.4. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru.

(I)1 0.5.1. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri evaluate inițial de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(I)1 0.5.2. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(I)1 0.6. Setul de instrumente agreat și convențiile de colaborare în care se stipulează acest fapt.

|   |   |
|---|---|
| Standardul 11                               | Interviul cu copilul<br>Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat asigură un mediu corespunzător pentru interviuarea copilului de către personalul de specialitate din cadrul rețelei de intervenție.  |
| Rezultat                                    | Intervenția multidisciplinară realizată în situațiile de abuz, neglijare și exploatare este adecvată și securizantă pentru copil, prin evitarea și combaterea revictimizării acestuia prin interviuri repetate.   |
| Proceduri de implementare a standardului 11 |   |
| 11.1.                                       | După caz, CC asigură înregistrarea documentelor care atestă prezența leziunilor și a altor consecințe ale A/N/E asupra copilului, inclusiv prin fotografiere, precum și prin înregistrarea audio-video a interviurilor cu copilul în cursul evaluării detaliate în camera cu oglindă dublă.   |
| 11.2.                                       | Toate înregistrările, inclusiv fotografierea, se realizează cu informarea și acordul copilului, ținând cont de gradul său de maturitate, precum și cu informarea și consimțământul scris al familiei sau, după caz, a părintelui protector sau, în lipsa acestora, a reprezentantului legal.  |
| 11.3.                                       | La solicitarea copilului cu vârsta peste 14 ani, interviul poate avea loc fără acordul sau prezența familiei sau, după caz, a părintelui protector sau, în lipsa acestora, a persoanei de îngrijire sau a reprezentantului legal.   |
| 11.4.                                       | Profesionistul care interviează poate să decidă, în funcție de caz, interviuarea copilului în absența familiei sau, după caz, a părintelui protector sau, în lipsa acestora, a persoanei de îngrijire sau a reprezentantului legal, cu excepția prevederilor codului de procedură penală.   |
| 11.5.                                       | Toate interviurile cu copilul realizate în cadrul evaluării detaliate în scopul dezvăluirii A/N/E sau în cursul procedurilor de urmărire penală se realizează în camera cu oglindă dublă în prezența unui membru al echipei multidisciplinare.  |
| 11.6.                                       | Înregistrările nu pot fi folosite ca material didactic, decât cu acordul copilului și al reprezentantului legal și în condițiile în care se respectă legislația în vigoare cu privire la dreptul la intimitate și imagine, precum și alte reglementări în materie. Se pot face materiale didactice audio-video folosind informația din înregistrări și respectând confidențialitatea cu privire la persoanele implicate în cazurile respective. |
| 11.7.                                       | Intervievarea copilului poate fi realizată și de profesioniști din afara CC, care fac parte din echipa multidisciplinară, în condițiile în care se respectă standardele minime obligatorii prezente.  |
| 11.8.                                       | Intervievarea copilului aflat în situații de A/N/E grave și abuz/exploatare sexuală se realizează pe baza unor protocoale distincte corespunzătoare celor două situații menționate, care sunt avizate de directorul SPSPC.  |

## Indicatori

(I)1 1.1. CC dispune de facilități de fotografiere, înregistrare audio-video și cameră cu oglindă dublă.

(I)1 1.2.1. Consemnarea informării și acordului copilului este menționată clar în metodologia CC.

(I)1 1.2.2. Documentarea consimțământului scris al persoanelor menționate de standardele minime obligatorii.

(I)1 1.6. Utilizarea înregistrărilor ca materiale didactice.

(I)1 1.7. Numărul mediu lunar și numărul anual de cazuri în care interviurile au fost realizate de profesioniști din afara CC.

(I)1 1.8.1. Protocoalele de interviuare pentru cele două situații A/N/E menționate de standarde minime obligatorii semnate de directorul SPSPC.

(I)1 1.8.2. Conținutul protocoalelor.

ANEXA Nr. 3

## STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND CENTRUL DE RESURSE COMUNITARE PENTRU PREVENIREA ABUZULUI, NEGLIJĂRII ȘI EXPLOATĂRII COPILULUI

Centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și a exploatării copilului, denumit în continuare CRC, este un serviciu pentru protecția copilului care are drept misiune derularea, promovarea și menținerea în comunitate a unor activități de prevenire primară, secundară și terțiară, care să contribuie la asigurarea unei dezvoltări echilibrate pentru toți copiii din comunitate.

Standardele prezente sunt complementare cu următoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului;
2. Standardele minime obligatorii pentru central de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat;
3. Ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe următoarele arii de interes:

Informare, educare, comunicare

1. Activități de informare, educare și comunicare
2. Programe de educare a părinților
3. Grupul de reflecție comunitară

Activități de sprijin

4. Activități de sprijin

Administrare și management

5. Locație, resurse financiare și baza materială
6. Management și administrare
7. Planul anual de acțiune

Resurse umane

8. Recrutarea și angajarea
9. Numărul, pregătirea și formarea continuă
10. Management și supervizare

Activitatea în rețeaua de intervenție

11. Activitatea în rețeaua de intervenție

## INFORMARE, EDUCARE, COMUNICARE

|  |  |
|--|--|
| Standardul 1   | Activități de informare, educare și comunicare<br>Centrul de resurse comunitare dezvoltă activități de informare, educare și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului.       |
| Rezultat   | Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica abuzului, neglijării și exploatării copilului și are acces la informații de specialitate și de interes general despre copil și familie, precum și despre serviciile de care poate beneficia. |
| Proceduri de implementare a standardului 1   |  |
| 1.1. CRC inițiază, organizează și sprijină realizarea anuală de campanii de informare, educare și comunicare a comunității cu privire la prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, sintagmă denumită în continuare A/N/E, precum și cu privire la alte teme de interes, în acord cu misiunea sa. |  |
| 1.2. Campaniile se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.  |  |
| 1.3. CRC ține evidența anuală a campaniilor pe care le organizează, la care participă și despre care are cunoștință în legătură cu A/N/E.  |  |
| 1.4. CRC consemnează datele relevante din timpul derulării campaniilor organizate de centru sau la care participă sub forma unor rapoarte, pe baza unui protocol avizat de coordonatorul centrului.  |  |
| 1.5. CRC deține și organizează într-o bibliotecă informația de specialitate pe care o pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii A/N/E.   |  |

### Indicatorii pentru Standardul 1

- (I)1 .2.1. Metoda utilizată pentru evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă pentru inițiere campaniei.
- (I)1 .2.2. Metoda utilizată pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.
- (I)1 .3. Numărul înregistrat de campanii de informare, educare și comunicare realizate anual în comunitatea respectivă: numărul total și pe categoriile principale menționate în standardul 1 (organizate de centru, sprijinite de centru și despre care are cunoștință centrul în legătură cu A/N/E).
- (I)1 .4.1. Numărul de rapoarte cu privire la campaniile organizate de centru.
- (I)1 .4.2. Protocolul utilizat pentru întocmirea rapoartelor.
- (I)1 .5.1. Existența și funcționarea bibliotecii de specialitate.
- (I)1 .5.2. Numărul anual de beneficiari ai bibliotecii.

|              |   |
|--------------|---|
| Standardul 2 | Programe de educare a părinților<br>Centrul de resurse comunitare organizează programe de educare pentru părinți, în domeniul prevenirii practicilor și metodelor abuzive de creștere și educare a copilului. |
| Rezultat     | Comunitatea este conștientă de consecințele abuzului, neglijării și exploatării asupra dezvoltării copilului și menține o relație de comunicare strânsă cu personalul centrului de resurse comunitare.        |



|  |  |
|--|--|
| Proceduri de implementare a standardului 2 |  |
| 2.1.                                       | Programele de educare pentru părinți - cunoscute sub denumirea de "școli pentru părinți" - se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate în comunitate. |
| 2.2.                                       | Programa de formare trebuie să fie popularizată de către CRC înainte de începerea programului de educare pentru părinți.   |
| 2.3.                                       | CRC organizează minimum un ciclu de formare pentru părinți pe perioada unui an.  |

## Indicatorii pentru Standardul 2

- (I)2 .1.1. Conținutul programelor de formare pentru părinți.
- (I)2 .1.2. Modalitatea de organizare a programului de educare pentru părinți, conform cu legislația în vigoare specifică sistemului educațional, sanitar sau al domeniului formării profesionale a adultului.
- (I)2 .3. Numărul anual de cicluri de formare pentru părinți organizate de centru.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 3                               | Grupul de reflecție comunitară<br>Centrul de resurse comunitare organizează și susține funcționarea unui grup de reflecție comunitară capabil să intervină eficient în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.   |
| Rezultat                                   | Comunitatea este responsabilizată în spiritul solidarității și coeziunii sociale cu privire la problematica abuzului, neglijării și exploatării copilului.  |
| Proceduri de implementare a standardului 3 |   |
| 3.1.                                       | Grupul de reflecție comunitară funcționează în mod periodic sau de câte ori este nevoie și este alcătuit minim din liderii formali și informali ai comunității relevanți pentru activitatea centrului.  |
| 3.2.                                       | Grupul de reflecție comunitară are următoarele atribuții principale:<br>a) identifică nevoile și resursele comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, b) dezbate situațiile, practicile, mecanismele de soluționare și modul acestora de funcționare în comunitate și c) avansează propuneri către CRC pentru mobilizarea resurselor comunitare în vederea prevenirii A/N/E. |
| 3.3.                                       | CRC ține evidența anuală a întâlnirilor grupului de reflecție comunitară, iar facilitatorii grupului au obligația să consemneze datele relevante despre conținutul întâlnirilor, conform unui protocol stabilit de centru.  |
| 3.4.                                       | Participanții la întâlnirile grupului de reflecție comunitară semnează contracte de confidențialitate cu privire la informațiile despre copii și familiile acestora care sunt vehiculate în cadrul acestor întâlniri.   |

## Indicatorii pentru Standardul 3

- (I)3 .3.1. Numărul înregistrat anual de întâlniri ale grupului de reflecție comunitară.
- (I)3 .3.2. Protocolul după care se înregistrează datele relevante despre întâlnirile grupului de reflecție comunitară.
- (I)3 .3.3. Numărul anual de protocoale ale întâlnirilor grupului de reflecție comunitară.
- (I)3 .3.4. Conținutul protocoalelor menționate anterior.
- (I)3 .4. Contractele de confidențialitate.

## ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN

|  |  |
|--|--|
| Standardul 4                               | Centrul de resurse comunitare desfășoară activități de sprijin pentru părinți și copii, precum și pentru alte categorii de membrii ai comunității.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile acestora au acces la servicii și programe de sprijin integrate comunitar pentru prevenirea intrării în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare a copilului sau depășirea unor astfel de situații.                              |
| Proceduri de implementare a standardului 4 |  |
| 4.1.                                       | CRC alcătuiește și coordonează grupuri de sprijin pentru părinți și copii, precum și pentru cuplurile sau persoanele care urmează să devină părinți.   |
| 4.2.                                       | CRC ține evidența grupurilor de sprijin pe care le organizează, iar facilitatorii grupurilor au obligația să consemneze datele relevante despre acestea, după un protocol stabilit de centru.  |
| 4.3.                                       | CRC sprijină și organizează programe de sprijin, altele decât grupurile de sprijin menționate anterior, pentru părinți și copii, precum și pentru cuplurile sau persoanele care urmează să devină părinți, în funcție de nevoile identificate în comunitate. |
| 4.4.                                       | CRC sprijină programul de vizite obligatorii la domiciliu pentru femeile gravide și părinții cu copii cu vârsta până la un an, care sunt în responsabilitatea medicului de familie și/sau a asistenților medicali comunitari.                                |
| 4.5.                                       | CRC inițiază și organizează programe specifice de sprijin, integrate în comunitate, pentru copiii identificați în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare, în scopul creșterii rezilienței acestora.   |
| 4.6.                                       | Identificarea situațiilor de risc se realizează cu ajutorul unor instrumente adaptate după modelele recomandate de ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.                       |
| 4.7.                                       | CRC poate referi cazurile de copii aflați în situații de risc de abuz, neglijare și exploatare către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.  |
| 4.8.                                       | CRC ține evidența tuturor programelor de sprijin, inclusiv a celor specifice, pe care le organizează și la care participă, cu mențiune clară pentru cele care sunt organizate de centru.   |

### Indicatorii pentru Standardul 4

(I)4 .2.1. Numărul anual de grupuri de sprijin organizate de centru: numărul total și pe categoriile principale menționate în procedura 4.1. (grupuri de sprijin pentru părinți, pentru copii, pentru cupluri sau persoane care urmează să devină părinți).

(I)4 .2.2. Protocolul după care se înregistrează datele relevante despre grupurile de sprijin.

(I)4 .2.3. Numărul anual de protocoale menționate anterior.

(I)4 .2.4. Conținutul protocoalelor menționate anterior.

(I)4 .4. Numărul de beneficiari ai programului de vizite obligatorii la domiciliu pe care centrul îi ajută în mod direct.

(I)4 .6. Fișa de evaluare a riscului de A/N/E.

(I)4 .7. Numărul de cazuri de risc A/N/E referite altor servicii comunitare.

(I)4 .8.1. Numărul anual de programe de sprijin, inclusiv cele specifice, pe care centrul le organizează sau le sprijină.

(I)4 .9.1. Metodele de evaluare pentru fiecare program de sprijin pe care centrul le organizează.

(I)4 .9.2. Documentația care atestă eficiența programelor de sprijin organizate de centru.

## ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

|  |   |
|--|---|
| Standardul 5                               | Locația, resursele financiare și baza materială<br>Centrul de resurse comunitare dispune de o locație accesibilă pentru membrii comunității, resurse financiare suficiente și o bază materială adecvată, care îi asigură funcționarea la randament optim și permanența în comunitate.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate au acces la servicii comunitare de calitate, pe care le pot accesa în funcție de nevoile pe care aceștia le au.  |
| Proceduri de implementare a standardului 5 |   |
| 5.1.                                       | CRC este situat într-un loc accesibil pentru toți membrii comunității, ținând cont de mijloacele de transport și distanța față de alte servicii comunitare pentru copil și familie.   |
| 5.2.                                       | CRC este compartimentat și dotat sau are acces, care este stipulat clar în convențiile de colaborare cu alte instituții sau servicii, la o bază materială și echipamente care să faciliteze accesibilitatea, lucrul în condiții optime cu beneficiarii, copiii și adulții, precum și derularea activităților menționate în standardele minime obligatorii.  |
| 5.3.                                       | Fondurile alocate CRC de către furnizorul de servicii (serviciul public specializat pentru protecția copilului, denumit în continuare SPSPC, organismele private autorizate sau autoritățile administrației publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii CRC, prevederilor standardelor minime obligatorii și a oricăror alte activități derulate de CRC în acord cu legislația în vigoare și nevoile identificate în comunitate. |
| 5.4.                                       | Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a asigura surse suplimentare de finanțare, cu precădere prin identificarea și mobilizarea resurselor comunitare, pentru asigurarea derulării activităților necesare în comunitate și autosusținerea pe termen lung a CRC.  |
| 5.5.                                       | Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a superviza utilizarea fondurilor derulate de CRC.   |

### Indicatorii pentru Standardul 5

(I)5 .1.1. Membrii comunității au diverse mijloace de acces la centru.

(I)5 .1.2. Centrul este dotat cu facilități pentru persoanele cu dizabilități, conform legislației în vigoare.

(I)5 .2.1. Centrul dispune de compartimente adecvate scopului acestora, inclusiv sala de așteptare cu materiale specifice jocului pentru copii, pentru desfășurarea activităților prevăzute în standardele minime obligatorii.

(I)5 .2.2. Centrul are încheiate convenții de colaborare cu alte instituții sau servicii pentru utilizarea unor spații sau închirierea unor echipamente adecvate activităților prevăzute în planul anual de acțiune și standardele minime obligatorii.

(I)5 .3. - 5.5. Bugetul anual al CRC.

|  |   |
|--|---|
| Standardul 6                               | Management și administrare<br>Centrul de resurse comunitare dispune de un management și o administrare eficientă, care să îi asigure o funcționare optimă, în acord cu misiunea sa.   |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate oferite de centrul de resurse comunitare, precum și de sprijinul acestuia pentru accesarea altor servicii de care au nevoie la un moment dat.  |
| Proceduri de implementare a standardului 6 |   |
| 6.1.                                       | Coordonatorul centrului are responsabilitatea ca misiunea centrului comunitar să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul centrului, cât și în comunitate.  |
| 6.2.                                       | CRC are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în funcție de angajator, care reflectă spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile copilului și ale individului, sunt avizate de coordonatorul centrului și aduse la cunoștința întregului |

|  |
|--|
| personal.  |
| 6.3. CRC organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități de prevenire, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari. |
| 6.4. În vederea îndeplinirii misiunii sale, CRC colaborează în rețea cu toate serviciile și programele comunitare, regionale și naționale de asistență și protecție a copilului și familiei.   |
| 6.5. CRC menține permanent legătura cu comunitatea în scopul ajustării activităților și programelor curente și pentru inițierea de noi activități și programe în domeniul prevenirii A/N/E.  |

## Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6 .1. Misiunea centrului este afișată într-un loc adecvat, este cunoscută de personalul centrului și popularizată prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, broșuri ș.a.).

(I)6 .2. Regulamentul de ordine interioară a centrului, respectiv normele interne de funcționare, sunt disponibile și cunoscute de către personalul centrului.

(I)6 .3.1. Baza de date a centrului este operațională.

(I)6 .3.2. CRC are un sistem clar de utilizare a bazei de date de către personalul centrului în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității pentru beneficiari.

(I)6 .4. Numărul anual de convenții de colaborare între furnizorul de servicii al CRC și alți furnizori de servicii și numărul anual de programe în care CRC este implicat.

(I)6 .5. CRC operează cu modalități și mijloace diverse pentru menținerea legăturii permanente cu comunitatea, referitor la solicitările pentru servicii concrete, semnalarea unor nevoi sau situații legate de A/N/E etc. (de exemplu, serviciu telefonic destinat acestei probleme, cutie poștală, cutii de colectare în diverse puncte din comunitate ș.a.).

|  |  |
|--|--|
| Standardul 7                               | Planul anual de acțiune<br>Centrul de resurse comunitare funcționează în acord cu prevederile unui plan anual de acțiune întocmit pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii și a nevoilor de prevenire identificate în comunitate.  |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate adecvate propriilor nevoi.  |
| Proceduri de implementare a standardului 7 |  |
| 7.1.                                       | Coordonatorul centrului are obligația de a întocmi un plan anual de acțiune pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii și cu consultarea personalului de specialitate.   |
| 7.2.                                       | Planul anual de acțiune al centrului va cuprinde cel puțin următoarele:<br>a) tipul activității, conform prevederilor standardelor minime obligatorii, b) metodologia de evaluare a nevoilor inițiale de prevenire pentru fiecare activitate în parte, persoana responsabilă de îndeplinirea activității respective, d) perioada de derulare a activității respective și e) resurse disponibile și potențiale. |
| 7.3.                                       | Planul anual de acțiune al centrului va fi revizuit periodic sau de câte ori este nevoie, cu aprobarea coordonatorului de centru.  |
| 7.4.                                       | CRC are obligația ca, înainte de derularea oricărei activități, să identifice nevoile de prevenire existente la nivelul comunității, cu privire la A/N/E, pe baza unei metodologii menționate în planul anual de acțiune.  |

## Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7 .1. CRC dispune de un plan anual de acțiune întocmit de coordonatorul centrului și semnat de personalul de specialitate consultat în această privință.

(I)7 .2. Conținutul planului anual de acțiune este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)7 .3. Numărul de revizuri ale planului anual de acțiune efectuate pe parcursul unui an, aprobate de coordonatorul centrului.

(I)7 .4. Nevoile identificate în comunitate și metodologia utilizată pentru una sau mai multe activități cuprinse în planul anual de acțiune și aflate în derulare.

## RESURSE UMANE

|  |  |
|--|--|
| Standardul 8                               | Recrutarea și angajarea<br>Personalul centrului este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor centrului.  |
| Rezultat                                   | Clienții beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat.  |
| Proceduri de implementare a standardului 8 |  |
| 8.1.                                       | Angajatorul este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii și planului anual de acțiune. Dacă CRC funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența personalului de specialitate să existe și profesioniști care vorbesc și limba minorităților respective. |
| 8.2.                                       | Procesul de recrutare și angajare se înregistrează și coordonatorul centrului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.   |

|  |
|--|
| 8.3. Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care să deservească misiunii CRC fără a face parte din personalul propriu al centrului, însă este obligat să asigure angajarea personalului de specialitate și a voluntarilor. |
| 8.4. Personalul de specialitate trebuie să aibă studii socio-umane.  |
| 8.5. Coordonatorul serviciului trebuie să aibă studii superioare socio-umane și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie.   |

## Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8 .1. Diplomele de studii și alte acte care atestă calificarea personalului angajat.

(I)8 .2. Procesul de recrutare și angajare este conform legislației în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)8 .3. - 8.6. Organigrama, diplomele de studii, contractele de muncă, contractele de voluntariat, fișele de post. Se verifică în ce măsură conținutul fișelor de post este cunoscut de către angajați și dacă sunt revizuite conform legislației în vigoare.

|  |  |
|--|--|
| Standardul 9                               | Numărul, pregătirea și formarea continuă<br>Resursele umane ale centrului de resurse comunitare sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilitați de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.  |
| Rezultat                                   | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatice și de comunicare.  |
| Proceduri de implementare a standardului 9 |  |
| 9.1.                                       | Numărul personalului trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime obligatorii și planul anual de acțiune. Stabilirea numărului minim se face de către angajator împreună cu coordonatorul centrului, se înregistrează și se revizuieste cel puțin anual. |
| 9.2.                                       | La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul centrului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.                                    |
| 9.3.                                       | Fiecare angajat al centrului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.                        |
| 9.4.                                       | Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații centrului vor fi promovate, sprijinite și înregistrate de către coordonatorul centrului.  |
| 9.5.                                       | Voluntarii centrului acționează în baza unor contracte clare, în acord cu legislația în vigoare.   |
| 9.6.                                       | CRC are obligația să asigure un număr minim de 14 ore de formare pentru voluntari, înainte de începerea activităților acestora.  |
| 9.7.                                       | Formarea profesională continuă a voluntarilor va fi promovată, sprijinită și înregistrată de către coordonatorul centrului.  |
| 9.8.                                       | La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.   |
| 9.9.                                       | Coordonatorul centrului beneficiază anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.   |
| 9.10.                                      | Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților.  |

## Indicatorii pentru Standardul 9

(I)9 .1.1. Numărul personalului este adecvat activităților din standardele minime obligatorii și planul anual de acțiune și înregistrat.

(I)9 .1.2. Numărul personalului este revizuit anual și coordonatorul participă la întocmire și revizuire.

(I)9 .2. - 9.9. Dosarul personal al fiecărui angajat, inclusiv a coordonatorului și a voluntarilor, cuprinde documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare inițială și continuă prevăzute de standardele minime obligatorii.

(I)9 .10. Certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului, în cazul celor din urmă se verifică modalitatea de desfășurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislația de formare profesională a adultului.

|   |   |
|---|---|
| Standardul 10                               | Supervizare<br>Centrul de resurse comunitare dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate. |
| Rezultat                                    | Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru clienți.   |
| Proceduri de implementare a standardului 10 |   |
| 10.1.                                       | Ședințele de supervizare a personalului au loc periodic - cel puțin o dată pe săptămână - sau de câte ori este nevoie și sunt înregistrate.   |
| 10.2.                                       | Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în echipă.   |
| 10.3.                                       | Coordonatorul centrului are obligația de a asigura supervizarea internă și externă a personalului de specialitate.  |

|       |   |
|-------|---|
| 10.4. | Supervizarea voluntarilor este asigurată de personalul de specialitate cu experiență desemnat de coordonatorul centrului.   |
| 10.5. | Angajatorul are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului centrului.  |
| 10.6. | Supervizarea este asigurată de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie. Dacă CRC are angajați consilieri pentru activitățile de sprijin pentru copil și familie, precum și pentru activitățile de prevenire terțiară, supervizarea acestora se realizează de către specialiști cu studii superioare socio-umane cu experiență de cel puțin doi ani în consiliere în plus față de persoanele pentru care se asigură supervizarea. |

### Indicatorii pentru Standardul 10

- (I)1 0.1. Numărul mediu lunar și anual de ședințe de supervizare a personalului.
- (I)1 0.2. - 10.5. Numărul mediu lunar și anual de supervizări individuale și de grup pentru personalul de specialitate, voluntarii și coordonatorul serviciului.
- (I)1 0.6. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

## ACTIVITATEA ÎN REȚEAUA DE INTERVENȚIE

|   |   |
|---|---|
| Standardul 11                               | Centrul de resurse comunitare colaborează permanent cu profesioniștii, autoritățile administrației locale și serviciile de specialitate din cadrul rețelei de intervenție în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.   |
| Rezultat                                    | Copiii și familiile acestora beneficiază de sprijinul și serviciile centrului de resurse comunitare în vederea reabilitării și reintegrării în comunitate.  |
| Proceduri de implementare a standardului 11 |   |
| 11.1.                                       | Activitatea în rețeaua inter-instituțională de intervenție pentru situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului se desfășoară în conformitate cu metodologia CRC întocmită în baza prevederilor standardelor minime obligatorii prezente și a ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.   |
| 11.2.                                       | Personalul CRC care are suspiciunea sau identifică situații de A/N/E în comunitate trebuie să semnaleze aceste cazuri autorităților abilitate (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet), conform legislației în vigoare.   |
| 11.3.                                       | Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială a situației A/N/E pe care o semnalează la SPSPC și rezultatele acesteia le consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială, pe care o transmite la SPSPC în termen maxim de 48 de ore de la data evaluării inițiale, respectiv 24 de ore de la completarea acesteia, în vederea alcătuirii evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției. |
| 11.4.                                       | Personalul de specialitate din centru poate participa la evaluarea detaliată a cazurilor pe care le semnalează, la solicitarea SPSPC.   |
| 11.5.                                       | Personalul de specialitate din centru asigură evaluarea inițială sau participă la evaluarea detaliată a altor cazuri A/N/E, inclusiv situații de urgență, din comunitatea în care activează centrul, la solicitarea SPSPC. Evaluarea inițială a situațiilor de urgență se realizează și la solicitarea consilierilor din cadrul telefonului copilului.  |
| 11.6.                                       | CRC desfășoară activități de prevenire terțiară pentru cazurile pe care le semnalează, la solicitarea SPSPC, în acord cu resursele umane, financiare și materiale disponibile.  |
| 11.7.                                       | CRC este obligat să-și organizeze un sistem de monitorizare și evaluare a cazurilor de A/N/E pe care le semnalează autorităților abilitate, inclusiv a activităților de prevenire terțiară, cu respectarea confidențialității referitoare la cazurile respective.   |
| 11.8.                                       | Monitorizarea și evaluarea cazurilor de A/N/E se realizează în conformitate cu prevederile ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E și ale standardelor minime obligatorii pentru managementul de caz în domeniul protecției copilului.   |
| 11.9.                                       | Toți angajații CRC, precum și profesioniștii care intervin în activitatea centrului la un moment dat, semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre clienții centrului.   |

### Indicatorii pentru Standardul 11

- (I)1 1.1. Metodologia CRC este disponibilă și cunoscută de personalul centrului.
- (I)1 1.1.2. Numărul anual de convenții de colaborare cu instituțiile și serviciile din rețeaua de intervenție.
- (I)1 1.2. Numărul anual de cazuri semnalate către autoritățile abilitate: numărul total și pe categoriile menționate în standardele minime obligatorii (SPSPC, poliție, serviciul public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București, parchet).
- (I)1 1.3. Numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială transmise la SPSPC.
- (I)1 1.4. Numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru.
- (I)1 1.5.1. Numărul anual de cazuri evaluate inițial de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.
- (I)1 1.5.2. Numărul anual de cazuri evaluate detaliat de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(I)1 1.5.3. Numărul anual de cazuri evaluate inițial de către personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC și telefonului copilului.

(I)1 1.6. Numărul anual de activități de prevenire terțiară realizate de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru și la solicitarea SPSPC.

(I)1 1.7.1. Existența unui sistem operațional de monitorizare și evaluare a cazurilor A/N/E pe care le semnalează, inclusiv a activităților de prevenire terțiară și face dovada că acest sistem asigură confidențialitatea cu privire la cazurile respective.

(I)1 1.7.2. Numărul anual de cazuri monitorizate de către personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru către autoritățile abilitate.

(I)1 1.8. Metodologia centrului.

(I)1 1.9. Contractele de confidențialitate.