

## Ordin nr. 88/2004

din 27/07/2004

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 726 din 12/08/2004

pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii

În temeiul prevederilor Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 12/2001 privind înfiintarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie, aprobata si modificata prin Legea nr. 252/2001, si ale art. 9 alin. (3) din Hotarârea Guvernului nr. 770/2003 privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie,

secretarul de stat al Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie emite urmatorul ordin:

**Art. 1.** - Se aproba Standardele minime obligatorii privind centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii, prevazute în anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

**Art. 2.** - Prezentul ordin va intra în vigoare începând cu data de 1 ianuarie 2005.

Secretarul de stat al Autoritatii Nationale  
pentru Protectia Copilului si Adoptie,  
Gabriela Coman

Bucuresti, 27 iulie 2004.

Nr. 88.

### **ANEXA \*)**

#### STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND CENTRUL DE CONSILIERE SI SPRIJIN PENTRU PARINTI SI COPII

\*) Anexa este reprodusa în facsimil.

Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii, denumit în continuare CCS, sprijina si asista parintii/potentialii parinti pentru a face fata dificultatilor psihosociale care afecteaza relatiile familiale, pentru dezvoltarea competentelor parentale, pentru prevenirea separarii copilului de familia sa, si sprijina copiii atunci când apar probleme în dezvoltarea acestora.

Clientii serviciului sunt parintii biologici, familia extinsa, familia substitutiva, persoanele/familiile (potential) adoptatoare, viitorii parinti, copiii.

Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii este complementar cu celelalte servicii pentru protectia copilului.

Standardele sunt grupate pe urmatoarele arii de interes:

Informare si relatia cu comunitatea

1. Activitati de informare si relatii cu comunitatea  
Managementul de caz
2. Evaluarea initiala a clientilor
3. Planul personalizat de consiliere
4. Monitorizarea post-servicii si închiderea cazului  
Serviciile oferite

5. Consiliere si informare
6. Sprijin si educatie parentala  
Administrarea si managementul
7. Locatia, resursele financiare si baza materiala
8. Proceduri administrative si de management  
Resursele umane
9. Recrutarea, angajarea si structura de personal
10. Formarea personalului
11. Supervizarea

## INFORMARE SI RELATIA CU COMUNITATEA

Standardul 1	Activitati de informare si relatii cu comunitatea
	Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii desfasoara activitati de informare si sensibilizare privind problematica copilului si a familiei, de promovare a serviciilor oferite si stabileste relatii de colaborare cu institutiile, organizatiile si/sau alte grupuri de suport comunitar.
Rezultat	Comunitatea este informata despre existenta si misiunea centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii si se implica în sprijinirea activitatilor acestuia.
Cerinte pentru implementarea standardului 1	
1.1.	CCS dezvolta un set de proceduri pentru identificarea situatiilor de risc de separare a copilului de familia sa.
1.2.	Profesionistii CCS realizeaza o retea comunitara de semnalare si sprijin a potentialilor clienti.
1.3.	CCS realizeaza si distribuie materiale promotionale si de informare (pentru familii, profesionisti si alti membrii ai comunitatii) în ceea ce priveste misiunea, serviciile oferite si modalitatile de acces la acestea.
1.4.	CCS se asigura ca toate materialele promotionale si informatiile puse la dispozitia comunitatii respecta dreptul clientilor la imagine si confidentialitate.
1.5.	CCS își reevalueaza materialele promotionale si de informare cel puțin o data pe an si le actualizeaza atunci când este necesar.
1.6.	CCS realizeaza, cel puțin o data pe an, o campanie de prevenire a separarii copilului de familia sa si/sau de informare si sensibilizare privind problematica copilului si familiei în ansamblu.
1.7.	CCS face publica informatia relevanta referitoare la activitatile sale cel puțin o data pe an.
1.8.	CCS realizeaza anual o analiza a nevoilor familiilor din cadrul comunitatii si utilizeaza în activitatea sa informatiile si concluziile obtinute.
1.9.	CCS încurajeaza implicarea voluntarilor pentru activitatile de informare si comunicare cu comunitatea si coordoneaza activitatile acestora.

1.10. CCS stabileste relatii formalizate de colaborare în retea cu serviciile si programele comunitare, regionale si nationale de asistenta si protectie a copilului si familiei.

1.11. CCS realizeaza anual, cel puțin 3 actiuni de sensibilizare si informare a profesionistilor din retea având ca obiectiv prevenirea situatiilor de separare a copilului de familia sa.

#### Indicatori pentru Standardul 1

(I) 1.1. Existenta procedurilor de identificare a situatiilor de risc de separare a copilului de familia sa.

(I) 1.2.1. Instructiunile si persoanele resursa componente ale retelei comunitare.

(I) 1.2.2. Numar total de semnalari din partea retelei/an.

(I) 1.2.3. Baza de date cu beneficiarii.

(I) 1.2.4. Numar de acorduri/conventii de colaborare încheiate având obiective comune/numar de institutii.

(I) 1.3.1. Existenta materialelor promotionale si de informare (pliante, brosure, afise, etc.).

(I) 1.3.2. Numar de materiale promotionale si de informare diseminate.

(I) 1.3.3. Continutul materialelor promotionale si de informare este adecvat grupului tinta.

(I) 1.3.4. Misiunea CCS este inclusa în materialele informative.

(I) 1.4.1. Continutul materialelor publicate respecta dreptul clientilor la imagine si confidentialitate.

(I) 1.4.2. Numarul de reclamatii/an cu privire la încălcarea confidentialitatii.

(I) 1.5. Numar de revizuri ale materialelor promotionale si de informare/an.

(I) 1.6.1. Numarul anual de campanii.

(I) 1.6.2. Numarul de solicitari de servicii înregistrate în urma campaniilor.

(I) 1.7.1. Numarul de articole publicate anual care contin date relevante din activitatea CCS.

(I) 1.7.2. Raportul anual de activitate al CCS este facut public.

(I) 1.8.1. Raportul de evaluare a nevoilor familiilor în cadrul comunitatii.

(I) 1.8.2. Compatibilitatea planului anual de actiune cu concluziile raportului de evaluare.

(I) 1.9. Numar de voluntari implicati în activitatile de informare si comunicare cu comunitatea/an.

(I) 1.10. Numar de acorduri/conventii de colaborare încheiate având obiective comune/numar de institutii.

(I) 1.11.1. Numar de actiuni/an.

(I) 1.11.2. Numar de participanti din rândul profesionistilor.

(I) 1.11.3. Lista institutiilor implicate si a profesiorilor.

#### MANAGEMENTUL DE CAZ

Standardul 2 | Evaluarea initiala a clientilor |

+-----+

| Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii realizeaza evaluarea initiala a clientilor în maxim 3 zile de la primirea solicitarii. |

Rezultat | Clientul devine beneficiarul serviciilor centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii sau este orientat în timp util catre alte institutii. |

Cerinte pentru implementarea standardului 2

2.1. Preluarea cazurilor de catre CCS se poate face a) prin referire de catre alte institutii/servicii/specialisti; b) prin orientare de catre managerul de

caz/responsabilul de caz din cadrul directiei generale de asistenta sociala si protectie copilului/serviciului public de asistenta sociala/organismului privat autorizat si c) prin solicitari directe din partea potentialilor clienti.

2.2. CCS stabileste criteriile de admitere a clientilor la serviciile oferite, care sunt parte componenta a metodologiei de organizare si functionare a CCS, denumita în continuare MOF; aceste criterii sunt analizate anual si revizuite daca este cazul.

2.3. CCS se asigura ca pentru toate cazurile referite sau orientate sa primeasca informatii relevante pentru rezolvarea cazurilor respective.

2.4. Un membru al echipei CCS efectueaza evaluarea initiala a solicitantului în urma careia se ia decizia începerii evaluarii detaliate sau închiderii cazului prin referire catre alte servicii/institutii abilitate. Referirea implica realizarea unui document înregistrat si transmis serviciului/institutiei abilitate, direct sau prin intermediul clientului, iar în unele situatii si prin contactarea telefonica a serviciului/institutiei respective; informatiile din raportul de evaluare sunt aduse la cunostinta clientului.

2.5. În baza raportului de evaluare initiala, coordonatorul CCS desemneaza pentru fiecare caz în parte un responsabil care coordoneaza evaluarea detaliata.

2.6. Daca în urma evaluarii initiale se constata nevoia altor servicii care nu sunt de competenta CCS, centrul informeaza serviciul public de asistenta sociala din comunitatea din care provine clientul, în vederea întocmirii planului de servicii.

#### Indicatori pentru Standardul 2

(I) 2.1.1. Numar de cazuri preluate prin referire/luna/an.

(I) 2.1.2. Numar de cazuri preluate prin orientare/luna/an.

(I) 2.1.3. Numar de solicitari directe/luna/an.

(I) 2.2.1. Existenta criteriilor de admitere ca parte componenta a MOF.

(I) 2.2.2. Rapoarte de evaluare a criteriilor/an.

(I) 2.2.3. Relevanta criteriilor în raport cu misiunea centrului.

(I) 2.3.1. Numar de solicitari ale centrului pentru obtinerea rapoartelor de evaluare deja existente.

(I) 2.3.2. Numar de rapoarte de evaluare/numar de referiri/orientari.

(I) 2.4.1. Numar de rapoarte/fise de evaluare initiala/numar de cazuri.

(I) 2.4.2. Numar de rapoarte semnate de clienti/numar de clienti.

(I) 2.4.3. Numar de decizii de începere a evaluarii detaliate.

(I) 2.4.4. Numar de decizii de închidere a cazului prin referire.

(I) 2.5. Existenta unui responsabil care coordoneaza evaluarea detaliata pentru fiecare client.

(I) 2.6. Numar de cazuri orientate catre serviciul public de asistenta sociala, care necesita planuri de servicii/an.

Standardul 3 | Planul personalizat de consiliere |

+-----+  
| Echipa centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii elaboreaza  
| planul personalizat de consiliere în maxim 5 zile de la realizarea evaluarii  
| detaliate.

Rezultat | Fiecare client beneficiaza de o interventie adecvata nevoilor si optiunilor  
| sale.

Cerinte pentru implementarea standardului 3

- 3.1. Pentru elaborarea planului personalizat de consiliere, denumit în continuare PPC, responsabilul împreună cu echipa CCS realizează evaluarea detaliată a clientului în maxim 2 săptămâni de la luarea deciziei de includere a clientului în programele CCS.
- 3.2. Responsabilul PPC, împreună cu specialistii care au contribuit la evaluarea detaliată, elaborează raportul de evaluare detaliată care este avizat de coordonatorul CCS; conținutul raportului este adus la cunoștința clientului.
- 3.3. În procesul de elaborare, luare a deciziilor și implementare a PPC responsabilul se asigură de consultarea și implicarea activă a clientului
- 3.4. Implementarea PPC se realizează pe baza unui contract încheiat cu clientul.
- 3.5. PPC este revizuit periodic, cel puțin o dată la 3 luni sau atunci când obiectivele sale nu mai corespund nevoilor clientului, iar acest lucru este consemnat în registrul de consiliere și Fișa individuală de consiliere
- 3.6. Responsabilul PPC trimite managerului de caz/responsabilului de caz din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului/serviciului public de asistență socială/organismului privat autorizat, în mod periodic - cel puțin lunar sau de câte ori este necesar - rapoarte referitoare la atingerea obiectivelor cuprinse în planul personalizat de consiliere, precum și despre orice modificare survenită în acest plan.
- 3.7. Managerul de caz/responsabilul de caz din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului/serviciului public de asistență socială/organismului privat autorizat, la rândul său, este obligat să aducă la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare din cadrul CCS orice modificare survenită în situația clienților care afectează atingerea obiectivelor cuprinse în PPC.
- 3.8. Fiecare responsabil de PPC se ocupă de un număr maxim de 25 de cazuri active.

#### Indicatori pentru Standardul 3

- (I) 3.1.-3.3. - Rapoartele de evaluare detaliată a clientului.  
- Semnatura clientului pe raportul de evaluare.  
- Avizul coordonatorului pe rapoartele de evaluare.
- (I) 3.4. Număr de contracte încheiate/număr de PPC-uri.
- (I) 3.5.1. Numărul de revizuirii ale PPC.
- (I) 3.5.2. Registrul de consiliere și fișa individuală de consiliere.
- (I) 3.6. Număr de rapoarte transmise managerului de caz/responsabilului de caz din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului/serviciului public de asistență socială/organismului privat autorizat/lună/an.
- (I) 3.7. Număr de comunicări ale managerului de caz/responsabilului de caz din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului/serviciului public de asistență socială/organismului privat autorizat.
- (I) 3.8. Număr de cazuri active/responsabil de PPC/lună.

Standardul 4 | Monitorizarea post-servicii și închiderea cazului |

+-----+  
| Responsabilul planului personalizat de consiliere asigură desfășurarea

	activitatilor de monitorizare a cazului si propune închiderea cazului.
Rezultat	Închiderea cazului are loc în momentul în care rapoartele de monitorizare  evidentiaza faptul ca asistenta clientului nu mai este necesara.
Cerinte pentru implementarea standardului 4	
4.1.	Dupa încheierea interventiilor, responsabilul PPC asigura monitorizarea cazului pentru o  perioada de cel putin 3 luni, cu posibilitati de prelungire în functie de rezultatele  acestora, cu avizul coordonatorului CCS.
4.2.	În activitatile de monitorizare post-servicii, responsabilul PPC colaboreaza cu  autoritatea locala din comunitatea în care locuieste clientul în vederea elaborarii  planului de servicii, atunci când este cazul.
4.3.	În procesul de monitorizare post-servicii, responsabilul de PPC colaboreaza cu  profesionisti din servicii/institutii care pot consolida rezultatele obtinute în urma  interventiei din partea specialistilor CCS.
4.4.	Pe tot parcursul interventiei, responsabil PPC pregateste clientul în vederea închiderii  cazului.
4.5.	Pe baza rapoartelor de monitorizare, responsabilul PPC închide cazul cu avizul  coordonatorului CCS si informeaza managerul de caz/responsabilul de caz din cadrul  directiei generale de asistenta sociala si protectia copilului/serviciului public de  asistenta sociala/organismului privat autorizat asupra deciziei luate.

#### Indicatori pentru Standardul 4

- (I) 4.1.1. Numar de rapoarte de monitorizare post-servicii/luna.
- (I) 4.1.2. Aprobarile coordonatorului CCS cu privire la prelungirea perioadei de monitorizare post-servicii.
- (I) 4.2.-4.3. Dosarul clientului/planul de servicii/corespondenta si alte documente relevante.
- (I) 4.4.1. PPC.
- (I) 4.4.2. Rapoartele de monitorizare
- (I) 4.5.1. Rapoartele de închidere a cazurilor având avizul coordonatorului CCS.
- (I) 4.5.2. Nota de informare catre directia generala de asistenta sociala si protectia copilului/serviciul public de asistenta sociala/organismul privat autorizat.

#### SERVICIILE OFERITE

Standardul 5	Consiliere si informare
	-----+  Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii asigura conditii optime  si ofera servicii de consiliere si informare clientilor sai.
Rezultat	Clientii beneficiaza de servicii de consiliere, sprijin si informare de calitate  care îi ajuta sa își rezolve eficient problemele cu care se confrunta.
Cerinte pentru implementarea standardului 5	
5.1.	Consilierea se realizeaza dupa un plan personalizat de consiliere si are obiective  specifice care se stabilesc cu acordul clientului.

- 5.2. Serviciile propuse în PPC sunt inițiate în maxim 3 zile de la finalizarea PPC, luând în considerare gravitatea situației și numărul de cazuri active/consilier.
- 5.3. Activitatea de consiliere se desfășoară într-un spațiu special amenajat și securizant pentru clienți.
- 5.4. CCS oferă informații cu privire la serviciile pe care le poate furniza, la resursele existente în comunitate și la modalitățile de rezolvare a problemelor cu care se confruntă clienții CCS.
- 5.5. CCS furnizează sau asigură accesul la servicii de consiliere/informare juridică și medicală sau orice alte servicii pentru copil și familie corespunzător nevoilor acestora.
- 5.6. În cadrul CCS, intervențiile se realizează cu respectarea confidențialității și a dreptului la imagine și intimitate al persoanei.
- 5.7. CCS oferă prin telefon, în timpul programului de lucru, informații clienților care solicită acest lucru.

#### Indicatori pentru Standardul 5

- (I) 5.1.1. Existența PPC.
- (I) 5.1.2. Semnătura clientului pe contractul dintre CCS și client.
- (I) 5.1.3. Numărul de ședințe de consiliere/client/an.
- (I) 5.2. Registrul de consiliere.
- (I) 5.3. Existența biroului de consiliere special amenajat pentru activitatea de consiliere.
- (I) 5.4.1. PPC.
- (I) 5.4.2. Informațiile consemnate în rapoartele de monitorizare.
- (I) 5.5.1. Fișa de consiliere/informare juridică/medicală.
- (I) 5.5.2. Dosarul copilului.
- (I) 5.6. Numărul de sesizări ale clienților privitoare la nerespectarea confidențialității, a dreptului la imagine și intimitate a persoanei.
- (I) 5.7. Registrul de apeluri telefonice.

Standardul 6	Sprijin și educație parentală
	Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii oferă părinților programe de sprijin și educație parentală pentru formarea și dezvoltarea competențelor și abilităților parentale.
Rezultat	Părinții au abilitățile/competențele parentale îmbunătățite și pot face față cerințelor de dezvoltare a copiilor lor.
Cerințe pentru implementarea standardului 6	
6.1.	CCS sprijină organizarea sau organizează programe de educație a părinților/viitorilor părinți. Acestea se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate.
6.2.	CCS sprijină organizarea sau organizează grupuri de sprijin pentru părinți, cupluri care urmează să devină părinți și alte persoane interesate de problematica familiei, la

| cerere.

+-----+  
|6.3. CCS organizeaza cel putin 2 programe de educare pentru parinti pe an.

+-----+  
|6.4. CCS face cunoscuta tematica programei de educatie parentala cu cel putin o luna inaintea inceperii activitatii.

#### Indicatori pentru Standardul 6

(I) 6.1.1. Existenta programelor de educare a parintilor/viitorilor parinti.

(I) 6.1.2. Numarul de parinti participanti/program.

(I) 6.1.3. Numarul de ore/sesiune.

(I) 6.1.4. Numarul de sesiuni/program.

(I) 6.1.5. Numarul de programe organizate impreuna cu alte organizatii/institutii.

(I) 6.1.6. Raportul de activitate privind programul de educare a parintilor.

(I) 6.1.7. Rezultatele la chestionarele de verificare pre- si post-program de formare.

(I) 6.2.1. Existenta grupurilor de sprijin.

(I) 6.2.2. Numarul de clienti participanti/sesiune de grup.

(I) 6.2.3. Numarul de ore/sesiune de grup.

(I) 6.2.4. Numarul de grupuri de sprijin organizate impreuna cu alte organizatii/institutii.

(I) 6.2.5. Raportul de activitate privind grupurile de sprijin.

(I) 6.3. Numarul de programe/an.

(I) 6.4.1. Afisarea programei de pregatire.

(I) 6.4.2. Numarul de materiale informative

(I) 6.4.3. Data la care este facuta cunoscuta programa este consemnata in raportul de activitate.

#### ADMINISTRAREA SI MANAGEMENTUL

+-----+  
|Standardul 7|Locatia, resurse financiare si baza materiala|

+-----+  
|Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii dispune de o locatie  
|accesibila clientilor, resurse financiare suficiente si o baza materiala  
|corespunzatoare indeplinirii misiunii sale.

+-----+  
|Rezultat |Copiii si familiile au acces la servicii de calitate oferite de centrul de  
|consiliere si sprijin pentru parinti si copii.

+-----+  
|Cerinte pentru implementarea standardului 7

+-----+  
|7.1. CCS functioneaza intr-o locatie adecvata, adaptata serviciilor pe care le ofera si  
|nevoilor beneficiarilor, inclusiv a clientilor cu dizabilitati.

+-----+  
|7.2. Pentru desfasurarea activitatii sale, CCS dispune de cel putin: o sala de primire, un  
|birou de consiliere, un birou pentru echipa pluridisciplinara, o sala multifunctionala,  
|doua grupuri sanitare separate pentru clienti si personal.

+-----+  
|7.3. CCS isi desfasoara activitatea intr-o locatie separata de un centru de plasament  
|functional.

+-----+  
|7.4. Spatiile sunt amenajate si dotate corespunzator desfasurarii activitatilor oferite de  
|CCS.

- |7.5. CCS se afla într-un loc accesibil din punct de vedere al existentei mijloacelor de transport în comun.
- |7.6. CCS este localizat în proximitatea celorlalte servicii din comunitate.
- |7.7. CCS dispune de autorizatii de functionare.
- |7.8. Fondurile alocate CCS de catre furnizorul de servicii sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii sale si prevederilor standardelor minime obligatorii prezente, denumite în continuare SMO.

#### Indicatori pentru Standardul 7

- (I) 7.1.1. Cladirea în care este amplasat centrul este adecvata si adaptata.
- (I) 7.1.2. Accesibilitatea cladirii si spatiilor, inclusiv pentru persoane cu dizabilitati.
- (I) 7.2.1. Numar de încaperi raportat la tipul de activitati si la marimea si structura echipei.
- (I) 7.2.2. Existenta spatiilor igienico-sanitare separate pentru clienti si personal.
- (I) 7.2.3. Existenta spatiilor destinate activitatilor în beneficiul clientilor, separate de biroul echipei.
- (I) 7.3. Locatia CCS.
- (I) 7.4. Amenajarea si dotarea spatiilor.
- (I) 7.5. Existenta mijloacelor de transport în comun în vecinatatea CCS.
- (I) 7.6. Amplasarea CCS în vecinatatea serviciilor comunitare.
- (I) 7.7. Existenta autorizatiilor de functionare: autorizatie sanitara de functionare, autorizatie sanitar-veterinara, autorizatie de prevenire si stingere a incendiilor, etc.
- (I) 7.8. Bugetul alocat CCS de catre furnizorul de servicii.

#### Standardul 8 | Proceduri administrative si de management |

|Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii dispune de un set de proceduri administrative si de management în concordanta cu misiunea sa.

Rezultat | Organizarea administrativa si managementul asigura functionarea optima a centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii în beneficiul clientilor.

#### Cerinte pentru implementarea standardului 8

- |8.1. CCS functioneaza într-un cadru legal, certificat de documente oficiale.
- |8.2. CCS functioneaza conform unui plan anual de actiune, întocmit de coordonatorul CCS, pe baza prevederilor SMO prezente si a nevoilor beneficiarilor.
- |8.3. Coordonatorul CCS realizeaza anual evaluarea organizarii si functionarii CCS, precum si a calitatii serviciilor furnizate. Pe baza rezultatelor evaluarii, coordonatorul CCS, cu avizul furnizorului de servicii, amelioreaza anual organizarea, functionarea si serviciile CCS.
- |8.4. Coordonatorul CCS se asigura ca misiunea, activitatile si programul de lucru cu clientii sunt aduse la cunostinta celor interesati.
- |8.5. CCS stabileste un regulament de ordine interioara sau norme interne de functionare, care sunt aduse la cunostinta tuturor angajatilor.

- +-----+
  - |8.6. CCS detine o baza de date care cuprinde informatii referitoare la clientii pentru care s-au derulat activitati specifice si care este utilizata conform legislatiei în vigoare.
  - |8.7. Functionarea CCS se realizeaza în conformitate cu MOF elaborata pe baza SMO prezente si a ghidului metodologic al CCS.
  - |8.8. Coordonatorul CCS organizeaza cel putin lunar reuniuni de lucru cu întreg personalul.
  - |8.9. Coordonatorul CCS elaboreaza raportul anual de activitate si îl înainteaza furnizorului de servicii.

Indicatori pentru Standardul 8

- (I) 8.1. Existenta de hotarâri, autorizatii, decizii, acte constitutive si statute, acorduri de functionare, conventii de parteneriat, etc.
- (I) 8.2. Existenta planului anual de actiune care cuprinde cel putin: obiectivele elaborate pe baza misiunii centrului, clientii, metodologia de lucru, activitatile derulate, resurse umane, materiale si financiare implicate.
  - (I) 8.3.1. Raportul anual de evaluare a serviciului semnat de coordonatorul CCS.
  - (I) 8.3.2. Strategia de îmbunatatire a activitatii centrului, care e inclusa în planul anual de actiune.
  - (I) 8.4.1. Afisarea misiunii, activitatilor derulate si programului centrului într-un loc vizibil si accesibil celor interesati.
  - (I) 8.4.2. Cunoasterea misiunii de catre angajatii centrului.
  - (I) 8.4.3. Semnarea regulamentului de catre toti angajatii.
  - (I) 8.5.1. Existenta regulamentului de ordine interioara/normelor interne de functionare.
  - (I) 8.5.2. Semnarea regulamentului de catre toti angajatii.
  - (I) 8.6.1. Existenta bazei de date.
  - (I) 8.6.2. Baza de date este functionala si actualizata.
  - (I) 8.6.3. CCS are un sistem clar de utilizare a bazei de date de catre personal în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii datelor.
  - (I) 8.7. Existenta MOF.
  - (I) 8.8.1. Procesele-verbale ale reuniunii de lucru cu echipa interdisciplinara a CCS.
  - (I) 8.8.2. Numarul de reuniuni de lucru/luna.
  - (I) 8.8.3. Continutul proceselor-verbale elaborate în urma reuniunilor de lucru.
  - (I) 8.9.1. Existenta raportului de activitate la sfârșitul fiecarui an; raportul exista la nivelul CCS si la furnizorul de servicii.
  - (I) 8.9.2. Informarea celor interesati în ceea ce priveste continutul raportului anual de activitate.

RESURSELE UMANE

Standardul 9	Recrutarea, angajarea si structura personalului
	+-----+
	Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii utilizeaza personal calificat care raspunde nevoilor clientilor si cerintelor prezentelor standarde minime obligatorii.
	+-----+
Rezultat	Personalul recrutat si angajat este eficient în îndeplinirea misiunii centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii.
	+-----+
Cerinte pentru implementarea standardului 9	

- +-----+
  - | 9.1. CCS utilizeaza politici eficiente de recrutare si angajare de personal.
- +-----+
  - | 9.2. Coordonatorul CCS participa la luarea deciziilor referitoare la selectarea personalului CCS.
- +-----+
  - | 9.3. Activitatea de recrutare si angajare de personal se înregistreaza, iar documentele referitoare la aceasta activitate se pastreaza într-un dosar separat.
- +-----+
  - | 9.4. Coordonatorul CCS are studii superioare socio-umane si experienta în servicii pentru protectia copilului de minim 2 ani.
- +-----+
  - | 9.5. Personalul de specialitate are studii superioare socio-umane si experienta practica de cel putin 1 an în domeniul protectiei copilului.
- +-----+
  - | 9.6. Personalul este angajat conform statutului de functii si cerintelor postului.
- +-----+
  - | 9.7. CCS utilizeaza o metodologie de recrutare, evaluare, pregatire si coordonare a voluntarilor.

Indicatori pentru Standardul 9

- (I) 9.1. Criteriile de selectie a personalului.
- (I) 9.2. Dispozitia angajatorului de constituire a comisiei de examinare a personalului.
- (I) 9.3.1. Dosarul de recrutare, selectie si angajare a personalului CCS.
- (I) 9.3.2. Continutul documentelor.
- (I) 9.4-9.5 - Documentele care atesta pregatirea si experienta coordonatorului.
- Diplomele de studii si alte acte care atesta calificarea si experienta personalului angajat.
- (I) 9.6.1. Numarul de angajati conform statutului de functii.
- (I) 9.6.2. Numarul de clienti raportat la numarul de specialisti al CCS.
- (I) 9.7.1. Existenta metodologiei de recrutare, evaluare, pregatire si coordonare a voluntarilor.
- (I) 9.7.2. Existenta contractelor de voluntariat în conformitate cu normele legale în vigoare.

Standardul 10	Formarea personalului
	+-----+
	Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii asigura angajatilor formarea în domeniul specific serviciilor oferite de acesta.
Rezultat	Angajatii au pregatire si abilitati profesionale corespunzatoare serviciilor centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii.
+-----+	
Cerinte pentru implementarea standardului 10	
+-----+	
10.1.	Angajatorul utilizeaza un pachet de formare initiala în domeniul specific activitatilor CCS, asigurata din bugetul propriu la momentul angajarii.
10.2.	Coordonatorul CCS identifica nevoile de formare ale personalului de specialitate.
10.3.	Coordonatorul CCS încurajeaza angajatii centrului sa-si identifice nevoile de formare si sa solicite cursuri de perfectionare, specializare.
10.4.	Personalul de specialitate al CCS, inclusiv coordonatorul, participa la cel putin 42 de ore de formare continua pe an (cursuri de specializare, de perfectionare, stagii

profesionale, seminarii, conferinte s.a), în domenii care asigura optimizarea activitatii CCS, asigurata din bugetul angajatorului.

10.5. La angajare, în lipsa unei pregatiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul CCS beneficiaza de pregatire în acest domeniu; anual, coordonatorul participa la cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii.

10.6. Voluntarii beneficiaza de un numar minim de 14 ore de formare initiala în cadrul centrului si organizata de acesta si de formare continua în domeniu.

10.7. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a angajatilor se realizeaza conform legislatiei în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educational, sanitar si al formarii profesionale a adultilor.

10.8. CCS detine un punct de documentare cu materiale/lucrari de specialitate din domeniul protectiei copilului pe care fiecare membru al echipei le poate consulta ori de câte ori are nevoie, precum si o baza de documentare cu informatii pentru specialisti (formari, cursuri, evenimente, etc).

#### Indicatori pentru Standardul 10

(I) 10.1.1. Existenta unui pachet de formare initiala.

(I) 10.1.2. Continutul pachetului de formare initiala.

(I) 10.1.3. Documente care atesta participarea la formarea initiala.

(I) 10.2. Fisa de evaluare a nevoilor de formare.

(I) 10.3.1. Fisele de autoevaluare a nevoilor de pregatire.

(I) 10.3.2. Propunerile de participare la seminarii, conferinte, planuri de formare ale angajatilor supuse spre analiza conducerii CCS.

(I) 10.4.1. Documente care atesta cursurile de formare ale fiecarui specialist si participarea la seminarii, conferinte.

(I) 10.4.2. Numarul de angajati care au participat la cursuri, seminarii, conferinte.

(I) 10.4.3. Numarul si continutul cursurilor, seminariilor, conferintelor.

(I) 10.4.4. Numar de ore de formare continua/angajat/an.

(I) 10.5. Documente care atesta formarea coordonatorului în domeniul managementului serviciilor sociale.

(I) 10.6. Documente care atesta formarea initiala si continua a voluntarilor.

(I) 10.7. Certificatele de absolvire cu recunoastere nationala si cele cu recunoastere din partea angajatorului. În cazul celor din urma se verifica modalitatea de desfasurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislatia de formare profesionala a adultului.

(I) 10.8.1. Existenta punctului de documentare în centru.

(I) 10.8.2. Existenta bazei de documentare.

Standardul 11 | Supervizarea |

+-----+

| Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii dispune de un sistem  
| de supervizare a resurselor umane.

Rezultat | Personalul este eficient si asigura servicii de calitate pentru clientii  
| centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si copii.

Cerinte pentru implementarea standardului 11

11.1. Coordonatorul CCS are obligatia de a asigura supervizarea interna si externa a

personalului de specialitate si a voluntarilor.

11.2. Sedintele de supervizare au loc periodic si la cererea personalului; toate sedintele sunt consemnate.

11.3. Furnizorul de servicii are obligatia de a asigura supervizarea coordonatorului CCS.

11.4. Supervizarea se realizeaza de specialisti cu studii superioare socio-umane cu experienta de cel putin cinci ani în servicii pentru copil si familie, pregatire în supervizare si experienta de cel putin doi ani în servicii pentru copil si familie în plus fata de persoanele carora li se asigura supervizarea respectiva.

#### Indicatori pentru Standardul 11

(I) 11.1.-11.2. - Planurile de supervizare, planificarile.

- Numarul de propuneri de supervizare/an.

- Numar de întâlniri de supervizare în grup/luna/an.

- Numar de întâlniri de supervizare individuale/luna/an.

- Rapoarte de supervizare individuala/de grup.

Numar de întâlniri de supervizare la solicitarea angajatilor/echipei/an.

(I) 11.3. Numar de întâlniri de supervizare a coordonatorului/luna/an.

(I) 11.4. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.