



ROMÂNIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției 1-3, Cod poștal 710236, Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536155, +40 231 529220;
Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro



Anexa nr.24
la Hotărârea Consiliului Județean Botoșani
nr. 213 din 19.12.2024

REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
a serviciului social
TELEFONUL COPILULUI

ARTICOLUL 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social TELEFONUL COPILULUI, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind serviciile oferite.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații serviciului social și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali.

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Serviciul social TELEFONUL COPILULUI face parte din Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Botoșani, fiind administrat de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani, furnizor acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 000484 și funcționează în mun. Botoșani, str. I.C. Brătianu nr.59, la parterul imobilului P+1, jud. Botoșani.

ARTICOLUL 3

Scopul serviciului social

TELEFONUL COPILULUI este un serviciu de comunicare la distanță, în scopul semnalării riscurilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului și asigurării intervențiilor de urgență.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social TELEFONUL COPILULUI funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative aplicabile domeniului.

(2) Standard minim aplicabil: Standard minim de calitate conform Modulul III, Standardul 10 din Ordinul Nr.27/2019 privind standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, organizat ca Telefonul Copilului.

(3) Serviciul social a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Botoșani nr.158 din 27.07.2022 în structura Complexului de servicii de tip rezidențial „Micul Prinț” Botoșani din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani.



ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social TELEFONUL COPILULUI se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în Telefonul Copilului sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia;
- h) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate
- i) asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipa mobilă;
- j) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k) asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;
- l) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială precum și cu orice alte instituții atunci când se impune.

ARTICOLUL 6

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciului social TELEFONUL COPILULUI sunt:

- a) Beneficiarii direcți sunt copiii aflați în situație de abuz, neglijare sau exploatare, precum și copiii expuși la situații de abuz, neglijare sau exploatare;
- b) Beneficiarii indirecti sunt familiile copiilor expuși sau aflați într-o situație de abuz, neglijare sau exploatare.

(2) Condițiile de acordare a serviciilor sociale sunt următoarele:

- a) existența unei sesizări pe telefonul copilului;
- b) identificarea și evaluarea riscurilor prin instrumente de evaluare în vederea estimării nevoilor imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației de abuz, neglijare, exploatare;
- c) asistență și consilierea pentru depășirea situațiilor de criză;
- d) mobilizarea echipei mobile de intervenție, care se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situații de urgență, imediat ce consilierul de la TELEFONUL COPILULUI, care primește și înregistrează apelul, stabilește existența unei situații de urgență, definite prin punerea

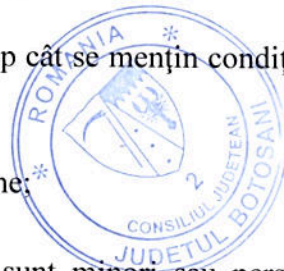
în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare sau exploatare grave.

(3) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de serviciul TELEFONUL COPILULUI au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c) să li se asigure păstrarea anonimatului și a confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite prin intermediul apelului;
- d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e) să fie protejați de lege;
- f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități;
- i) să primescă pe loc informații și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-a determinat să apeleze TELEFONUL COPILULUI;
- j) evaluarea imediată a nevoilor;
- k) să primească asistență și consiliere pentru depășirea situației de criză;
- l) să primească suport emoțional adecvat și asigurarea de faptul că situația lor va fi soluționată de urgență;
- m) să respecte dorința copilului de a finaliza convorbirea telefonică;
- n) să reia convorbirea dacă beneficiarul solicită din nou sprijinul consilierului;
- o) să asigure asistarea și consilierea telefonică, precum și serviciile la care trebuie să reorienteze sau să refere copilul atunci când soluționarea problemei prezente depășește competențele serviciului TELEFONUL COPILULUI;
- p) să-i informeze atât pe ei, cât și părinții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciului și să fie consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
- q) să-și exprime liber opiniile/dorințele;
- r) să fie tratați și să aibă acces la servicii, fără discriminare;
- s) să beneficieze de serviciile menționate în ROF-ul serviciului și misiunea acestuia;
- t) să li se păstreze datele personale în siguranță și confidențialitate;
- u) să aibă acces la toate informațiile care îi privesc;
- v) să primească răspuns la solicitările exprimate.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de serviciul TELEFONUL COPILULUI au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a familiei din care provine beneficiarul, conform condițiilor stabilite în sentința judecătorească;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- e) să respecte prevederile prezentului regulament.



ARTICOLUL 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social TELEFONUL COPILULUI sunt următoarele:

a) de furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activități:

1. asistarea și consilierea telefonică a copilului;

- preia, înregistrează și verifică fiecare solicitare primită, asigurând intrarea în sistem dacă este de competența direcției și repartizează cazul prin referire spre alte sisteme conexe dacă nu intră în sfera de competență a direcției;
- realizează analiza inițială a sesizării, stabilește credibilitatea și evaluează gradul de urgență, stabilește timpul de răspuns către petent;
- preia toate apelurile de pe telefonul copilului;
- realizează consilierea telefonică de specialitate a cazurilor;
- colaborează cu Serviciul de Intervenție Specializată pentru Copil și Familie, Serviciul pentru protecția copilului aflat în dificultate și management de caz, Centrul de Primire a Copilului în Regim de Urgență și Centrul Maternal;

2. estimarea nevoilor imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației de abuz, neglijență sau exploatare;

3. reorientarea sau referirea copilului atunci când soluționarea problemei prezente depășește competențele TELEFONULUI COPILULUI;

4. intervenția echipei de intervenție care se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situații de urgență, imediat ce consilierul de la Telefonul Copilului care primește și înregistrează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență, definite prin punerea în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare sau exploatare gravă. În cazul copilului a cărui viață este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare se dispune plasarea acestuia într-un mediu securizat.

5. acces la datele și informațiile de interes public despre instituțiile unde trebuie să fie referiți sau cărora se pot adresa pentru rezolvarea situației descrise;

6. consiliere psihosocială și oferirea de suport emoțional;

b) de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

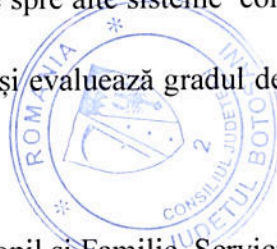
1. prezentarea misiunii serviciului prin deținerea de materiale promoționale pentru copii, părinți, profesioniști și membrii comunității;
2. informare directă și indirectă;
3. discuții tematice în întâlniri de lucru cu reprezentanții autorităților publice;
4. elaborarea de rapoarte de activitate;
5. existența unei baze de date cu servicii publice existente la nivelul comunității, în domeniul social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție și justiție.

c) de promovare a serviciului, prin asigurarea următoarelor activități:

1. informare în comunitate prin mijloace directe și indirecte;
2. organizare de evenimente la care este invitată și presa;
3. colaborarea cu instituții și fundații/ONG.

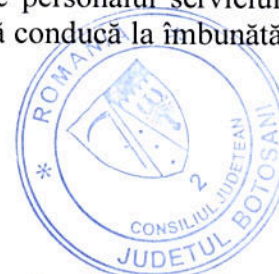
d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. rapoarte lunare de activitate
4. personalul de specialitate cu competențe în consiliere psiho-socială;



e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale serviciului prin realizarea următoarelor activități:

1. deținerea unui spațiu special amenajat, unde nu au acces apelanții și nu este cunoscută publicului larg;
2. asigurarea unei baze materiale minime, adaptată la numărul de consilieri de pe o tură, care să conțină un telefon mobil pentru preluarea apelurilor telefonice, un calculator pentru accesarea rapidă a bazei de date și redactarea documentelor aferente activității, birou, scaun, fisete de arhivare și un automobil pentru deplasarea în teren;
3. coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și stabilirea în limita competenței a măsurilor de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități;
4. educație permanentă și formarea continuă a personalului
5. demersuri pentru ocuparea posturilor vacante.



ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social TELEFONUL COPILULUI funcționează cu un număr de 7 posturi, conform prevederilor structurii organizatorice aprobată prin Hotărâre a Consiliului Județean Botoșani.

Serviciul își desfășoară activitatea conform unui program de permanență prevăzut în Regulamentul Intern.

(2) Structura de personal din cadrul serviciului social Telefonul Copilului este compusă din:

a) personal de conducere - șef centru. Conducerea serviciului social TELEFONUL COPILULUI este asigurată de șeful Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Botoșani, structură funcțională din organigrama DGASPC Botoșani, din care face parte serviciul social.

b) personal de specialitate și asistență – 7 posturi;

c) voluntari - conform contractelor de voluntariat încheiate cu respectarea prevederilor legale;

ARTICOLUL 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este șeful de centru, care se regăsește în statul de funcții al Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Botoșani, structură funcțională din organigrama DGASPC Botoșani din care face parte TELEFONUL COPILULUI.

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

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

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;

- e) întocmește raportul anual de activitate;
- f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;
- g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;
- h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii serviciului în comunitate;
- i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;
- j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
- k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a Regulamentului de Organizare și Funcționare;
- l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
- m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- n) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
- o) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul de organizare și funcționare;
- p) coordonează și organizează activitatea voluntarilor din cadrul serviciului;
- q) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

ARTICOLUL 10

Personalul de specialitate și personalul auxiliar

Personalul de specialitate al serviciului social TELEFONUL COPILULUI este asigurat de:

- a) asistent social (263501) - 4 posturi;
- b) psiholog (263411) – 3 posturi.

(1) Atribuții ale personalului de specialitate din cadrul serviciului

- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- la intrarea în tură completează registrul de procese-verbale predare-primire tură și predă telefonul în stare optimă de funcționare;
- preia fiecare solicitare primită, asigurând intrarea în sistem dacă este de competența direcției și repartizează cazul prin referire spre alte sisteme conexe dacă nu intră în sfera de competență a direcției;
- Telefonul Copilului are capacitatea de a realiza înregistrarea tuturor solicitărilor apelanților;
- înregistrează și monitorizează apelurile într-un Registru de convorbiri și detaliază informațiile primite în documentele serviciului, care minim sunt următoarele:
 - o fișă de convorbire;
 - o fișă pentru apeluri mute/greșite;
 - o codurile pentru fișa de convorbire;
 - o registrul de convorbiri;
 - o fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare;
- completează fișa de convorbire în timpul apelului, cu toate informațiile relevante și importante;

- realizează analiza inițială a sesizării, stabilește credibilitatea și evaluează gradul de urgență cu privire la situațiile de abuz, neglijență și exploatare a copilului;
- asigură asistarea și consilierea telefonică a apelanților;
- organizează și actualizează periodic baza de date cu informații utile despre serviciile publice existente la nivelul comunității, cel puțin din următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție;
- în cazul semnalărilor din comunitate cu privire la o suspiciune sau situație de abuz, neglijare sau exploatare, denumită în continuare A/N/E, completează fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E, în termen maxim de 12 ore de la consemnarea convorbirii; fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițial se transmit DGASPC, în termen maxim de 24 de ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonare a intervenției;
- consultă Registrul de convorbiri la intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită, (situație de criză, apelare repetată), permițând o abordare unitară și coerentă a acestor cazuri;
- oferă suport emoțional adecvat și asigură copiii de faptul că situația lor va fi soluționată de urgență, iar datele privind identitatea lor și și situațiile semnalate vor fi tratate cu maximă atenție și în regim de confidențialitate;
- respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor;
- 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 de intervenție, pentru a interveni;
- respectă dorința apelantului de a finaliza convorbirea iar 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, datele relevante despre aceste apeluri se consemnează în Registrul de convorbiri;
- se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situațiile de urgență;
- intervine imediat ce consilierul din cadrul TELEFONULUI COPILULUI care primește și înregistrează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență definită prin punerea în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare și exploatare grave;
- în situația în care, timpul de deplasare al echipei de intervenție depășește durata de o oră și informațiile despre caz indică pericol iminent pentru viața copilului, contactează asistentul social din cadrul serviciului public de asistență socială de la nivelul unității administrativ teritoriale pe a cărei rază teritorială își are domiciliul /rezidența sau se află copilul sau lucrătorul social comunitar ori alte persoane resursă din comunitatea respectivă (din poliție, de la nivelul primăriei, alte servicii de specialitate din domeniul protecției copilului) pentru a evalua cât mai rapid cazul; menține legătura cu profesioniștii menționați pentru luarea unei decizii în conformitate cu situația concretă evaluată inițial de către aceștia;
- întocmește toate documentele necesare instituirii măsurii de protecție a plasamentului în regim de urgență, acolo unde se impune;
- după instituirea măsurii de protecție, predă în cel mai scurt timp dosarul minorului către serviciul competent a efectua managementul de caz;
- dacă este necesar, va anunța, după caz, ambulanța și procuratura. Observațiile și constatările le va consemna în fișa de semnalare și evaluare inițială a situației A/N/E. Acest document se completează la sediul centrului, în cel mai scurt timp de la intervenția în teren;
- colaborează cu specialiștii din alte servicii/birouri/centre/instituții în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse etc.

(2) Atribuții generale ale personalului de specialitate

- a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor; identificării de resurse etc.;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- d) sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament etc.;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;
- g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

ARTICOLUL 11

Personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere - reparații, deservire

- conducătorul auto (cod COR 832201) este asigurat pentru intervenție la solicitarea echipei mobile de către Compartimentul pentru prepararea și distribuirea hranei din cadrul D.G.A.S.P.C. Botoșani, conform unui grafic de lucru astfel încât să se asigure permanența unui conducător auto;
- celelalte activități auxiliare (de ex. mentenanță, achiziții, întreținere, reparații, asigurare servicii administrative, contabilitate etc.) ale serviciului social „Telefonul Copilului” sunt asigurate de personalul compartimentelor de specialitate din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani sau din celelalte compartimente ale Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți Botoșani.

ARTICOLUL 12

Finanțarea serviciului social TELEFONUL COPILULUI

1. În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, serviciul social TELEFONUL COPILULUI are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile, conform Ordinului 27/2019.
2. Finanțarea cheltuielilor serviciului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:
 - a) bugetul Județului Botoșani (prin intermediul DGASPC Botoșani);
 - b) bugetul de stat;
 - c) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
 - d) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
 - e) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

ARTICOLUL 13

Dispoziții finale

Prezentul Regulament se completează cu dispozițiile legislației specifice în vigoare din domeniul asistenței sociale, cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani și ale hotărârilor Consiliului Județean Botoșani.

**PREȘEDINTE,
VALERIU IFTIME**



**CONTRASEMNEAZĂ:
Secretar general al județului,
Marcel - Stelică Bejenariu**