

Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași



Capitolul I. Introducere în Politica de salvagardare

- 1.1. Descrierea *Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași*
- 1.2. Scopul Politicii de salvagardare
- 1.3. Cui se adresează Politica de salvagardare?
- 1.4. Protecția copiilor și a adulților vulnerabili
- 1.5. Responsabilitatea de a raporta
- 1.6. Prevenirea
- 1.7. Protecția datelor
- 1.8. Cadrul Legal
- 1.9. Termeni și definiții
- 1.10. Coordonarea, funcții și responsabilități

Capitolul II. Protecție împotriva abuzurilor și exploatării

- 2.1. Protecția copilului împotriva abuzului și neglijării
- 2.2. Standarde de comportament față de copii
- 2.3. Proceduri de identificare și raportare a cazurilor de abuz
- 2.4. Modalități de raportare a cazurilor de abuz de către copii și adulții din cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”
- 2.5. Intervenția și asistența copiilor victime

Capitolul III. Politica de anti-hărțuire

3.1. Angajamentul Asociației Centrul Diecezan Caritas

3.2. Domeniul de aplicare

3.3. Definiții

a) *Hărțuirea*

b) *Bullying-ul*

3.4. Roluri și responsabilități

a) *Membrii conducerii superioare*

b) *Angajații, voluntarii, partenerii*

3.5. Mecanisme de raportare

3.6. Gestionarea cazurilor de hărțuire

a) *Soluționare informală*

b) *Soluționare formală*

3.7. Măsuri de prevenire și monitorizare

Capitolul IV. Mecanismul de tratare a reclamațiilor/plângerilor

4.1. Cine poate face o reclamație/plângere în cadrul acestei politici

4.2. Obligația de a raporta

4.3. Domeniile cheie și tipurile de reclamații

4.4. Politica de gestionare a reclamațiilor

4.5. Primirea și înregistrarea reclamațiilor

4.6. Modalități pentru depunerea reclamațiilor

4.7. Confidențialitate și conflictual de interese

4.8. Examinarea

4.9. Răspunsul la reclamații

Capitolul V. Anexe

Anexa I- Formular de confirmare

Anexa II - Formularul de raportare

Anexa III - Înregistrarea reclamației/întrebării

Anexa IV- Procedură privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare

Anexa V-Procedură de identificare și evaluare a riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare

Anexa VI- Procedură privind asistarea și consilierea copilului în risc de abuz, neglijare și exploatare

Politica de salvagardare

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași

Capitolul I. Introducere în Politica de salvagardare

1.1. Descrierea Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași este o organizație fără scop patrimonial, de utilitate publică, non-profit, de tip umanitar care acționează de 30 de ani în domeniul serviciilor sociale comunitare, având drept scop caritatea creștină.

Misiunea Caritas-ului este aceea de a promova caritatea și dreptatea socială prin programele de asistență socială complexă sub formă de: programe cu și pentru copii, tineri și familii în dificultate, programe pentru îngrijirea vârstnicilor, programe medicale, programe pentru persoane cu handicap, ajutoare directe și sprijin în caz de dezastre și calamități naturale.

În prezent, în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași, există două domenii principale și un program care se activează atunci când este necesar:

- Domeniul Copii, Tineri, Familii (în componența căruia intră: Centrul de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”, Centrul de Plasament „Sf. Iosif”, Centrul de Resurse pentru Familii);

- Domeniul Vârstnici și Persoane cu Dizabilități (cuprinde: Serviciul de Îngrijiri la Domiciliu, Centrul de Resurse pentru Persoane cu Dizabilități);
- Programul de Intervenții în situații de urgență.
- 7 departamente (formare profesională, voluntariat, juridic, financiar, IT, media, administrativ) care deservește programele sociale.

1.2. Scopul Politicii de salvagardare

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași recunoaște dreptul copiilor și al adulților vulnerabili la protecție, indiferent de sex, rasă, cultură și dizabilitate. Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași recunoaște dinamica puterii inerentă în munca cu copiii și adulții vulnerabili și potențialul de abuz și exploatare a persoanelor cu care lucrăm de către personalul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași.

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași se angajează să creeze și să mențină un mediu care promovează valorile sale fundamentale și previne abuzul și exploatarea tuturor oamenilor. Se așteaptă de la personalul (angajați, voluntari, membri din consiliul director) și colaboratorii (parteneri, furnizori de servicii) Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași să susțină demnitatea tuturor persoanelor cu care intră în contact, asigurându-se că conduita lor personală și profesională este la cel mai înalt standard în toate momentele. Se așteaptă în același mod ca aceștia să servească cu integritate și să promoveze relațiile corecte în timp ce își asumă responsabilitățile.

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași recunoaște nevoile unice ale copiilor și adulților vulnerabili și, prin urmare, se angajează să creeze și să mențină un mediu care să protejeze pe acești indivizi.

Prin politica noastră de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili și procedurile aferente, aplicabile pentru toți angajați, colaboratori, voluntari, dar și partenerii Asociației:

- asigurăm protecție persoanelor în cauza – copii, persoane în grijă noastră și mediul lor – și o cercetare corectă și echitabilă celor suspectați de încălcarea codului de conduită;
- minimalizăm riscurile pentru copii, pentru angajații și pentru Asociația noastră în cadrul activităților desfășurate;
- asigurăm că în cazuri de suspiciune reacționează Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași rapid și în mod profesionist și situația este elucidată în totalitate.

1.3. Cui se adresează Politica de salvagardare

Politica de salvagardare este valabilă pentru toți cei care lucrează cu sau în numele Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași. Acordul de a lucra cu/ pentru organizație presupune acceptarea termenilor și condițiilor Politicii de Protecție a Copilului și Politica de salvagardare ca o condiție a implicării în cadrul activităților acesteia.

Așadar, această politică se aplică direct următoarelor categorii:

1. Tot personalul din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași;
2. Colaboratorii și partenerii membrii ai Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași;
3. Toți voluntarii și vizitatorii care participă la activitățile din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași;

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași va sprijini membrii atunci când este necesar.

1.4. Protecția copiilor și a adulților vulnerabili

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași – consideră inacceptabilă orice formă de violență împotriva copiilor. Indiferent de tipul de violență – fizică, sexuală, psihică sau neglijare – iar politica de față își dorește să creeze un cadru exact și un reper concret în ceea ce privește prevenirea și combaterea eficientă a oricărei formă de violență.

În toate proiectele noastre ne-am asumat angajamentul să asigurăm că fiecare copil și adult vulnerabil va beneficia de un mediu protector în care drepturile îi sunt respectate. În acest sens ne luăm angajamentul ca periodic să analizăm și să actualizăm activitățile care au loc în domeniul salvării copilului și a adultului vulnerabil, urmând toate standardele și bunele practici în domeniu.

Conștientizăm faptul că riscul de afectare a copilului și a adultului vulnerabil este unul foarte real, iată de ce ne-am asumat angajamentul de a promova pe larg implementarea măsurilor de salvărire a copilului și a adultului vulnerabil expuse în acest document nu numai în cadrul organizației, ci și împreună cu organizațiile partenere care lucrează cu ei.

Credem cu tărie că implementarea sistematică a acestei politici reprezintă cea mai bună modalitate de a asigura faptul că copiii și adulții vulnerabili beneficiază de protecția necesară, protecție care, de altfel, sunt îndreptățiți să o primească.

Politica reafirmă și consolidează angajamentul organizației noastre de a promova și garanta securitatea copiilor și a adulților vulnerabili de a-i proteja împotriva oricăror forme de abuz, neglijare, exploatare, vătămare și violență. Este un angajament de maximă importanță pentru Asociația Centrul Diecezan Caritas care consideră protecția copiilor, promovarea bunăstării și garantarea drepturilor lor ca fiind piloni ai activității sale.

Asociația Centrul Diecezan Caritas interzice toate formele de exploatare și abuz, în speță:

- Personalului Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași și colaboratorilor săi le este interzis să se angajeze în activități sexuale cu copii (persoanele cu vârsta sub 18 ani, indiferent de vârsta majoratului sau vârsta de consimțământ la nivel local). Convingerea greșită privind vârsta unui copil nu este o apărare.
- Personalului și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas le este interzis să provoace daune fizice sau emoționale copiilor sau adulților vulnerabili.
- Personalului și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas le este interzis să ofere bani, angajare, bunuri sau servicii pentru sex, inclusiv favoruri sexuale.
- Personalului și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas le este interzisă orice formă de comportament umilitor, degradant sau exploatator față de copii, femei și adulți vulnerabili.

- Personalul și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas nu își vor folosi puterea sau poziția pentru a refuza asistență, servicii sau pentru a oferi tratament preferențial.
- Personalului și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas le este interzis să-și folosească puterea sau poziția pentru a solicita sau cere plăți, privilegii sau orice alt beneficiu.
- Personalului și colaboratorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas le este interzis să se angajeze în trafic de ființe umane, sub orice formă.

În aceeași notă, personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas sunt descurajați să se angajeze în relații sexuale cu oamenii cu care lucrează, deoarece se bazează pe rapoarte de putere inegală. Astfel de relații sunt contrare principiilor și valorilor Asociației Centrul Diecezan Caritas și subminează credibilitatea și integritatea muncii sale.

1.5. Responsabilitatea de a raporta

Personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași sunt obligați să raporteze responsabililor orice îngrijorare sau suspiciune de exploatare și abuz de către un copil sau un adult vulnerabil. Lipsa raportării poate expune riscului atât victima cât și Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași și reprezintă o încălcare a acestei Politici de salvagardare și a Codul Etic.

Personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași trebuie să raporteze îngrijorările unui angajat din partea altei organizații sau organism non-membru, prin mecanisme de raportare prestabilite (Anexa II).

1.6. Prevenirea

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași aderă la cele mai înalte standarde de resurse umane și de recrutare pentru a proteja persoanele cu care se lucrează împotriva exploatării și abuzului. Aceasta include:

- a. Recrutarea în siguranță* - identificarea și examinarea potențialilor candidați cu accent pe un istoric impecabil în desfășurarea activității lor în conformitate cu Codul etic.

Tot personalul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași și personalul suplimentar implicat în activități organizate, remunerat financiar sau neremunerat, angajat cu norma întreagă sau cu normă parțială, interacționând în mod direct sau indirect cu copiii, va participa la o procedură minuțioasă și standardizată de recrutare.

Procedurile de recrutare și selectare nu pot oferi garanții sigure. Cu toate acestea, aplicarea unor proceduri riguroase, care pun accentul pe importanța protecției copiilor, au drept rezultat reducerea riscului, pe de o parte descurajând persoane indezirabile și, pe de altă parte, contribuind la identificarea celor care prezintă un anumit risc pentru copii.

Toate procedurile de selecție trebuie să se bazeze pe o analiză detaliată a fiecărei funcții sau sarcini, activități de voluntariat, precum și de gradul de contact cu copiii. Pentru a asigura un nivel maxim de securitate vor fi aplicate procedurile îmbunătățite de angajare care includ faza de preselecție, selecție și post-selecție.

Persoana nu va începe activitatea până când nu parcurge toate procesele de selectare și verificările de bază și până când nu va primi instrucțiunile ce țin de Politica de salvagardare a copilului și adultului vulnerabil. Cu toate acestea, se admite faptul că există și situații excepționale, în care se poate produce o întârziere mare sau din considerente operaționale, poate fi necesară începerea activității în foarte scurt timp. În astfel de cazuri se vor lua măsuri suplimentare astfel încât Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași să aibă convingerea deplină că au fost reduse la minim riscurile pentru copii și pentru adulții vulnerabili. De exemplu, stabilirea

unor măsuri de supraveghere suplimentare și asigurarea faptului că angajatul vizat nu lucrează izolat.

Datele corelate angajării, cum ar fi referințele personale etc, vor fi păstrate în dosarele departamentului pentru Resurse Umane. Informațiile respective vor fi stocate și distruse în conformitate cu legislația privind protecția datelor personale.

b. Instruirea și oferirea de suport personalului- toți membrii personalului parcurg ca primă etapă Codul Etic, Politica de Protecție a Copilului, Procedura de identificare și evaluare a riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare, Procedură privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare, Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili și Standardele de comportament față de copii.

Directorul Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași se obligă să:

- a) stipuleze în regulamentele de activitate, contracte și în fișele de post ale salariaților, obligativitatea sesizării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare, trafic al copilului;
- b) informeze salariații despre prevederile prezentei proceduri la momentul angajării și la începutul fiecărui an școlar;
- c) pună la dispoziția salariaților fișe de sesizare, registre;
- d) să desemneze o persoană din rândul membrilor administrației instituției în calitate de coordonator al activităților de prevenire, identificare, raportare, referire și asistență în cazurile de abuz față de copii.

c. Confirmarea- toți membrii personalului au citit, au înțeles și au semnat Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili (Anexa I), Politica de protecție a copilului și Codul Etic.

Toți angajații Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași sunt informați constant cu privire la responsabilitățile și procedurile de protecție a copilului prin intermediul unor sesiuni de instruire și informare. Este obligația directorului să aducă la cunoștință tuturor angajaților Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili, Politica de Protecție a Copilului și datele de contact ale Coordonatorului. Instruirile anuale contribuie la dezvoltarea/îmbunătățirea competențelor

necesare îndeplinirii eficiente a responsabilităților cu privire la protecția copilului și adultului vulnerabil.

Coordonatorul urmează anumite training-uri, împreună cu specialiștii din echipa multidisciplinară, precum și instruiți anuale de actualizare a cunoștințelor și abilităților.

Voluntarii și personalul angajat temporar care lucrează cu copiii în cadrul Asociației sunt informați despre procedurile prevăzute privind protecția copilului și adultului vulnerabil, responsabilitățile pe care le au în acest domeniu și proceduri privind identificare și evaluarea riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare.

Toți angajații cunosc Codul de etică al Asociației și primesc instrucțiuni cu privire la aplicarea comportamentală a acestuia. Aceste subiecte fac parte din programul de instruire inițială a angajaților.

1.7. Protecția datelor

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași se angajează să aplice cele mai înalte niveluri de protecție în prelucrarea datelor cu caracter personal. Informațiile personale dobândite în cursul anchetelor legate de încălcarea Codului Etic respectiv a Politicii de salvagardare a copiilor și persoanelor vulnerabile care vor fi tratate în conformitate cu Regulamentul general de protecție a datelor (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, aprobat de Comitetul executiv în data de 11 octombrie 2018.

1.8. Cadrul legal

Prezentul angajament al Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași respectă prevederile legislației internaționale cu privire la protecția copilului și legislația națională, respectiv:

- Legea nr. 292/2011, 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 secundare aplicabile domeniului;
- Legea 324/2006 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare;
- Standardele minime de calitate aplicabile serviciilor sociale existente la nivelul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași.
- LEGE nr. 167 din 7 august 2020 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, precum și pentru completarea art. 6 din Legea nr. 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați.
- ORDIN Nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

1.9. Termeni și definiții

Glosarul de termeni

COPIIL: Orice persoană cu vârsta sub 18 ani. Legislația națională sau obiceiurile locale pot utiliza o definiție diferită; totuși, poziția Caritas este că toate persoanele sub 18 ani ar trebui să beneficieze de o protecție egală, indiferent de limitele de vârstă locală.

ADULT VULNERABIL: Adulții vulnerabili sunt persoane în vârstă de 18 ani și peste, care prezintă un risc mai mare de vătămare semnificativă din cauza unor factori precum sexul, vârsta, sănătatea mentală sau fizică sau ca rezultat al sărăciei, inegalității sau experienței de strămutare sau de criză.

SALVGARDARE: Responsabilitatea organizațiilor de a se asigura că personalul și programele lor promovează bunăstarea copiilor și adulților vulnerabili și nu-i expun riscului de rău și de abuz. PESA (Prevenirea exploatării sexuale și a abuzului) și protecția copilului intră sub acest termen umbrelă.

PROTECȚIE: Responsabilitatea și măsurile luate pentru a preveni abuzul și exploatarea unui copil sau a unui adult vulnerabil. Aceasta include conștientizarea, promovarea instruirii, identificarea și răspunsul la toate reclamațiile, monitorizarea și evaluarea structurilor de protecție și asumarea responsabilității personale.

PROTECȚIA COPILULUI: Protecția copilului se referă la prevenirea și combaterea violenței, exploatării și abuzului față de copii -inclusiv exploatarea sexuală și abuzul, traficul, munca infantilă și practicile tradiționale dăunătoare. Face parte din zona de lucru mai largă cunoscută sub numele de "Salvgardare".

PESA (protecția împotriva exploatării sexuale și a abuzului): Toate măsurile care protejează oamenii proveniți din comunități afectate de criză de exploatarea sexuală și de abuzul de către angajați (de exemplu, ONG-uri, ONU și alți actori)

ABUZ: Orice acțiune sau inacțiune care dăunează alte persoane. Poate include abuz fizic, abuz emoțional, abuz sexual și neglijență. De asemenea, include abuzul online și/sau prin tehnologia mobilă. Există diferite tipuri de abuz, inclusiv:

1. **Abuz sexual:** orice act sexual de violență real sau amenințat comis împotriva unui copil sau a unui adult, fie prin forță, fie în condiții inegale sau coercitive. Exemple de abuz sexual includ violul, contact sexual abuziv, cum ar fi atingerea nedorită sau abuzul sexual fără contact, cum ar fi sexting și hărțuirea sexuală comportamentală sau verbală.
2. **Abuz fizic:** vătămarea fizică reală sau probabilă a unui copil sau a unui adult, cum ar fi lovirea, lovirea cu piciorul sau scuturarea, acolo unde există cunoștințe clare sau suspiciuni rezonabile că rănirea a fost provocată sau nu a fost prevenită cu bună știință.
3. **Abuz emoțional:** rău cauzat de rele tratamente sau respingeri emoționale persistente sau grave, cum ar fi pedepse înjositoare, amenințările, agresiunea și neacordarea de îngrijire și afecțiune.
4. **Neglijare:** Atunci când nu sunt îndeplinite nevoi de bază cum ar fi alimentația, căldura și îngrijirea medicală sau când nu se evită expunerea la orice fel de pericol.

1.10. Coordonarea, funcții și responsabilități

Adunarea Generală este organul suprem de conducere al Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași alcătuit din totalitatea membrilor organizației. Membrii adunării generale vor valida prevederile prezentei Politici de salvagardare, Hotărârile Adunării Generale, luate în limitele legii, sunt obligatorii chiar și pentru membrii asociației care nu au luat parte la Adunarea generală sau au votat împotriva.

Consiliul Director este organul de administrare al Asociației, asigurând punerea în executare a hotărârilor Adunării Generale și este răspunzător în fața Adunării Generale. Printre atribuțiile Consiliului Director se numără și - stabilirea orientărilor asociației, hotărând înființarea de programe, proiecte, activități etc, pentru punerea în practică a acestora, putând întocmi, organiza sau coordona calendare de desfășurare. În cadrul ședințelor Consiliului Director se vor analiza și modifica la solicitare și necesitate prevederile Politicii de salvagardare;

Directorul General este ales din rândul membrilor Adunării Generale. Directorul General ales de Adunarea Generală este ratificat de către Episcopul diecezan. El este

reprezentantul legal și este persoana care avizează această Politică de salvagardare și garantează punerea în practică a acesteia.

Directorul Domeniu Copii, Tineri, Familii este ales din rândul membrilor Consiliului Director, el se asigură de realizarea instruirilor într-un limbaj adaptat, informarea și înțelegerea Politicii de salvagardare de către angajați, beneficiari și reprezentanți legali ai beneficiarilor.

Coordonatorii de programe sunt responsabili de monitorizarea respectării prevederilor Politicii de salvagardare de către angajați, voluntari, vizitatori, parteneri. De asemenea, sunt responsabili de analizarea și sesizarea unui posibil abuz, conform procedurilor prezentei Politici.

Angajații au responsabilitatea de a respecta prevederile prezentei Politici de salvagardare, precum și celelalte prevederi referitoare la protecția copilului. Toți angajații și voluntari au responsabilitatea de a opri și sesiza orice suspiciune legată de un caz de violență față de copil. Angajații sunt informați permanent de responsabilitatea de a raporta, de a preveni și de a sesiza cazurile de abuz sesizate sau bănuite. **Voluntarii** – în cadrul sesiunilor de instruire, realizate de către coordonatorul de voluntari, vor fi informați de prevederile Politicii de salvagardare, despre drepturile și responsabilitățile voluntarilor. De asemenea, și ei vor fi instuiți să anunțe cazurile de abuz sesizate sau bănuite.

Capitolul II. Protecție împotriva abuzurilor și exploatării

2.1. Protecția copilului împotriva abuzului și neglijării

Copilul are dreptul de a fi protejat împotriva abuzului, neglijării, exploatării, traficului, migrației ilegale, răpirii, violenței, pornografiei prin internet, precum și a oricăror forme de violență, indiferent de mediul în care acesta se află: familie, instituții de învățământ, medicale, de protecție, medii de cercetare a infracțiunilor și de reabilitare/detenție, internet, mass-media, locuri de muncă, medii sportive, comunitate etc.

Prin abuz asupra copilului se înțelege orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de acesta, prin care sunt periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului, și se clasifică drept abuz fizic, emoțional, psihologic, sexual și economic.

Prin neglijarea copilului se înțelege omisiunea, voluntară sau involuntară, a unei persoane care are responsabilitatea creșterii, îngrijirii sau educării copilului de a lua orice măsură pe care o presupune îndeplinirea acestei responsabilități, care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a copilului și poate îmbrăca mai multe forme: alimentară, vestimentară, neglijarea igienei, neglijarea medicală, neglijarea educațională, neglijarea emoțională sau părăsirea copilului/abandonul de familie, care reprezintă cea mai gravă formă de neglijare.

2.2. Standarde de comportament față de copii

Personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași trebuie să rămână conștienți de percepții și aparențe în limba, acțiunile și relațiile cu copiii și să îi salvgardeze de vătămare. Personalul și colaboratorii ar trebui să fie conștienți în permanență să mențină demnitatea fiecărui copil și să-i trateze pe toți copiii cu respect.

Personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași:

Trebuie să :

- se comporte în conformitate cu valorile Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași, inclusiv prin respectarea Codului Etic;
- să trateze cu respect toți copiii și familiile lor, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau de altă natură, origine națională, etică sau socială, proprietate, dizabilitate, naștere sau alt statut.
- Să asculte copiii;
- Să ofere un mediu primitiv, inclusiv și sigur pentru copii, care să prevină orice formă de abuz și exploatare;
- Să fie atenți când se află în jurul copiilor (limbaj, gesturi, conversații etc.);
- Să respecte diferențele culturale care nu dăunează copiilor;
- Să fie transparenți în acțiuni și împrejurări;
- Să aibă cel puțin un alt adult prezent când se află cu un copil;
- Să se asigure că un îngrijitor adult este prezent în timpul transportului copilului și dacă nu este posibil, să aibă permisiunea;
- Să raporteze orice îngrijorare privind abuzul sau exploatarea copiilor;
- Să dezvăluie toate acuzațiile sau condamnările în cazul în care se referă la exploatarea copiilor;
- Să respecte legislația relevantă a țării;
- Să se asigure că contactul cu copiii este supravegheat, însoțit sau cel puțin în fața altor adulți.

Personalul și colaboratorii Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași:

Este interzis:

- Să lovească și abuzeze fizic copii;
- Să abuzeze verbal sau emoțional un copil;
- Să fie aspru cu un copil. Dacă copilul manifestă disconfort, să oprească comportamentul.
- Să facă sex sau o activitate sexuală cu un copil, inclusiv o atingere necorespunzătoare;
- Să trimită un mesaj scris sau verbal degradant sau dăunător unui copil;
- Să utilizeze calculatoare, telefoane mobile, camere video sau rețele sociale pentru a exploata sau a hărțui copii sau pentru a accesa, descărca sau distribui materiale de exploatare a copiilor;
- Să „închirieze” un copil;
- Să încurajeze un copil să se întâlnească cu aceștia în afara activităților legate de muncă;
- Să ducă un copil la casele lor;
- Să se găsească singuri cu un copil (pot exista excepții);
- Să facă lucruri de natură personală pentru copii pe care să-l poată face pentru ei înșiși;
- Să arate favoritism;
- Să fie în stare de ebrietate sau sub influența drogurilor atunci când sunt în preajma copiilor.

Personalul Asociației Centrul Diecezan Caritas se conformează ORDIN-ului Nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 unde se interzic măsurile disciplinare excesive sau iraționale, cum ar fi:

- a) pedeapsa corporală;
- b) deprivarea de hrană, apă sau somn;
- c) penalitățile financiare;
- d) orice examinare intimă a copilului dacă nu are o rațiune medicală și nu e efectuată de

personal medico-sanitar;

e) confiscarea echipamentelor și obiectelor personale copilului, cu excepția celor care pot constitui un risc;

f) privarea de medicație sau tratament medical;

g) pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul unui copil din grup;

h) implicarea unui copil în pedepsirea altui copil;

i) orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens, conform legii.

2.3. Proceduri de identificare și raportare a abuzului

Orice salariat, voluntar sau oaspete din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas care deține informație despre un act de abuz, neglijare, exploatare, trafic este obligat să intervină pentru a-l stopa sau să solicite ajutor în cazul în care nu poate interveni de sine stătător.

Angajații, voluntarii sau oaspeții organizației sunt obligați să raporteze imediat Directorului general al Asociației Centrul Diecezan Caritas orice caz de abuz sau suspiciune de abuz asupra copilului. Dacă Directorul nu este disponibil, cazul urmează a fi raportat membrului administrației care deține cea mai înaltă funcție.

Directorul Asociației urmează să refere cazurile grave suspecte de abuz autorității tutelare locale, în regim de urgență, prin telefon, iar în decurs de 24 ore să expedieze și fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului.

Directorul general desemnează pentru fiecare caz în parte un angajat a Asociației care va realiza interviul de protecție a copilului în conformitate cu procedurile legale, ținând cont de vârsta și gradul lui de maturitate, pentru a constata, soluționa nevoile imediate ale acestuia, implicând, după caz, alți specialiști pentru soluționarea problemelor de sănătate, emoționale, altor probleme de relevanță majoră, inclusiv, în caz de necesitate, limitarea accesului presupusului abuzator la alți copii.

De fiecare dată, Asociația aduce la cunoștința părinților sau altor reprezentanți legali intenția de a referi cazul unui copil autorității tutelare, cu excepția cazurilor în care divulgarea acestui lucru ar putea expune copilul unui grad sporit de risc, i-ar putea cauza prejudicii sau ar împiedica investigația. În aceste circumstanțe vor fi consultate autoritatea tutelară, asistentul social și organele de poliție.

3.2. Modalități de raportare a cazurilor de abuz de către copii și adulții din cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco” Iași

Directorul Asociației este obligat să pună la dispoziția copiilor informații, mijloace și instrumente, inclusiv care asigură anonimatul, specifice vârstei și gradului de maturitate al acestora pentru a raporta cazurile de abuz, neglijare, exploatare, trafic din partea semenilor și din partea adulților.

Asociației Centrul Diecezan Caritas informează sistematic copiii, tinerii și părinții acestora despre modalitățile prin care pot raporta cazurile de abuz față de copii. Această informație este oferită părinților în cadrul ședințelor organizatorice și ori de câte ori este solicitată. Copiii sunt informați ca parte a activităților de prevenire a violenței.

Copiii și părinții trebuie să cunoască Coordonatorul Centrului, psihologul, asistentul social și instituțiile/ serviciile din comunitate la care pot apela atunci când întâlnesc o dificultate, devin victime ale abuzului, neglijării, exploatării, traficului sau suspectează că un alt copil trece prin asemenea experiențe.

Datele de contact ale acestor persoane, inclusiv contactele de urgență sunt actualizate cu regularitate și sunt disponibile în fiecare sală de activitate: Coordonatorul pentru protecția copilului, poliție, serviciul medical de urgență, pompieri etc.

Opinia copiilor este foarte importantă pentru Asociația Centrul Diecezan Caritas. Ea tratează cu maximă seriozitate fiecare îngrijorare semnalată de copii sau părinți. Copiii se pot

adresa oral, prin telefon sau în scris, ori de câte ori se simt amenințați, intimidați, abuzați verbal sau fizic de semenii sau adulți, asistentului social, psihologului, Coordonatorului Centrului sau directorului Asociației. Anual, Asociația consultă opinia copiilor și părinților prin intermediul unor chestionare anonime despre atmosfera din instituție, relațiile cu personalul organizației și colegii, dificultățile pe care le întâlnesc în familie și în alte medii.

Pune la dispoziția copiilor și părinților *Boxa cu mesaje*, în care pot fi raportate îngrijorările referitoare la protecția copilului. Conținutul *Boxei* este verificat zilnic de Coordonator, care examinează sesizările și, în dependență de conținutul acestora, stabilește un plan de acțiuni. Un rezumat al sesizărilor din *Boxă* este inclus în raportul anual referitor la implementarea Politicii de Protecție a Copilului și Politica de salvagardare.

Pentru raportarea cazurilor urgente, Asociația stabilește un număr de telefon (pentru apeluri și SMS) și adresă de email. Aceste date de contact vor fi disponibile în fiecare sală de activitate și în alte spații din cadrul Asociației. Coordonatorul va putea fi contactat la acest număr de telefon și adresă de email. Coordonatorul va avea grijă ca cei care au sesizat cazul să fie informați despre procesul de examinare și rezultatele sesizării, asigurând confidențialitatea.

Sesizările și raportările pot proveni din mai multe surse: personalul, voluntarii, partenerii, copiii și familiile acestora, membri ai comunității. Toate sesizările și raportările vor fi analizate conștiincios și cu maximă seriozitate.

Coordonatorul Centrului trebuie să stabilească un cadru/strategie privind modul în care vor fi gestionate sesizările și raportările. Principalul punct de referință în cadrul acestor procese trebuie să fie Coordonatorul Centrului pentru a asigura tratarea raportărilor în mod sistematic și tragerea unor concluzii cu privire la implementarea Politicii. Asta nu înseamnă că Coordonatorul răspunde pentru acțiunile respective, ci doar că se implică în procesul de luare a deciziilor.

Deciziile corelate incidentelor privind protecția copilului nu vor fi luate de angajați în mod izolat. E posibil, totuși, ca în situații excepționale – de exemplu, în care viața copilului este pusă în pericol — personalul sau voluntarii să ia orice măsură pe care o consideră de cuviință pentru a proteja un copil expus unui risc imediat, dar această situație trebuie adusă la cunoștință

cât mai urgent (în conformitate cu cadrul de raportare stabilit la nivel național) Coordonatorului Centrului.

Datele de contact ale structurilor competente în domeniul protecției copilului și ale organelor de drept vor fi stabilite din timp în caz de necesitate de a sesiza o situație către o instituție externă, în vederea facilitării procesului de protecție a copilului. Datele de contact vor fi păstrate pentru eficientizarea procesului de raportare.

Decizia de a contacta o instituție externă în cazul unui copil care necesită protecție poate fi luată numai și numai în limitele cadrului legal al țării respective, mai ales dacă măsura răspunde și intereselor și doleanțelor copilului.

În cazul sesizărilor sau raportărilor, se va acorda importanță respectării principiului CONFIDENȚIALITĂȚII atât în ceea ce privește persoana care face sesizarea/raportarea, cât și în privința copilului/copiilor, adultului/aduților implicați. Informațiile vor fi distribuite doar părților cu responsabilități în procesul de asigurare și acordare de asistență necesară securității copilului.

Dacă angajații și voluntarii fac sesizări cu privire la activitatea altor membri ai personalului, voluntari sau parteneri, nu vor fi luate măsuri disciplinare împotriva persoanei care face sesizarea (doar dacă aceste intenții se dovedesc a fi răuvoitoare).

Vor fi sesizate instituțiile competente/organele de drept în conformitate cu modul stabilit de actul respectiv (mai exact, unele sesizări pot fi executate într-un anumit format). Dacă sesizarea este realizată verbal, aceasta trebuie confirmată și în scris.

Evidențele tuturor raportărilor primite (chiar dacă raportarea este una vagă) vor fi păstrate într-un loc sigur, secret, de către Coordonator. În unele cazuri, de exemplu când programul/proiectul prevede în mod special activități de protecție a copilului și management de caz, ca parte a intervenției, evidențele pot fi păstrate și de echipa de proiect. În dependență de țară, această decizie poate fi abordată diferit.

Evidențele scrise sunt stocate în mod confidențial în baza de date de la sediul central al Asociației. Numărul de cazuri este comunicat în raportul de activitate anuală a Asociației Centrul Diecezan Caritas și între organizațiile membre, fără a se face trimiteri la fapte identificatoare.

3.3. Intervenția și asistența copiilor victime

Directorul Asociației delegă, la solicitarea autorității tutelare, un salariat a Asociației pentru a participa la lucrările comisiei multidisciplinare pentru examinarea sesizării și întocmirea planului individualizat de asistență. Reprezentantul delegat trebuie să dețină informații complete cu privire la cazurile discutate și să fie împuternicit să ia decizii la sfârșitul ședinței.

Este responsabilitatea Coordonatorului să monitorizeze realizarea acțiunilor Asociației stabilite de către echipa multidisciplinară în planul individual de asistență, inclusiv monitorizarea frecvenței, bunăstării și siguranței copilului.

Cazurile mai puțin grave de violență fizică/ psihologică, între copii sunt soluționate în cadrul Asociației. Coordonatorul convoacă și ghidează activitatea grupului de lucru pentru examinarea cazului.

Capitolul III. Politica de anti-hărțuire

3.1. Angajamentul Asociației Centrul Diecezan Caritas

Asociația Centrul Diecezan Caritas se angajează să ofere un mediu de lucru profesional și lipsit de intimidare, umilință sau alte infrațiuni care ar putea leza demnitatea unui individ, fără comportamente anti-sociale și de hărțuire.

Hărțuirea de orice fel - verbală, fizică, vizuală - nu este tolerată. Acest obiectiv are la bază un cadru de implementare solid, bazat pe egalitate și respect pentru demnitatea fiecărei persoane, indiferent de sex, rasă, clasă socială sau etnie, stare civilă sau stare de sănătate, vârstă, dizabilități, orientare sexuală, religie, convingeri politice, funcție sau nivel profesional.

Hărțuirea colaboratorilor și a persoanelor care lucrează în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas sunt strict interzise.

3.2. Domeniul de aplicare

Această politică se aplică tuturor angajaților, voluntarilor, partenerilor din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas pentru a înțelege ce înseamnă hărțuirea și bullying-ul; care sunt rolurile și responsabilitățile lor. Asociația adoptă măsuri corespunzătoare de prevenire a violenței și a hărțuirii în contextele profesionale. Asociația dorește să protejeze lucrătorii și toate persoanele din domeniul muncii.

3.3. Definiție

a. Hărțuirea

Hărțuirea reprezintă un comportament nedorit, care nu este reciproc sau solicitat și, de obicei, dar nu întotdeauna, repetitiv. Aceasta include o gamă largă de comportamente care ofensează, umilesc, intimidează, insultă sau ridiculizează o persoană.

Hărțuirea sexuală reprezintă orice tip de comportament cu tentă sexuală de natură fizică, vizuală, verbală sau non-verbală, ori comunicare cu tentă sexuală ce implică persoane de același sex sau de sex diferit. Poate fi un comportament repetitiv sau se poate întâmpla o singură dată, poate viza un singur individ sau un grup de persoane.

Comportamentul definit ca hărțuire sexuală poate include următoarele acțiuni nedorite:

- Solicitări de favoruri sexuale;
- Comentarii, glume și insinuări jignitoare sau înjositoare;
- Propuneri sexuale, avansuri sau solicitări de întâlniri;
- Afișarea, trimiterea, expedierea prin e-mail sau descărcarea de materiale ofensatoare;
- Întrebări, comentarii sau insinuări despre activitățile sexuale sau viața privată a unei persoane;
- Contact fizic (de ex. sărut, atingere);
- O amenințare, un beneficiu sau o promisiune directă sau implicită;
- Comportament care creează un mediu de lucru ostil;
- Gesturi jignitoare;
- Priviri fixe inadecvate;
- Comportamente care sunt considerate infracțiuni conform legislației penale.

Astfel de comportamente sunt interzise în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas.

b. Bullying

Bullying-ul este un comportament neplăcut, caracterizat de folosirea amenințărilor sau constrângerii pentru a abuza, intimida sau domina alte persoane. Bullying-ul la locul de muncă

poate lua forme extreme, de exemplu violență sau intimidare. Poate apărea însă și în forme mai puțin evidente, de exemplu ignorarea în mod intenționat a unui coleg. Este puțin probabil ca aceste situații să fie singulare sau izolate. Dacă sunteți victima bullying-ului, în general acest comportament este unul repetat și persistent, fiind jignitor, abuziv, intimidant, răutăcios sau ofensator.

Bullying-ul include:

- Comportament intimidant, abuziv din punct de vedere fizic sau amenințător;
 - Comportament care denigrează, ridiculizează sau umilește o persoană, în special în fața colegilor;
 - Învinuirea unei singure persoane atunci când există o problemă comună;
 - Țipatul la colegi pentru a-și îndeplini sarcinile;
 - Subminarea constantă a unei persoane și a capacității sale de a-și face munca;
 - Cyberbullying (și anume bullying prin intermediul e-mailului sau rețelelor sociale);
 - Provocarea intenționată a eșecului unei persoane;
 - Sarcini fără rost care nu au legătură cu postul ocupat;
 - Modificarea intenționată a turelor de lucru pentru a-i provoca neplăceri unui anumit angajat;
 - Ascunderea intenționată a informațiilor necesare unui angajat pentru a-și îndeplini sarcinile în mod corespunzător;
 - Comunicări scrise și verbale (inclusiv e-mailuri, rețele sociale, mesaje text etc.) care conțin abuzuri, amenințări, sarcasm și alte forme de limbaj de înjosire, de exemplu răspândirea de bârfe, zvonuri și aluzii răutăcioase;
 - Critică neconstructivă constantă și/sau „căutarea de nod în papură”;
 - Atribuirea de sarcini imposibile, suprasolicitarea sau stabilirea unor termene limită nerealiste;
 - Folosirea autorității ierarhice pentru a solicita realizarea de comisioane/sarcini personale.
- Toate aceste comportamente nu sunt acceptate în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas.

3.4. Roluri și responsabilități

a. Membrii conducerii superioare

- Se asigură de eliminarea bullying-ului și hărțuirii din mediul de lucru din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași;
- Se asigură de existența unei culturi a sincerității și a unei abordări pragmatice în gestionarea acestor situații delicate.
- Se asigură că toate situațiile de comportament necorespunzător sunt semnalate proactiv și soluționate, fără a depinde doar de plângerile formale sau informale depuse de angajați;
- Se asigură că incidentele în care se susține existența bullying-ului și a hărțuirii sunt investigate amănunțit;
- Se asigură că angajații știu că vor fi ascultați, că nu au rețineri în a-și spune îngrijorările și că situațiile expuse sunt tratate cu grijă, sensibilitate și confidențialitate deplină.
- Se asigură că cei care se dovedesc vinovați de cazuri confirmate de bullying sau hărțuire sunt tratați ca atare;
- Se asigură de respectarea politicilor Asociației Centrul Diecezan Caritas.

b. Angajați, voluntarii, partenerii

- Contribuie la eliminarea bullying-ului și hărțuirii de la locul de muncă din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas;
- Raportează toate situațiile de bullying și hărțuire Directorului Asociației Centrul Diecezan Caritas;
- Respectă prevederile prezentei politici și informațiile prezentate; participă la sesiunile de instruire planificate;
- Se asigură că la locul de muncă comportamentul acestora este corect, echitabil, și respectă diferențele culturale și sociale;
- Cooperează atunci când sunt solicitați să ofere informații relevante pentru soluționarea unui caz.

3.5. Mecanisme de raportare

Persoana care depune plângerea poate face acest lucru în scris sau verbal, în cazul în care nu poate scrie, descriind natura bullying-ului/hărțuirii și detaliile incidentului, precum și orice alte informații referitoare la martori sau alți reclamânți. Aceste detalii nu sunt necesare în cazul liniilor de raportare, deoarece este posibil ca persoana care raportează să nu fie victima, deci să nu cunoască toate detaliile.

Fiecare departament are obligația de a informa și raporta plângerea Directorului Asociației Centrul Diecezan Caritas în termen de 24 de ore.

3.6. Gestionarea cazurilor de hărțuire

Există diferite moduri de a gestiona cazurile de hărțuire. Persoanele afectate pot utiliza unul dintre canalele prezentate în continuare.

a. Soluționare informală

Adeseori oamenii nu își dau seama că au comportament nedorit sau comportamentul lor este greșit înțeles. O discuție informală poate avea ca rezultat o mai bună înțelegere a situației; ceea ce înseamnă că respectivul comportament va înceta.

Dacă cineva simte că este victima bullying-ului sau a hărțuirii:

Gândiți-vă dacă puteți aborda problema în mod informal cu persoana responsabilă. Trebuie să îi explicați clar că are un comportament nedorit sau stânjenitor pentru dvs. Puteți face acest lucru verbal sau în scris și este de dorit să păstrați o evidență cu date/ore referitoare la incidente. Dacă este prea dificil sau stânjenitor ori dacă simțiți că nu puteți aborda persoana respectivă, puteți discuta cu un coleg sau reprezentant al angajaților, rugându-l(o) să abordeze situația în numele dvs.

Puteți de asemenea să discutați cu un coleg (o colegă) din cadrul departamentului de HR, care vă poate oferi sfaturi și asistență în mod confidențial, referitor la modul în care puteți rezolva problema, formal sau informal.

Dacă vi se atrage atenția că aveți un comportament care este interpretat ca bullying sau hărțuire: Ascultați cu atenție îngrijorările prezentate și respectați punctul de vedere al celeilalte persoane. Încercați să înțelegeți și să acceptați reacția/percepția celeilalte persoane asupra comportamentului dvs.

Acest lucru vă va ajuta să ajungeți la un acord comun referitor la aspecte ale comportamentului dvs. care trebuie schimbate sau adaptate. De asemenea, poate fi de ajutor și o revizuire generală a comportamentului dvs. la locul de muncă, și față de ceilalți colegi.

a) Soluționare formală

În caz de bullying sau hărțuire, dacă considerați că nu puteți sau nu doriți să rezolvați problema informal, ori dacă acuzația este foarte serioasă, vă rugăm urmați pașii de mai jos:

1. *Raportați îngrijorarea dvs*
2. *Noi vom lua măsurile necesare:* Dacă este necesar, vom informa persoana acuzată de bullying/hărțuire de plângerea împotriva sa și vom analiza care sunt măsurile cele mai adecvate pe parcursul unei investigații. Printre acestea se pot număra schimbarea superiorului ierarhic, un transfer temporar la alt departament sau suspendarea persoanei (persoanelor) vizate de plângere.
3. *Vom investiga:* Realizarea unei investigații detaliate și obiective este esențială în cazul oricărei plângeri de acest gen. Se va desemna un investigator imparțial care va conduce investigația. În general, aceasta presupune interviuri separate cu dvs., presupusul vinovat de bullying/hărțuire și martori adecvați sau alte persoane care au depus plângere. Aceste interviuri sunt formale și toți cei care participă au dreptul de a fi însoțiți de un coleg sau reprezentant al angajaților. Este interzisă înregistrarea întâlnirilor care au loc în cadrul acestui proces. Dacă faceți acest lucru pe ascuns, puteți fi sancționat disciplinar. Dorim să finalizăm investigațiile cât mai repede posibil după depunerea plângerii. Cu toate acestea, durata depinde de complexitatea plângerii și de numărul de martori/reclamanți existenți.

Pe durata investigației, vom ține la curent toate părțile interesate cu privire la termenele preconizate. Detaliile investigației, numele persoanei care a depus plângerea și a celei acuzate vor fi dezvăluite doar celor care „au nevoie să știe”, sub protecția unor măsuri de siguranță, în conformitate cu legislația locală referitoare la confidențialitatea datelor. Vom analiza dacă este nevoie de măsuri pentru gestionarea relației dintre reclamant și acuzat pe perioada investigației.

4. *Vom lua măsuri în funcție de rezultatele investigației:* Vom confirma în scris rezultatul investigației și apoi vom lua măsurile necesare. Indiferent dacă plângerea se confirmă sau nu, vom decide asupra celui mai bun mod de a gestiona pe viitor relația de lucru dintre reclamant și acuzat. Dacă investigația confirmă bullying-ul sau hărțuirea, vom aplica sancțiuni disciplinare persoanei responsabile, până la și inclusiv concedierea. Dacă se dovedește că acuzația este superficială, făcută cu răutate sau pentru obținerea de avantaje personale, atunci situația va fi gestionată conform procedurii noastre disciplinare.
5. *Vom ține evidența plângerilor confirmate:* Dacă o plângere este fondată sau parțial fondată, dar nu sunt luate măsuri disciplinare, vom păstra o scrisoare care confirmă rezultatul (împreună cu documentele justificative) în dosare de personal securizate.
6. *Dreptul dvs. de a contesta o decizie:* Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de rezultatul unei investigații într-un presupus caz de bullying sau hărțuire, puteți semnala acest lucru. Dacă doriți să contestați o sancțiune disciplinară aplicată pentru o acuzație de bullying sau hărțuire împotriva dvs., trebuie să faceți acest lucru în mod formal. În cazul în care investigația dovedește că acuzația a fost falsă, atunci vor fi luate măsuri disciplinare importante împotriva acuzației false.

3.7. Măsuri de prevenire și monitorizare

Asociației Centrul Diecezan Caritas și-a luat angajamentul de a implementa o serie de acțiuni pentru a elimina hărțuirea de la locul de muncă. Prin urmare, au fost luate următoarele măsuri, a căror aplicare va fi monitorizată.

- Desfășurarea unui proces de recrutare mai strict;
- Asigurarea faptului că angajații cunosc această politică și standardele Asociației Centrul Diecezan Caritas aplicabil în acest domeniu: politica este adeseori încălcată din cauza înțelegerii greșite a aspectelor legate de hărțuire. Hărțuirea și alte aspecte etice (fraudă și corupție, conflictele de interese) sunt subiecte obligatorii discutate la angajare.
- Înregistrarea riscului de hărțuire acolo unde aceste există și elaborarea unor măsuri specifice de prevenire;
- Împărtășirea acestei politici cu partenerii;

Capitolul IV. Mecanismul de tratare a reclamațiilor/plângerilor

4.1. Cine poate face o reclamație/ plângere în cadrul acestei politici

Plângerea este înștiințarea făcută de o persoană fizică sau juridică, referitoare la o vătămare ce i s-a cauzat prin infracțiune, conform Codului de procedură penală. Plângerea trebuie să cuprindă: numele, prenumele, calitatea și domiciliul petiționarului, descrierea faptei care formează obiectul plângerii, precum și indicarea făptuitorului și mijloacelor de probă, dacă sunt cunoscute.

O reclamație sau plângere o poate face oricine este afectat de activitățile desfășurate în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași (personalul, voluntarii, partenerii).

4.2. Obligația de a raporta

Orice personal sau asociat care are cunoștințe sau suspiciune cu privire la o eventuală încălcare a Codului etic, a Politicii de Protecție a Copilului și a Politicii de Salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili are obligația de a raporta Directorului Asociației preocupările.

4.3. Domeniile cheie și tipurile de reclamații

Domeniile cheie de posibile plângeri pot include, dar nu se limitează numai la:

1. Comportamentul personalului din cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas și al asociațiilor săi;
2. Comportamentul sau conduita personalului organizației membre;
3. Improprietați financiare, cum ar fi abuzul de fonduri, fraudă sau corupția;
4. Hărțuirea, inclusiv exploatarea sexuală și abuzul;
5. Abuz emoțional, cum ar fi intimidarea, umiliința, bullying-ul și mobbing-ul (Hărțuirea psihologică la locul de muncă).

4.4. Politica de gestionare a reclamațiilor

Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași se angajează să-și consolideze cultura de responsabilitate care să împiedice infracțiunile și abuzurile prin modalități de prevenire și formare mai ales la secțiunea de recrutare a personalului și a voluntarilor.

Scopul acestei politici este de a:

- încuraja ca toate comportamentele neetice sau inadecvate să fie identificate și contestate la toate nivelurile Asociației;
- asigura că oricine este sprijinit cu încredere totală în raportarea problemelor întâmpinate și situațiilor care implică ceva necorespunzător, lipsit de etică sau inadecvare;
- gestiona toate reclamațiile în timp util, consecvent și profesional;
- asigura că toate divulgările vor fi luate în serios, tratate ca fiind confidențiale și rezolvate fără teamă de responsabili.

4.5. Primirea și înregistrarea reclamațiilor

Persoana care primește reclamația va completa un formular de reclamații (Anexa III) și va înregistra reclamația în Registrul de sugestii, sesizări și reclamații care va fi păstrat la sediul Asociației. Ulterior, reclamația va fi prezentată în regim de urgență Directorului general pentru sortare și redirectionare către direcția corespunzătoare din Asociație. În termen de o săptămână de la recepționarea reclamației, Directorul general a Asociației trebuie să o înainteze direcției/persoanei care urmează să o soluționeze. În consultare cu Coordonatorul de proiect, Directorul general a Asociației este responsabil de a determina persoana care va examina reclamația, dacă reclamația necesită o investigație (sau nu), și termenul de examinare a reclamației. Odată cu determinarea persoanei responsabile de investigație, Directorul va asigura lipsa conflictului de interese, și anume că toate persoanele implicate în procesul de examinare nu au niciun interes material, personal sau profesional la rezultatul examinării, precum și nu au legături personale sau profesionale cu martorii.

Odată ce procesul de investigație a fost stabilit, persoana responsabilă de gestionarea înregistrărilor va introduce aceste date în Registrul de sugestii, sesizări și reclamații, și va informa reclamantul despre primirea reclamației și termenul preconizat pentru răspuns. O dată în lună, Coordonatorul proiectului va prezenta Directorul general a Asociației registrul cu toate reclamațiile primite, monitorizarea solicitată și situația reclamațiilor din luna precedentă („în proces de soluționare” sau „soluționată”).

4.6. Modalități pentru depunerea reclamațiilor

Asociația Centrul Diecezan Caritas stabilește următoarele modalități, prin intermediul cărora personalul poate depune reclamații:

- | | | | | | |
|----|-------------------------------|----|---------------------|----|---------------|
| a. | <u>Prin poșta electronică</u> | c. | <u>În scris:</u> | e. | <u>Altele</u> |
| b. | <u>Internet:</u> | d. | <u>Prin telefon</u> | | |

4.7. Confidențialitate și conflictul de interese

Reclamațiile pot fi depuse anonim și confidențialitatea va fi asigurată în toate cazurile, inclusiv în cazul în care persoana care a depus reclamația este cunoscută. Din această cauză au fost stabilite câteva modalități de depunere a reclamațiilor, mai sus menționate, în vederea evitării conflictelor de interese a părților. Considerăm că tratamentul corect și legal al informațiilor personale este foarte important pentru succesul operațiunilor noastre și în menținerea încrederii din partea celor cu care interacționăm.

4.8. Examinarea

Reclamațiile vor fi examinate în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării. Persoana responsabilă de examinarea reclamației va colecta fapte pentru a obține un tablou clar al circumstanțelor legate de reclamație. Examinarea/monitorizarea ulterioară poate include vizite la fața locului, examinarea documentelor și o întrevvedere cu persoanele care ar putea soluționa problema. Rezultatele examinării și răspunsul propus pentru reclamant va fi prezentat spre examinare Directorului general a Asociației Centrul Diecezan Caritas, care vor decide asupra modului de acțiune. Odată ce decizia a fost luată și reclamantul informat, specialistul care examinează descrie acțiunile în formularul de reclamații care urmează să fie întreprinse (a se vedea Anexa III), împreună cu detaliile examinării și constatările, și prezintă răspunsul Directorului corespunzător pentru semnare.

4.9. Răspunsul la reclamații

Reclamantul va fi informat despre rezultatele examinării în dependență de cum a fost primită reclamația. Răspunsul va fi în baza materialelor examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională.

Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare.

Capitolul V. Anexe

Anexa I

Formular de confirmare

Tot personalul și toți colaboratorii trebuie să citească, să semneze și să respecte Politica de salvagardare a copiilor și persoanelor vulnerabile Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași care interzice abuzul și exploatarea unui copil sau a unui adult vulnerabil.

Subsemnatul/a.....
înțeleg angajamentul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași de a proteja drepturile și demnitatea copiilor și a adulților vulnerabili și de a-i proteja de abuz și exploatare, așa cum sunt definite în Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili.

Am citit Politica de salvagardare a copiilor și persoanelor vulnerabile în întregime și înțeleg următoarele:

- Definițiile abuzului și exploatării;
- Că sunt obligat să raportez abuzul și exploatarea unui copil sau a unui adult vulnerabil;
- Cum să raportez, conform procedurilor de raportare ale Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași, păstrând confidențialitatea;
- Că sunt obligat să mențin standardele de comportament descrise în Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili și Codul Etic;
- Că sunt obligat să particip la o introducere privind Codul Etic, Politica de salvagardare a copiilor și adulților vulnerabili, Politica de Protecție a Copilului și Procedura privind identificarea și evaluarea riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare, Procedura privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare;
- Că dacă am întrebări, este responsabilitatea mea să le adresez supervisorului sau personalului desemnat la Resurse Umane;
- Că încălcarea Politicii și nerealizarea rapoartelor poate conduce la acțiuni disciplinare, inclusiv la reziliere sau concediere.

SEMNĂTURĂ ANGAJAT

DATA

Anexa II

Formularul de raportare

Suspiciunea abuzului sau exploatării unui copil sau a unui adult vulnerabil

Instrucțiuni

Orice suspiciune sau îngrijorare privind abuzul sau exploatarea unui copil sau a unui adult care implică personalul și colaboratorii Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași trebuie raportată conform cerințelor din Politica de salvagardare pentru copii și adulți vulnerabili. Dacă nu reușiți să completați toate secțiunile, completați ceea ce știți. Dacă există mai multe victime, completați un raport separat pentru fiecare victimă. Identitatea persoanei care raportează nu va fi dezvăluită decât pe baza principiului "nevoie de a cunoaște". Dacă persoana care raportează consideră că pericolul este iminent pentru ea însăși sau pentru oricine implicat, ar trebui să alertați imediat Directorul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași. Asociația se angajează să se adreseze și să răspundă tuturor rapoartelor.

Dacă există o amenințare imediată la adresa vieții sau dacă este nevoie de asistență de urgență, contactați autoritățile locale și alertați imediat echipa de conducere locală. Scopul acestui Formular de raportare este de a raporta orice activitate suspectă de abuz sau de exploatare pentru ca apoi Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași să evalueze și să determine următorul curs de acțiune.

RAPORTAT DE CĂTRE:

Dorește persoana care raportează să fie identificată?

Da Nu

Dacă da, nume și informații de contact:

Prenume: _____ Nume de familie: _____

Număr telefon incl. prefix: _____

Email: _____

Nume organizație: _____ Poziția: _____

VICTIMA:

Este victima copil sau adult?

copil adult

Identitate victimă:

Prenume: _____ Nume de familie: _____

Necunoscut (dacă nu puteți furniza identitatea victimei, bifați Necunoscut)

Vârstă aproximativă: _____ Gen: _____

Copil se referă la toate persoanele sub 18 ani.

Furnizați informații suplimentare:

Îngrijitor/Tutore/Rudă:

Prenume: _____ Nume de familie: _____

Necunoscut (dacă nu puteți furniza identitatea îngrijitorului/tutorelui/rudei, bifați Necunoscut)

Adresă fizică: _____

Număr telefon incl. prefix: _____

Email: _____

Vârsta aproximativă: _____ Gen: _____

DETALII INCIDENT

Tipul incidentului: (Bifați tot ce se aplică)

- Abuz Sexual (ex. pipăit, sărut, activitate sexuală fără contact, viol)
- Exploatare (de exemplu, trafic sexual, prostituție forțată, sex de supraviețuire, muncă forțată a copilului)
- Abuz emoțional (de exemplu, intimidare, amenințări, umilință, hărțuire (bullying))
- Abuz fizic (de exemplu lovirea, scuturarea)
- Altele (Definește altele)

Locație:

Adresa/locația fizică a incidentului: _____

Date:

Data aproximativă a incidentului: Ziua: _____ Luna: _____ Anul: _____

Data Raportare: Ziua: _____ Luna: _____ Anul: _____

Starea Fizică și Emoțională:

Starea Fizică și Emoțională a victimei (Bifați tot ce se aplică)

- Tăieturi, vânătăi, leziuni, zgârieturi
- Schimbări de comportament (ex. furie, plâns, izbucniri, retragere, îmbolnăvire subită)
- Altele

Vă rog descrieți starea fizică și emoțională a victimei:

AFEȚIUNI SAU DIZABILITĂȚI:

Victima suferă de vreo afecțiune fizică sau are un handicap?

- Da Nu Nu știu

Dacă da, descrieți afecțiunea sau dizabilitatea:

ADUCERE LA CUNOȘTINȚĂ

Cum a aflat persoana care raportează de această situație?

A fost martor Altele (Detaliați): _____

Siguranța victimei:

Înainte de completarea acestui formular victima s-a aflat în pericol imediat?

Da Nu

Au fost contactate autoritățile sau persoanele superioare din punct de vedere ierarhic (în funcție de situație)?

Da Nu

Vă rugăm să adăugați informații adiționale dacă e cazul:

PERSOANA SUSPECTĂ:

Prenume: _____ Nume de familie: _____

Necunoscut (dacă nu știți identitatea suspectului bifați Necunoscut)

Număr telefon incl. prefix: _____

Email: _____

Vârsta aproximativă: _____ Gen: _____

Descriere fizică a suspectului:

Adresă fizică: _____

_____ Necunoscută

Nume organizație: _____ Poziția: _____

INFORMAȚII ADIȚIONALE:

Sunt alte persoane cu mai multe informații? Da Nu

Dacă da, oferiți detalii:

ANEXA III

Înregistrarea reclamației/întrebării

Instrucțiune: Prezentul formular se completează de angajații care primesc reclamația sau întrebarea, și este păstrată în dosarele Asociației. Atașați orice documente/scrisori justificative, după caz.

Data primirii reclamației:		Numele angajatului care a completat formularul:		
Reclamația a fost primită (a se marca cu <input checked="" type="checkbox"/>): <input type="checkbox"/> la nivel național <input type="checkbox"/> la nivel de regiune <input type="checkbox"/> la nivel de raion <input type="checkbox"/> la nivel de comună				
Modul de înregistrare a reclamației/întrebării (<input checked="" type="checkbox"/>): <input type="checkbox"/> personal <input type="checkbox"/> prin telefon <input type="checkbox"/> prin poșta electronică <input type="checkbox"/> prin SMS la telefon <input type="checkbox"/> pagina web <input type="checkbox"/> cutia pentru reclamații/sugestii <input type="checkbox"/> ședința <input type="checkbox"/> alt mod _____				
Numele persoanei care a depus reclamația: <i>(informația este opțională și întotdeauna este tratată în mod confidențial)</i>				
Sexul: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin				
Adresa sau informația de contact a persoanei care a depus reclamația (informația este opțională și confidențială)				
Locația unde a apărut reclamația/problema [a se indica în rubrică]				
La Nivel național:	La nivel de regiune:	La nivel de departament:	La nivel de echipă:	
Descrierea succintă a reclamației/întrebării: (E necesar de prezentat mai multe detalii și date)				
	Categoria 1	Acțiuni (măsuri) sociale		
	Categoria 2	Reclamații ce țin de nerespectarea politicilor, îndrumărilor și procedurilor		
	Categoria 3	Reclamații ce țin de nerespectarea condițiilor contractului		
	Categoria 4	Reclamații ce țin de utilizarea necorespunzătoare a resurselor financiare/lipsa transparenței sau alte probleme privind managementul financiar		
	Categoria 5	Reclamații ce țin de abuzul de putere/ intervenții din partea proiectului		
	Categoria 7	Reclamații ce țin de performanța personalului Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași		
	Categoria 8	Rapoarte privind situații de forță-majoră		
	Categoria 9	Altele		
Persoana care trebuie să gestioneze și să monitorizeze reclamația:				
Etapa examinării reclamației (de ex. a fost trimis răspuns, în proces de examinare, soluționată):				
Alte comentarii:				

Anexa IV

Procedură privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare

Credința în nevoia de a proteja copiii, de a ne asigura, că drepturile lor sunt respectate, constituie responsabilitatea fiecărui individ într-o societate. Tocmai aceste drepturi caută să le salvgardeze Centrul de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco” Iași, serviciu social integrat în cadrul domeniului Copii, Tineri, Familii al Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași, prin mandatarea intervenției în situații care implică abuzul, neglijarea și exploatarea copilului. Misiunea centrului nostru este de a proteja pe cei mai vulnerabili și de a lupta pentru respectarea drepturilor copiilor. Centrul de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”, ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent sau degradant, utilizând proceduri proprii pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare în rândul propriilor beneficiari. Această Procedură are la bază Politica de Protecție a Copilului a Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași. Fiecare angajat, voluntar și colaborator al asociației trebuie să-și aducă aportul în identificarea și intervenirea în situații în care copiii sunt abuzați, neglijați sau exploatați.

Termeni de referință:

- A. Abuzul** este definit în Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului (art.89, alin.1) și poate îmbrăca diferite forme, fiind clasificat ca abuz fizic, emoțional, psihologic, sexual și economic (HG nr 49/2011, anexa 1, cap. II.2.1. Definiții operaționale).
- **Abuzul fizic** constă în vătămarea corporală a copilului în cadrul interacțiunii, singulare sau repetate, cu o persoană aflată în poziție de răspundere, putere sau în relație de încredere cu acesta, fiind un rezultat al unor acte intenționate care produc suferință copilului în prezent sau în viitor.
 - **Abuzul emoțional** constă în expunerea repetată a copilului la situații al căror impact emoțional depășește capacitatea sa de integrare psihologică. Abuzul emoțional vine din partea unui adult care se află în relație de încredere, răspundere sau putere cu copilul. În

mod concret, aceste acte pot fi umiliri verbale și non-verbale, intimidări, amenințări, terorizări, restrângeri ale libertății de acțiune, denigrări, acuzații nedrepte, discriminări, ridiculizări și alte atitudini ostile sau de respingere față de copil. Dacă abuzul emoțional este repetitiv și susținut duce la afectarea diverselor paliere ale psihicului copilului (de ex. structura de personalitate, afectele, cognițiile, adaptarea, percepția) devenind abuz psihologic, care are consecințe mai grave decât abuzul emoțional și pe termen lung asupra dezvoltării copilului. Copilul care este martor al violenței în familie suferă indirect un abuz emoțional și/sau psihologic.

- **Abuzul sexual** reprezintă implicarea unui copil sau adolescent minor dependent și imatur din punct de vedere al dezvoltării psiho-sexuale în activități sexuale pe care nu este în măsură să le înțeleagă, care sunt nepotrivite pentru vârsta sa sau pentru dezvoltarea sa psiho-sexuală, activități sexuale pe care le suportă fiind constrâns prin violență sau seducție ori care transgresează tabu-urile sociale legate de rolurile familiale; aceste activități includ, de regulă, contact fizic, cu sau fără penetrare sexuală.

B. Neglijarea este definită în Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului (art.89, alin.2). Neglijarea se poate prezenta sub mai multe forme (HG nr 49/2011, anexa 1, cap. II.2.1. Definiții operaționale):

- **neglijarea alimentară** – privarea de hrană, absența mai multor alimente esențiale pentru creștere, mese neregulate, alimente nepotrivite sau administrate necorespunzător cu vârsta copilului;
- **neglijarea vestimentară** – haine nepotrivite pentru anotimp, haine prea mici, haine murdare, lipsa hainelor;
- **neglijarea igienei** – lipsa igienei corporale, mirosuri respingătoare, paraziți;
- **neglijarea medicală** – absența îngrijirilor necesare, omiterea vaccinărilor și a vizitelor de control, neaplicarea tratamentelor prescrise de medic, neprezentarea la programe de recuperare;
- **neglijarea educațională** – substimulare, instabilitatea sistemului de pedepse și recompense, lipsa de urmărire a progreselor școlare;

- **neglijarea emoțională** – lipsa atenției, a contactelor fizice, a semnelor de afecțiune, a cuvintelor de apreciere.

C. Exploatarea copiilor corespunde definiției exploatării unei persoane din Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane (art.2 pct.2).

- **Exploatarea sexuală a copiilor** reprezintă o practică prin intermediul căreia o persoană, de regulă un adult, obține o gratificație sexuală, un câștig financiar sau o avansare, abuzând de/exploatând sexualitatea unui copil, încălcând drepturile acestuia la demnitate, egalitate, autonomie și bunăstare fizică și psihică; exemple: prostituția, turismul sexual, comerțul cu căsătorii (inclusiv prin poștă), pornografia, striptease-ul. Prostituția copiilor și pornografia infantilă sunt definite de Protocolul Facultativ la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului, referitor la vânzarea de copii, prostituția copiilor și pornografia infantilă, adoptat de Adunarea Generală ONU în 6 septembrie 2000 (art.2 lit.b și c) și ratificat prin Decretul Președintelui României nr.690/2001.
- **Exploatarea copilului prin muncă** corespunde definiției celor mai grave forme de muncă a copilului din Convenția Organizației Internaționale a Muncii (ILO) nr.182/1999 privind interzicerea celor mai grave forme ale muncii copiilor și acțiunea imediată în vederea eliminării lor (art.3), ratificată prin Legea nr.203/2000, precum și în prevederile Convenției ILO nr.138 privind vârsta minimă de angajare

Prevenirea violenței, dezvoltarea abilităților copiilor și părinților

Toate activitățile desfășurate în cadrul centrului au ca scop diminuarea factorilor de risc pentru copii și adulți de a deveni victime sau autori ai violenței și consolidarea factorilor care îi protejează față de asemenea situații.

1.**Acțiunile de prevenire primară** sunt adresate tuturor copiilor și urmăresc oferirea de informații, dezvoltarea de abilități de bază și atitudini cu referire la problema violenței și consecințele acesteia, în conformitate cu Metodologia de aplicare a Politicii de Protecție a Copilului.

Centrul de Resurse pentru Copii și Tineri “Don Bosco” Iași încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant. Astfel, **se organizează trimestrial o sesiune de informare și consiliere a beneficiarilor** cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și de sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Beneficiarii sunt instruiți și consiliați cu privire la recunoașterea și sesizarea situațiilor de abuz, neglijare sau tratament degradant. Sesiunile de informare se înscriu în Registrul privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

Coordonatorul centrului organizează **sesiuni de instruire a personalului** din centru privind cunoașterea și combaterea riscurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant. Angajații sunt instruiți cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de identificare și de sesizare a eventualelor cazuri de abuz la care pot sau au fost supuși beneficiarii în centru, în familie sau în comunitate. Instruirile anuale contribuie la dezvoltarea/ optimizarea competențelor necesare îndeplinirii eficiente a responsabilităților cu privire la protecția copilului. Aceste sesiuni de instruire a personalului se înscriu în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

Programele de educație parentală constituie o parte importantă a activității de prevenire primară a violenței față de copii. Asociația conștientizează rolul părinților în prevenirea violenței, de aceea contribuie la dezvoltarea abilităților parentale în cadrul ședințelor cu părinții, îi informează despre drepturile copilului, Politica Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco” referitoare la protecția copilului și rolul fiecărui cetățean adult de a raporta cazurile suspectate sau cunoscute de abuz.

Voluntarii și vizitatorii centrului sunt informați despre procedurile prevăzute privind protecția copilului și responsabilitățile pe care le au.

2. **Prevenirea secundară** are ca scop identificarea timpurie a factorilor de risc și prevenirea riscurilor de maltratare sau neglijare a copiilor. Asociația acordă o atenție sporită copiilor din grupuri cu risc sporit de a deveni victime ale violenței sau de a manifesta comportament violent.

Centrul de zi ar putea fi singurul element stabil, sigur și predictibil în viața copilului aflat în situații de risc. În acest sens, beneficiarii sunt susținuți prin:

- a) Implementarea unui program de activități care încurajează dezvoltarea competențelor sociale, respectului de sine și motivarea copiilor.
- b) Adoptarea unui regulament care promovează un mediu pozitiv, încurajator și sigur, care transmite tuturor copiilor și adulților sentimentul de a fi respectat și apreciat.
- c) Promovarea consecvență a unei abordări acceptate de toți angajații, care presupune că aceștia întreprind toate acțiunile posibile pentru a convinge copiii că un anumit tip de comportament este inacceptabil/ intolerabil, însă nu și persoana, potențialul acesteia fiind mereu valorificat.
- d) Conlucrarea regulată cu alți profesioniști și instituții/ organizații care susțin copiii și familiile acestora.
- e) Stabilirea relațiilor de susținere și colaborare cu părinții ori de câte ori acest lucru este necesar în interesul superior al copilului.
- f) Desemnarea unui grup receptiv, compus din angajații asociației, și ulterior instruirea și sprijinirea acestuia, pentru a putea reacționa profesionist în situații ce necesită protecția copilului.
- g) Recunoașterea faptului că, din punct de vedere statistic, copiii cu comportamente problematice și cei cu dizabilități sunt cei mai expuși la abuz. Astfel, angajații sunt extrem de vigilenți la semnele abuzului în cazul copiilor cu dizabilități grave și multiple și/ sau cu probleme de ordin emoțional sau comportamental din instituție.
- h) Admiterea faptului că într-un mediu familial în care este prezentă violența domestică, abuzul de alcool și droguri, copiii se află, de asemenea, în situații de risc și ar putea avea nevoie de susținere și protecție.

3. Prin activitățile de **prevenire terțiară**, se urmărește scopul de a reduce posibilitățile de repetare a situației de abuz, precum și a diminua consecințele acesteia asupra copilului. Centrul are grijă să ofere ajutor individualizat și intensiv pentru copiii care au trăit experiența unui abuz. De regulă, acești copii și familiile lor se confruntă cu mai multe probleme serioase și durabile, depășirea cărora necesită participarea unei echipe de specialiști.

Documente care stau la baza acestei proceduri sunt:

- Codul Etic al Asociația Centrului Diecezan Caritas Iași
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului Politica de Protecție a Copilului
- Strategia națională pentru prevenirea și combaterea fenomenului violenței în familie, Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale, 2012
- Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane
- Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.

Coordonatorul se asigură că beneficiarii, personalul și voluntarii sunt instruiți cu privire la prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare.

Anexa V

Procedură de identificare și evaluare a riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare

Centrul de Resuse pentru Copii si Tineri „Don Bosco” Iași, program integrat în cadrul domeniului Copii, Tineri, Familii al Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași, ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent sau degradant asupra beneficiarilor, utilizând o procedură proprie pentru identificarea și evaluarea riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare. Această Procedură are la bază Politica de Protecție a Copilului elaborată în cadrul Asociației Centrul Diecezan Caritas Iași.

Modalități de identificare ale situațiilor de abuz, neglijare sau exploatare adoptate în cadrul Centrului de zi

Sesizările și raportările situațiilor de abuz, pot proveni din mai multe surse: copiii și familiile acestora, personalul, voluntarii, partenerii, membri ai comunității.

Opinia copiilor este foarte importantă pentru asociația noastră. Centrul de zi tratează cu maximă seriozitate fiecare îngrijorare semnalată de copii sau părinți. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman prin prezentarea modalității de sesizare, precum și a persoanelor care îi pot sprijini să sesizeze, încă de la încheierea contractului de servicii. Copiii se pot adresa oral, direct sau prin telefon, sau în scris, ori de câte ori se simt amenințați, intimidați, abuzați verbal sau fizic de semenii sau adulți, unui angajat în care au încredere, asistentului social, psihologului sau coordonatorului centrului.

➤ *Boxa cu mesaje*- cutie pentru bilețele anonime;

Centrul de zi pune la dispoziția copiilor și părinților *Boxa cu mesaje*, în care pot fi raportate îngrijorările referitoare la protecția copilului. Conținutul *Boxei* este verificat zilnic de Coordonator, care examinează sesizările și, în dependență de conținutul acestora, stabilește un plan de acțiuni. Un rezumat al sesizărilor din *Boxă* este inclus în raportul anual referitor la implementarea Politicii de Protecție a Copilului.

➤ **Chestionare anonime;**

Anual, Centrul de zi consultă opinia copiilor și părinților prin intermediul unor chestionare anonime despre atmosfera din centru, relațiile cu personalul asociației și colegii, dificultățile pe care le întâlnesc în instituție, în familie și în alte medii.

➤ **Adresă de email și un număr de telefon mobil destinate special raportării cazurilor de abuz;**

Pentru raportarea cazurilor urgente, Centrul de zi stabilește un număr de telefon (pentru apeluri și SMS) și adresă de email/ cont pe rețelele de socializare. Aceste date de contact vor fi disponibile în fiecare sală de activitate și în alte spații ale centrului. Coordonatorul va putea fi contactat la acest număr de telefon și adresă de email. De asemenea, la sediul centrului de zi este afișat numărul de la Telefonul Copilului- 116 111 sau Telefonul de urgență din cadrul DGASPC Iași 0232983

➤ **Încurajarea personalului care activează în cadrul centrului să colecteze, prin discuții deschise cu beneficiarii, informații cu referire la situații dificile sau de abuzuri trăite de aceștia;**

Procedură – considerații obligatorii

Orice angajat, partener, vizitator sau voluntar al organizației, care suspectează sau observă direct că un copil este abuzat sau neglijat, este obligat să intervină pentru a-l stopa realizând o sesizare către coordonatorul centrului de zi după cum este schițat mai jos. Este obligatoriu ca persoana care face sesizarea să ofere toate informațiile relevante pe care le cunoaște cu privire la situația de violență asupra copilului semnalată.

În cazul sesizărilor sau raportărilor, se va acorda importanță respectării principiului CONFIDENȚIALITĂȚII atât în ceea ce privește persoana care face sesizarea/raportarea, cât și în privința copilului/copiilor, adultului/aduților implicați. Informațiile vor fi distribuite doar părinților cu responsabilități în procesul de asigurare și acordare de asistență necesară securității copilului.

Procedura de raportare și evaluare

1. În cazul semnalării unui caz de abuz, neglijare și exploatare a copilului, coordonatorul centrului are obligația de a completa Fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare, în termen maxim de 12 ore de la sesizarea cazului. Fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor abuz, neglijare și exploatare se transmit la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Iași, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției. Coordonatorul va solicita un răspuns scris și totodată va prezenta disponibilitatea angajaților din cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri “Don Bosco” Iași de a ajuta și a lucra în echipă la întocmirea planului de intervenție.

2. Dacă beneficiarul se află în pericolul iminent de a fi abuzat, o intervenție imediată poate fi necesară. În cazul în care acțiunea imediată este necesară pentru a îndepărta copilul dintr-o situație periculoasă, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului TREBUIE înștiințată IMEDIAT, telefonic sau/și prin email pentru a beneficia de implicarea și sprijinul acesteia în acțiunile ce urmează să fie întreprinse.

3. Dacă în orice moment, un angajat, colaborator sau voluntar este îngrijorat de siguranța sau bunăstarea copilului, coordonatorul trebuie să fie consultat pentru asistență în realizarea unei evaluări a riscului la care este expus copilul.

Centrul de zi aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență. Coordonatorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Coordonatorul Centrului de zi se asigură că beneficiarii, angajații, partenerii și voluntarii asociației cunosc condițiile și modalitățile de acțiune în momentul identificării unei situații de abuz, neglijare sau exploatare.

Anexa VI

Procedură privind asistarea și consilierea copilului în risc de abuz, neglijare și exploatare

Centrul de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”, serviciu social integrat în cadrul domeniului Copii, Tineri, Familii din cadrul Centrului Diecezan Caritas, Iași, ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent sau degradant asupra beneficiarilor, utilizând o procedură proprie pentru asistarea și consilierea copilului în risc de abuz, neglijare sau exploatare. Procedură privind asistarea și consilierea copilului în risc de abuz, neglijare și exploatare consemnează modul de acțiune, instrumentele și metodele utilizate precum și instituțiile specializate la care trebuie să reorienteze sau să refere cazul atunci când soluționarea problemei identificate depășește competențele și serviciile oferite în cadrul Centrului. Această procedură are la bază Politica de Protecție a Copilului elaborată în cadrul Centrului Diecezan Caritas Iași.

Un beneficiar este în situație de risc de abuz, neglijare și exploatare atunci când în urma unei evaluări detaliate se constată că drepturile lui ar putea fi încălcate din cauza anumitor circumstanțe și condiții nefavorabile de ordin social, economic, medical, psiho-emoțional sau se remarcă faptul că părinții/reprezentanții legali ai copilului sunt susceptibili de îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor privind creșterea și îngrijirea copilului.

Modalitatea de asistare și consiliere a beneficiarului aplicată în cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”

În cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri „Don Bosco”, evaluarea beneficiarului se face prin aplicarea unui set de instrumente printre care se află și *Fișa de evaluare inițială/reevaluare*. Aceasta cuprinde o secțiune prin care se analizează situația de risc de abuz, neglijare și exploatare.

În urma evaluării nevoilor individuale și a situației fiecărui beneficiar se întrunește echipa pluridisciplinară care stabilește modul de intervenție pentru cazul identificat. Acesta se consemnează în Programul Personalizat de Intervenție al beneficiarului (PPI). Specialiștii

hotărâsc în funcție de caz, programul de consiliere, perioada de desfășurare, tipul de consiliere și persoanele implicate. În timpul programului Centrului se monitorizează comportamentul și evoluția beneficiarului pentru a se realiza o intervenție optimă cu scopul de a asigura un mediu securizant acestuia.

La cererea părinților sau când situația copilului o impune, se asigură servicii de consiliere psihologică. Activitatea de consiliere se desfășoară individual și/sau în grup, în funcție de vârsta și gradul de maturitate al copiilor, în cabinetul de specialitate sau într-un spațiu special amenajat și securizant pentru copil.

În cazul semnalării unui caz de abuz, neglijare și exploatare a copilului, coordonatorul centrului are obligația de a completa Fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare, în termen maxim de 12 ore de la sesizarea cazului. Fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor abuz, neglijare și exploatare se transmit la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Iași, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției. Coordonatorul va solicita un răspuns scris și totodată va prezenta disponibilitatea angajaților din cadrul Centrului de Resurse pentru Copii și Tineri “Don Bosco” Iași de a ajuta și a lucra în echipă la întocmirea planului de intervenție.

Coordonatorul Centrului de zi se asigură că beneficiarii, angajații, partenerii și voluntarii asociației cunosc condițiile și modalitățile de acțiune în momentul identificării unei situații de risc de abuz, neglijare sau exploatare.