

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2022

Chișinău

pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință socială asistată” și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 8 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art.541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință socială asistată”, conform anexei nr.1;

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință socială asistată”, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință socială asistată” vor fi suportate de către prestatorul Serviciului și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele locale de nivelul al doilea, precum și din alte surse, conform legislației.

3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

4. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2023.

PRIM-MINISTRU

Natalia Gavrilița

Contrasemnează:

Ministrul Muncii
și Protecției Sociale

Marcel Spataru

Ministrul Finanțelor

Dumitru Budianschi

REGULAMENT-CADRU
cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social
„Locuință socială asistată”

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament-cadru stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Locuință socială asistată” (în continuare - Regulament).

2. Serviciul social „Locuință socială asistată” (în continuare – Serviciu) este un serviciu social specializat, care oferă găzduire și asistență pentru (re)integrarea socială a copiilor și tinerilor.

3. Serviciul este instituit prin decizia Consiliului raional/municipal sau a prestatorului privat și își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, a prezentului Regulament și Standardelor minime de calitate.

4. Prestatorul Serviciului poate fi structura teritorială de asistență socială sau prestatorul privat acreditat pentru prestarea serviciului respectiv.

5. Beneficiar al Serviciului este persoana cu vârsta cuprinsă între 16 și 23 ani, care are nevoie de suport adițional în rezultatul recepționării căruia va putea duce un trai independent:

1) copiii cu statut de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească, precum și tinerii care, până la împlinirea vârstei de 18 ani, dețineau statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească, domiciliați pe teritoriul Republicii Moldova, care își fac studiile la nivelurile de învățământ 3-7, începând cu învățământul profesional tehnic secundar, inclusiv în domeniile militariei, securității și ordinii publice, precum și studii superioare integrate și de rezidențiat în învățământul superior medical și farmaceutic, care nu pot fi asigurați cu un loc de trai în cămin de către instituția de învățământ;

2) beneficiar al serviciilor de profesionalizare sau încadrat în câmpul muncii, dar care nu dispune de un loc de trai;

3) neîncadrat în sistemul de învățământ, servicii de profesionalizare sau în câmpul muncii și nu dispune de un loc de trai.

6. Asistența în cadrul Serviciului se realizează conform Planului individualizat de servicii (în continuare – PIS), stabilit în baza evaluării complexe a situației și necesităților beneficiarului.

Capitolul II
SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A
SERVICIULUI

7. Scopul Serviciului este (re)integrarea socială a beneficiarului.

8. Obiectivele Serviciului sunt:

1) prevenirea excluziunii și marginalizării sociale;

2) facilitarea integrării educaționale și profesionale a beneficiarilor;

- 3) formarea/dezvoltarea abilităților și deprinderilor pentru trai independent.
9. Activitatea Serviciului se bazează pe următoarele principii:
- 1) respectarea și promovarea interesului superior al beneficiarului;
 - 2) respectarea opiniei beneficiarului și luarea în considerare a acesteia în toate deciziile care îl privesc;
 - 3) asigurarea participării beneficiarului;
 - 4) abordare individualizată a beneficiarului;
 - 5) abordare multidisciplinară a beneficiarului;
 - 6) nondiscriminare;
 - 7) protecție împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului;
 - 8) flexibilitate;
 - 9) confidențialitatea informației.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1. Organizarea Serviciului

10. În funcție de necesități, beneficiarilor li se prestează următoarele servicii:
- 1) găzduire pe o perioadă determinată de timp;
 - 2) formarea deprinderilor de viață independentă;
 - 3) suport informațional, juridic și consiliere în vederea continuării studiilor, profesionalizării sau angajării în câmpul muncii;
 - 4) facilitarea accesului la alte servicii din comunitate sau din afara acesteia (cum ar fi: educație, sănătate, cultură, sport, etc);
 - 5) susținere în procesul de integrare profesională.
11. În scopul acordării serviciilor menționate la pct. 10, prestatorul Serviciului asigură, prin utilizarea metodei managementului de caz:
- 1) evaluarea complexă a situației beneficiarului;
 - 2) elaborarea Planului individualizat de servicii;
 - 3) implementarea și monitorizarea implementării Planului individualizat de servicii;
 - 4) revizuirea Planului individualizat de servicii.
12. Prestarea serviciilor de găzduire se realizează în cadrul locuinței sociale asistate (în continuare - locuință), care constituie un spațiu de locuit, amplasat în comunitate, amenajat corespunzător necesităților pentru trai independent în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și Standardelor minime de calitate, asigurând un mediu apropiat celui familial.
13. Într-o locuință pot fi găzduite până la 12 persoane, iar într-un dormitor pot fi găzduite până la 4 persoane, cu spațiu personal de cel puțin 6 m².
14. În același dormitor nu pot fi găzduite/găzduiți concomitent:
- 1) persoane de sexe diferite;
 - 2) copii și persoane adulte, cu excepția cazului când aceștia sunt frați.
15. Supravegherea beneficiarilor în cadrul găzduirii, în funcție de necesitățile acestora, poate fi:
- 1) integrală, când prestatorul Serviciului asigură prezența permanentă în locuință a unui pedagog social și/sau a altui specialist. În cazul în care sunt găzduiți copii, supravegherea va fi întotdeauna integrală;

2) parțială, când prestatorul Serviciului asigură monitorizarea periodică a beneficiarului, în conformitate cu PIS, dar cel puțin de 4 ori pe lună.

16. Prestatorul Serviciului asigură informarea lunară a structurii teritoriale de asistență socială cu privire la serviciile acordate beneficiarului.

Secțiunea 2. Funcționarea Serviciului

17. Potențialii beneficiari se pot adresa direct prestatorului Serviciului, pot fi identificați de către prestator sau referiți acestuia de către structura teritorială de asistență socială sau alte autorități, instituții, persoane.

18. Copiii cu statut de copil rămas fără ocrotire părintească sau copil rămas temporar fără ocrotire părintească sunt plasați în Serviciu în mod planificat conform Dispoziției de plasament a structurii teritoriale de asistență socială emisă în baza avizului pozitiv al Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate și a documentelor specificate la pct. 37 sbct. 1), 2) și 5).

19. Persoanele adulte, precum și copiii care nu se încadrează la pct. 18 sunt admise în Serviciu în baza:

1) cererii scrise personal (sau de către reprezentantul legal al copilului);
2) certificatului de naștere și a copiei actului de identitate a beneficiarului, după caz. În cazul deținerii actului de identitate se vor prezenta și documentele specificate la spct. 2) și 5) din pct. 37;

3) acceptului structurii teritoriale de asistență socială, după caz.

20. Prestarea serviciilor de găzduire este de până la 24 luni, cu posibilitatea prelungirii acestui termen în cazuri excepționale pentru încă 6 luni sau până la finalizarea studiilor, în cazul în care perioada studiilor este mai mare de 24 de luni, respectând în cazul copiilor prevederile pct. 18.

21. La admiterea beneficiarului în Serviciu, între prestatorul Serviciului și beneficiar se semnează un Acord de prestare a serviciilor, în care sunt specificate în mod obligatoriu:

- 1) serviciile prestate;
- 2) durata găzduirii;
- 3) drepturile și obligațiile prestatorului Serviciului;
- 4) drepturile și obligațiile beneficiarului Serviciului;
- 5) condițiile de încetare a prestării Serviciului;
- 6) contribuția beneficiarului (în condițiile pct. 23).

22. În cazul beneficiarului copil, cererea cu privire la prestarea serviciilor și Acordul de prestare a serviciilor se semnează de către reprezentantul legal al copilului, cu excepția cazurilor când reprezentant legal este autoritatea tutelară teritorială, sau autoritatea tutelară locală – în cazul plasamentului de urgență a copilului. În toate cazurile, cererea cu privire la prestarea serviciilor și Acordul de prestare a serviciilor se contrasemnează de către copil.

23. Găzduirea în cadrul Serviciului este gratuită cu excepția situațiilor prevăzute la subpunctele 1) și 2) din acest punct. Beneficiarul Serviciului achită lunar o contribuție pentru utilizarea Serviciului în cazul în care:

1) este beneficiar de indemnizație lunară pentru locațiunea locuinței în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 132/2020 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a indemnizațiilor pentru unele categorii de copii și tineri;

2) este angajat în câmpul muncii.

24. În cazul în care prestatorul Serviciului dispune de surse financiare suplimentare care nu provin din bugetele locale de nivelul al doilea pe care le utilizează pentru acoperirea cheltuielilor locativ-comunale, beneficiarul Serviciului poate fi scutit integral sau parțial de plata contribuției pentru utilizarea Serviciului.

25. Contribuția pentru utilizarea Serviciului este destinată acoperirii cheltuielilor locativ-comunale, în cuantum ce nu depășește mărimea indemnizației pentru locațiunea locuinței, menționată la pct. 23 sbp. 1).

26. Achitarea de către beneficiar a contribuției pentru utilizarea Serviciului se efectuează pe contul bancar al prestatorului Serviciului.

27. În cazul în care beneficiarul este angajat în câmpul muncii și obține venituri, prestatorul Serviciului asigură acoperirea cheltuielilor locativ-comunale pentru prima lună de găzduire din data admiterii, iar beneficiarul achită contribuția pentru utilizarea Serviciului începând cu luna a doua, iar în cazul în care beneficiarul (care este angajat în câmpul muncii și obține venituri) este admis repetat – contribuția pentru utilizarea Serviciului se achită de către beneficiar din prima lună de găzduire.

28. După recepționarea documentelor pentru admiterea beneficiarului în Serviciu în conformitate cu prevederile pct. 18 și 19, managerul Serviciului desemnează asistentul social din cadrul Serviciului în calitate de manager de caz (în continuare – manager de caz).

29. Evaluarea complexă a situației beneficiarului și elaborarea PIS conform necesităților identificate se realizează de către managerul de caz.

30. Asistența beneficiarilor se realizează conform procedurii Managementului de caz, aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

31. Planul individualizat de servicii este elaborat de către managerul de caz în comun cu alți membri ai personalului Serviciului implicați în procesul de asistență a beneficiarului, precum și cu participarea beneficiarului, inclusiv și cu participarea reprezentantului legal al copilului, dacă beneficiar este copil și doar în cazul în care acest fapt nu contravine interesului superior al acestuia.

32. Monitorizarea implementării Planului individualizat de servicii este realizată de către managerul de caz, care prezintă lunar și trimestrial managerului Serviciului rapoartele de monitorizare a implementării Planului individualizat de servicii, iar la finalizarea perioadei de acordare a asistenței, managerul de caz elaborează un raport generalizat de evaluare a procesului de integrare socială a beneficiarului.

33. Managerul Serviciului organizează ședințe de revizuire a Planului individualizat de servicii în funcție de situația beneficiarului și rezultatele implementării Planului, implicând în acest proces beneficiarul, autoritatea tutelară teritorială în evidența căreia se află copilul și după caz, reprezentantul legal al acestuia sau alte persoane relevante.

34. Pregătirea ieșirii beneficiarului copil din Serviciu se efectuează de către managerul de caz, sub supravegherea managerului Serviciului și în colaborare cu autoritatea tutelară teritorială în evidența căreia se află beneficiarul, cu implicarea după caz a reprezentantului legal al acestuia și/sau a altor persoane relevante.

35. Încetarea prestării serviciilor către beneficiar are loc în următoarele situații:

- 1) atingerea obiectivelor propuse în Planul individualizat de servicii;
- 2) expirarea termenului de găzduire stipulat în Acordul de prestare a serviciilor;
- 3) plasamentul beneficiarului copil într-un alt serviciu social;

4) încălcarea de către beneficiar a obligațiilor prevăzute în Acordul de prestare a serviciilor;

5) existența circumstanțelor care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unui alt beneficiar al Serviciului;

6) refuzul beneficiarului.

36. Serviciul deține Registrul de evidență a beneficiarilor Serviciului și dosarele beneficiarilor.

37. Dosarul beneficiarului conține următoarele documente:

1) copia actului de identitate a beneficiarului;

2) raportul de evaluare inițială și complexă întocmit de autoritatea tutelară locală în cazul beneficiarului copil sau întocmit de managerul de caz din cadrul Serviciului în cazul beneficiarului adult;

3) copiile actelor de studii ale beneficiarului, după caz;

4) certificatul de la locul de muncă, în cazul beneficiarilor angajați;

5) certificatul privind starea sănătății/extrasul din fișa medicală a copilului (copia de pe certificatul de dizabilitate, după necesitate);

6) dispoziția/acceptul de plasament emis de către autoritățile competente conform prevederilor pct. 18 și 19;

7) acordul de prestare a serviciilor;

8) actele ce confirmă statutul juridic al beneficiarului;

9) Planul individualizat de servicii a beneficiarului;

10) rapoartele cu privire la rezultatele implementării Planului individualizat de servicii al beneficiarului și procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a Planului;

11) alte acte, la necesitate.

Secțiunea 3. Drepturile și obligațiile beneficiarului

38. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine prestatorului și personalului Serviciului, autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și al doilea pe teritoriul cărora este situat Serviciul.

39. Beneficiarul Serviciului are dreptul:

1) de a fi informat asupra drepturilor și obligațiilor sale în calitate de beneficiar al Serviciului și de a fi consultat la luarea deciziilor;

2) de a locui într-un mediu fizic accesibil și sigur;

3) de a utiliza toate spațiile și echipamentele comune din locuință;

4) de a-și exprima liber opiniile;

5) de a acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari;

6) de a fi asistat și sprijinit de personalul Serviciului pentru dobândirea deprinderilor necesare unei vieți independente și active;

7) de a primi asistență și suport din partea personalului Serviciului în integrarea sa socială și angajarea în câmpul muncii;

8) de a primi prestații sociale acordate în condițiile legii;

9) de a avea acces la datele, rapoartele și oricare alte informații care îl privesc, întocmite în procesul prestării Serviciului;

10) de a-i fi asigurată confidențialitatea datelor personale;

11) de a solicita încetarea prestării serviciilor.

40. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

1) să comunice prestatorului Serviciului sau managerului de caz, în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care i-au devenit cunoscute, orice circumstanțe care pot atrage modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului său de a beneficia de Serviciu;

2) să participe, la solicitarea managerului de caz, la ședințele de elaborare și revizuire a PIS;

3) să colaboreze cu managerul de caz;

4) să respecte prevederile Acordului de prestare a serviciilor;

5) să depună eforturi pentru încadrarea în câmpul muncii, în condițiile legii, în raport cu pregătirea, posibilitățile sale fizice și psihice, pe baza recomandărilor managerului de caz;

6) să respecte prevederile Regulamentului intern al Serviciului;

7) să achite contribuțiile pentru utilizarea Serviciului în cazurile prevăzute în pct. 23.

Capitolul IV

RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENT

Secțiunea 1. Resurse umane

41. Personalul Serviciului include: personalul administrativ (manager al serviciului) și personalul specializat, care este format din asistent social (precum și de pedagog social, în cazul în care se prestează servicii de găzduire pentru copii).

42. Ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului, prestatorul Serviciului poate angaja în calitate de personal specializat cu normă deplină sau parțială, juristconsult, psiholog, contabil sau poate contracta serviciile acestora.

43. Recrutarea și evaluarea personalului este realizată de către prestatorul Serviciului.

44. Regulamentul intern, structura organizatorică, statul de personal și fișele de post ale angajaților sînt aprobate de către prestator.

45. Prestatorul Serviciului angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.

46. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

47. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului, drepturile și obligațiile contractuale și cu normele deontologice.

48. Managerul Serviciului asigură organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

49. Managerul Serviciului are următoarele atribuții:

1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului;

2) monitorizează calitatea serviciilor prestate;

3) asigură managementul resurselor umane prin planificare, supervizare, monitorizare, evaluare, facilitarea formării continue a personalului;

4) planifică și gestionează resursele materiale ale Serviciului;

5) elaborează și prezintă prestatorului Serviciului rapoarte lunare (inclusiv raportul anual) privind activitatea Serviciului;

6) facilitează colaborarea specialiștilor din cadrul Serviciului cu specialiștii din alte servicii implicate în acordarea asistenței beneficiarilor Serviciului;

7) reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane fizice sau juridice;

8) coordonează activitățile de admitere a beneficiarilor în Serviciu, de evaluare complexă a situației beneficiarilor, de elaborare a Planurilor individualizate de servicii, precum și semnează acordurile cu beneficiarii;

9) organizează ședințe de revizuire a Planurilor individualizate de servicii;

10) monitorizează cazurile beneficiarilor Serviciului.

50. Asistentul social (managerul de caz) are următoarele atribuții:

1) evaluează, în baza interviului și a dosarului, situația beneficiarului;

2) informează beneficiarul privind drepturile și obligațiile în cadrul Serviciului;

3) elaborează, implementează și monitorizează implementarea PIS a beneficiarului;

4) convoacă ședințele echipei multidisciplinare din cadrul Serviciului, în scopul adoptării deciziilor privind asistența beneficiarului;

5) coordonează cu specialiștii din alte servicii și structuri activitățile de asistență și suport acordate beneficiarului în baza Planului individualizat de servicii;

6) consiliază și informează beneficiarul cu privire la posibilitățile de accesare și valorificare a resurselor și facilităților comunității;

7) monitorizează situația beneficiarului și raportează managerului Serviciului despre orice schimbare relevantă în situația beneficiarului, în scopul asigurării și depășirii situației de dificultate a acestuia;

8) acordă asistență pentru ieșirea beneficiarului din Serviciu, precum și în perioada de integrare socială pentru o perioadă de până la 6 luni din momentul ieșirii din Serviciu;

9) analizează date și elaborează rapoarte pe marginea propriei activități

51. Pedagogul social:

1) acordă asistență în procesul de dezvoltare și formare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor copii;

2) monitorizează condițiile de securitate și întreprinde măsuri de prevenire a pericolelor pentru viața și securitatea copiilor în incinta locuinței;

3) monitorizează copiii și informează asistentul social despre orice schimbare relevantă în situația/comportamentul acestora.

52. Personalul Serviciului urmează cursul de formare inițială cu durată de 40 ore, organizată de prestatorul Serviciului.

53. Anual, personalul Serviciului participă la cursuri de formare continuă cu durată de minimum 20 ore, organizate de prestatorul Serviciului.

54. Personalul își desfășoară activitatea conform fișelor postului, elaborate de către prestator și în conformitate cu programul de muncă stabilit.

55. Personalul Serviciului este obligat:

a) să respecte Politica de protecție a copilului și tânărului în cadrul Serviciului, aprobată de către prestatorul Serviciului;

b) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal a beneficiarilor în conformitate cu legislația;

c) să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

56. Angajații Centrului sînt obligați să treacă examenul medical profilactic la angajare și periodic (fiecare 12 luni), conform actelor normative ale Ministerului Sănătății.

57. Pot fi angajați în cadrul serviciului numai persoanele în privința cărora nu sînt instituite măsuri de ocrotire judiciară, care nu au fost anterior condamnate, au o reputație ireproșabilă, nu se află la evidența medicului narcolog sau psihiatru și persoanele care nu au săvîrșit contravenții privind:

1) admiterea copilului la locuri de muncă care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui sau atragerea copilului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui;

2) neîndeplinirea obligațiilor de întreținere, de educare și de instruire a copilului;

3) împiedicarea exercitării dreptului de a comunica cu copilul și de a-l educa;

4) necomunicarea despre existența unui pericol pentru viața ori sănătatea copilului;

5) încălcarea procedurii de adopție sau a procedurii de plasament a copilului în Serviciul de tutelă/curatelă;

6) violența în familie;

7) aducerea copilului la starea de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;

8) practicarea prostituției;

9) activități publice cu impact negativ asupra copiilor;

10) producerea, comercializarea, difuzarea sau păstrarea produselor pornografice;

11) consumul băuturilor alcoolice în locuri în care acesta este interzis și comercializarea băuturilor alcoolice copiilor;

12) procurarea ori păstrarea ilegală de droguri, precursori, etnobotanice și a analogilor acestora în cantități mici sau consumul de droguri fără prescripția medicului;

13) cultivarea ilegală a plantelor ce conțin droguri, precursori și analogi ai acestora și fabricarea etnobotanicelor.

58. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane includ:

1) fișele de post ale personalului angajat;

2) dosarele personalului specializat;

3) rapoartele ședințelor de supervizare;

4) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;

5) planul de instruire continuă a personalului.

59. Dosarele personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează accesul la datele cu caracter personal.

Secțiunea 2. Managementul Serviciului și procedura de raportare

60. Prestatorul Serviciului este responsabil de calitatea Serviciului și asigură evaluarea anuală a acestuia.

61. Managerul Serviciului, în baza rezultatelor monitorizării și evaluării Serviciului, întocmește raportul anual de activitate și proiectul planului anual de activitate a Serviciului, pe care le prezintă spre aprobare prestatorului Serviciului.

62. Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului:

1) Standardele minime de calitate pentru organizarea și funcționarea Serviciului;

- 2) Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului;
- 3) Planul anual de activitate a Serviciului;
- 4) Raportul anual de activitate a Serviciului;
- 5) Politica de protecție a copilului și tânărului aprobată de către prestatorul Serviciului;
- 6) Registrul de evidență a beneficiarilor;
- 7) Registrul de înregistrare a plângerilor;
- 8) Procedura de depunere și examinare a plângerilor;
- 9) alte documente, la necesitate.

Secțiunea 3. Procedura de depunere și examinare a plângerilor

63. Prestatorul Serviciului stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciilor prestate beneficiarului și asigură informarea angajaților despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

64. Beneficiarii și reprezentantul legal al copilului sunt informați și confirmă în scris că au fost informați și cunosc despre procedura de depunere și examinare a plângerilor până la semnarea Acordului de prestare a serviciilor.

65. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic a copiilor plasați în Serviciu sunt înregistrate și examinate conform mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatarei și traficului aprobat de Guvern.

66. Personalul Serviciului cunoaște și aplică metode și măsuri de protecție a copiilor de violență, neglijare, exploatare și trafic în cadrul Serviciului, precum și proceduri de raportare obligatorie a cazurilor identificate.

67. Prestatorul Serviciului asigură examinarea plângerilor privind calitatea serviciilor prestate.

68. Prestatorul Serviciului dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse pentru examinarea fiecărei plângeri și rezultatul examinării.

Capitolul V

MODUL DE FINANȚARE

69. Serviciul este finanțat din bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, resurse colectate de prestatorul Serviciului din contribuția lunară a beneficiarului sau alte surse în conformitate cu legislația.

70. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.

Capitolul VI

DISPOZIȚII FINALE

71. Calitatea serviciilor prestate este evaluată de către prestatorul Serviciului și alte organe abilitate cu acest drept.

72. Activitatea Serviciului încetează în baza deciziei prestatorului Serviciului, în conformitate cu legislația.

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social „Locuință socială asistată”

Capitolul I SERVICIU PRIETENOS

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului garantează acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili.
2. Rezultatul scontat: Orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciu.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul Serviciului are criterii de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.
 - 2) Prestatorul Serviciului respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul Serviciului asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.
5. Rezultatul scontat: beneficiarul, familia, comunitatea cunosc scopul și obiectivele Serviciului.
6. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul Serviciului dispune de materiale informaționale despre Serviciu, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate.
 - 2) Prestatorul Serviciului informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode.
 - 3) Prestatorul Serviciului dispune de un ghid pentru beneficiari, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada prestării Serviciului și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Serviciului.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul Serviciului oferă beneficiarului asistență în conformitate cu necesitățile individuale ale acestuia.
8. Rezultatul scontat: Asistența oferită beneficiarului corespunde necesităților individuale ale acestuia.
9. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul Serviciului adaptează asistența oferită la necesitățile individuale ale beneficiarului, în funcție de vîrstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-i opinia.
 - 2) Personalul Serviciului facilitează beneficiarului cu dizabilități accesul la servicii specifice de suport și recuperare în vederea maximizării potențialului său de dezvoltare, pentru o mai bună incluziune socială.

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul Serviciului asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a Serviciului.
11. Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile lui specifice.
12. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și după caz, familia.

2) Sarcinile stabilite specialiștilor sunt înregistrate în Planul individualizat de servicii al beneficiarului.

3) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă se anexează la dosarul beneficiarului.

Participarea beneficiarului – standardul 5

13. Prestatorul Serviciului asigură participarea beneficiarului și, după caz, a reprezentantului legal al copilului în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Participarea beneficiarilor și, după caz, a reprezentantului legal al copilului contribuie la îmbunătățirea calității prestării Serviciului.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului utilizează proceduri privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vîrstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale beneficiarului.

2) Prestatorul Serviciului creează beneficiarului și după caz, reprezentantului legal al copilului condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea prestării serviciului prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).

3) Managerul de caz asigură informarea beneficiarului și a reprezentantului legal al copilului despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite de către beneficiar sau al reprezentantului legal al copilului, în cazurile în care acestea contravin intereselor beneficiarului sau nu sunt relevante scopului și obiectivelor Serviciului.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 6

16. Prestatorul Serviciului asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului.

17. **Rezultatul scontat:** Protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

18. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului are aprobată Politica de protecție a datelor cu caracter personal și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal.

2) Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal.

3) Beneficiarul, reprezentantul legal al copilului sunt informați privind prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

4) Serviciul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor.

5) În procesul de asistență a beneficiarilor, personalul Serviciului implicat în acordarea asistenței face schimb de informații asigurând protecția datelor cu caracter personal a beneficiarului, reprezentantului legal al copilului.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI

Identitatea beneficiarului – standardul 7

19. Prestatorul Serviciului asigură respectarea identității beneficiarului și contribuie la formarea acesteia.

20. **Rezultatul scontat:** Asistența beneficiarului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și la formarea identității de sine, bazându-se pe respectul față de beneficiar, de familia acestuia, cultura, etnia, religia, precum și de necesitățile speciale ale acestuia.

21. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului aplică în procesul de comunicare cu beneficiarul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine.

2) Prestatorul Serviciului facilitează și încurajează menținerea contactului beneficiarului cu familia lui, cu prietenii și cu alte persoane importante.

Nondiscriminarea – standardul 8

22. Prestatorul Serviciului asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a Serviciului.

23. **Rezultatul scontat:** Prestarea Serviciului este realizată fără discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenență etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a beneficiarilor sau a reprezentanților legali ai acestora.

24. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul Serviciului informează personalul Serviciului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2) Personalul Serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și ale Politicii de protecție a copilului și tânărului, aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de admitere și prestare a Serviciului.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 9

25. Personalul Serviciului încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul beneficiarului la viața privată.

26. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul primește în cadrul Serviciului suport care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii și a încrederii în sine.

27. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului creează condiții și aplică metode de comunicare pentru formarea demnității personale, a autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine la beneficiar.

2) Personalul Serviciului abordează cu atenție și respectă dorința/nedorința beneficiarului de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa.

3) Personalul Serviciului oferă beneficiarului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate beneficiarului – standardul 10

28. Personalul Serviciului asigură condiții și încurajează menținerea și/sau dezvoltarea relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

29. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul se află în relații bune cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

30. **Indicatorii de realizare:**

1) În funcție de rezultatele evaluării complexe a necesităților de asistență ale beneficiarului, Planul individualizat de servicii conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

2) Managerul de caz va contribui la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența beneficiarului, în vederea menținerii și/sau dezvoltării relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

3) Vizitarea beneficiarului de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia, precum și vizitarea acestora de către beneficiarul copil sunt înscrise de către managerul de caz în registrul vizitelor.

4) Relațiile beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui beneficiarului sunt analizate de managerul de caz în procesul de revizuire a Planului individualizat de servicii.

Capitolul III

DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI

Sănătatea beneficiarului – standardul 11

31. Prestatorul Serviciului asigură condiții și contribuie la dezvoltarea abilităților pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață.

32. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul se dezvoltă într-un mediu sănătos.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului asigură evaluarea necesităților de sănătate ale beneficiarului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.).

2) Prestatorul facilitează punerea beneficiarului în evidența medicului de familie în cel mult 10 zile lucrătoare de la momentul admiterii acestuia în Serviciu.

3) Personalul Serviciului cunoaște recomandările medicilor și acordă suport beneficiarului pentru respectare a acestora.

4) Personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vârstă, cât și tipului de probleme, pentru a stimula beneficiarii să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.

5) Personalul Serviciului asigură sensibilizarea beneficiarilor privind educația sexuală și educația împotriva fumatului, a consumului de droguri și a băuturilor alcoolice.

6) Serviciul deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase beneficiarului și a primului ajutor medical, acordat beneficiarului.

7) Serviciul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

8) Personalul Serviciului și beneficiarii sînt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor.

9) În holul locuinței se afișează numărul de telefon al Serviciului Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112 din Republica Moldova.

10) Fiecare angajat al Serviciului oferă beneficiarilor un exemplu personal de stil de viață sănătos.

Igiena și alimentația beneficiarului – standardul 12

34. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții pentru igiena personală și pregătirea hranei, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire și autodeservire.

35. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul are deprinderi pentru menținerea igienei personale, a igienei vestimentare și a textilelor, a obiectelor personale și a spațiului locativ, inclusiv a spațiilor comune.

36. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului asistă beneficiarul pentru formarea deprinderilor de autoîngrijire, fiind învățat să păstreze obiectele personale, menținându-le în ordine, precum și obiectele de uz comun, utilizându-le cu bună credință.

2) Personalul Serviciului asistă beneficiarul pentru formarea deprinderilor de pregătirea a hranei.

3) Locuința, mobilierul și comoditățile (bucătărie, baie, toaletă etc.) sunt menținute în curățenie și igienizate în mod corespunzător de către beneficiari.

Profesionalizarea/educația beneficiarului – standardul 13

37. Prestatorul Serviciului facilitează încadrarea beneficiarului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.

38. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul este încadrat în programe și instituții educaționale, conform necesităților de dezvoltare și educaționale.

39. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului facilitează accesul beneficiarului la instruire și educație în instituțiile de învățămînt sau servicii de profesionalizare, acreditate conform legislației.

2) Managerul de caz facilitează (la necesitate) referirea/accesul beneficiarului la subdiviziunile teritoriale ale Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă.

3) Managerul de caz oferă suport în procesul de integrare a beneficiarului la locul de studii/de muncă, monitorizează rezultatele obținute de beneficiar în procesul educațional și le înregistrează în dosarul beneficiarului.

Gestionarea banilor – standardul 14

40. Prestatorul Serviciului facilitează dezvoltarea deprinderilor de gestionare eficientă a banilor personali de către beneficiar.

41. **Rezultatul scontat:** Cunoașterea de către beneficiar a principiilor și metodelor de gestionare eficientă a banilor personali contribuie la pregătirea acestuia pentru trai independent.

42. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului facilitează accesul beneficiarilor la prestațiile sociale, la care are dreptul conform legislației.

2) Managerul de caz monitorizează respectarea drepturilor salariale ale beneficiarilor angajați în câmpul muncii.

3) Managerul de caz cunoaște și transmite beneficiarilor informații privind principiile și metodele de gestionare eficientă a banilor personali.

Timpul liber și activitățile – standardul 15

43. Prestatorul Serviciului facilitează implicarea beneficiarului în activități sportive, culturale și artistice, în corespundere cu interesele și aptitudinile acestuia.

44. **Rezultatul scontat:** Implicarea beneficiarului în activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a beneficiarului, precum și la integrarea socială a acestuia.

45. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului contribuie la formarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al beneficiarului și pentru evitarea situațiilor de surmenaj și extenuare.

2) Personalul Serviciului oferă beneficiarului un mediu stimulator și oportunități de a alege cărți, jocuri, emisiuni TV și radio, filme, precum și facilitează participarea lui la activități educaționale, sportive, artistice, culturale și de recreere din comunitate.

3) Personalul Serviciului încurajează beneficiarul să stabilească relații de comunicare, prietenie și încredere cu alți beneficiari, precum și cu persoane din comunitate.

Capitolul IV PROTECȚIA BENEFICIARULUI

Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului – standardul 16

46. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

47. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul este protejat de violență, neglijare, exploatare și trafic.

48. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului deține un set de reguli și proceduri de protecție a beneficiarului împotriva violenței, neglijării, exploatării și trafic (Politica de protecție a copilului și tânărului).

2) Personalul Serviciului și voluntarii sunt instruiți în respectarea Politicii de protecție a copilului și tânărului, inclusiv în aplicarea regulilor și procedurilor de protecție a beneficiarului împotriva violenței, neglijării, exploatării și trafic.

3) Beneficiarii și după caz, familia acestora iau cunoștință cu prevederile Politicii de protecție a copilului și tânărului și subsemnează acest fapt într-un registru.

4) Prestatorul Serviciului asigură instruirea personalului Serviciului privind procedura de protecție a beneficiarului împotriva violenței, neglijării, exploatării și trafic depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare și

trafic, înțelegerea și controlul comportamentului provocator al beneficiarului, aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare a beneficiarului.

5) Dacă au parvenit sesizări referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic a beneficiarului copil, personalul Serviciului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea beneficiarilor victime și potențiale victime ale abuzului, neglijării, exploatării sau traficului.

6) Personalul Serviciului împreună cu autoritatea tutelară locală și/sau teritorială asigură protecția și asistența beneficiarului victimă a violenței, neglijării exploatării și trafic, prevenind (re)victimizarea a acestuia.

Condiții sigure de viață – standardul 17

49. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții sigure de viață.

50. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii locuiesc într-un mediu fizic securizat, corespunzător vârstei și necesităților individuale.

51. Indicatorii de realizare:

1) Locuința corespunde următoarelor criterii:

a) este amplasată într-o zonă care oferă acces la serviciile din comunitate (instituțiile de învățământ, medicale, administrative, sociale, culturale, servicii de transport);

b) corespunde normelor sanitare și este autorizată de Serviciul de sănătate publică teritorial;

c) are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate/gaze naturale și telecomunicații.

2) Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități.

3) Personalul Serviciului cunoaște locul aflării, ocupațiile și prietenii beneficiarului copil, întreprinzând măsuri pentru a evita aflarea beneficiarului fără supraveghere în locuri care prezintă risc pentru viața și sănătatea acestuia.

4) Medicamentele, substanțele chimice și alte substanțe periculoase se păstrează în conformitate cu instrucțiunile de păstrare a acestora.

5) Beneficiarul este informat despre pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu, având, în funcție de vârstă, acces limitat sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective, fapt pentru care subsemnează în Registrul privind instruirea pentru respectarea tehnicii securității.

6) Prestatorul Serviciului afișează la un loc vizibil telefonul Serviciului Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112, al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii „Telefonul Copilului 116 111”, precum și al autorității tutelare locale și teritoriale.

7) Beneficiarii și personalul Serviciului cunosc procedurile de evacuare urgentă în caz de incendiu sau cutremur.

Mediul intern al Serviciului – standardul 18

52. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

53. **Rezultatul scontat:** Spațiile interne ale Serviciului sunt sigure, accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

54. Indicatorii de realizare:

1) Toate spațiile sunt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial, instalațiile electrice sunt izolate, toate spațiile sunt dotate cu detectoare de fum, iar în fiecare spațiu pentru pregătirea hranei și spațiu pentru activități comune este amplasat câte un stingător de incendiu.

2) Prestatorul Serviciului și personalul Serviciului asigură corespunderea odăilor pentru beneficiari la următoarele cerințe:

a) într-un dormitor sunt cazați cel mult 4 beneficiari, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m² per beneficiar;

b) cazarea beneficiarilor se face conform preferințelor acestora, precum și în funcție de necesitățile lor individuale;

c) sunt dotate cu pat, noptieră, dulap pentru haine, scaun și masă;

d) unele elemente separate ale mobilierului se pot încuia pentru securizarea păstrării de către beneficiar a obiectelor personale;

e) în odaie este suficientă lumină, în corespundere cu normele sanitare;

f) beneficiarii pot individualiza odăile lor, fără a aduce prejudicii spațiului, bunurilor materiale comune și persoanelor cu care locuiesc;

g) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 7 zile și este igienizată de către beneficiar;

3) Odăile beneficiarilor cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu roțile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale beneficiarilor.

4) Prestatorul Serviciului asigură ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:

a) spațiile igienico-sanitare sunt constituite din: duș/cadă de baie, lavoar, veceu;

b) există cel puțin un spațiu igienico-sanitar pentru fiecare 4 beneficiari;

c) spațiile igienico-sanitare sunt accesibile și adaptate nevoilor beneficiarilor cu dizabilități;

d) în spațiile igienico-sanitare este acces la apă rece și caldă.

5) Personalul Serviciului poate să deschidă din exterior, în caz de urgență, ușile spațiilor igienico-sanitare.

6) Prestatorul Serviciului asigură ca spațiul pentru alimentația beneficiarilor să întrunească următoarele condiții:

a) să aibă chiuvetă cu acces la apă rece și caldă, aragaz (electric sau pe gaz natural) cu sau fără cuptor, frigider cu congelator incorporat sau frigider și congelator separat, spații pentru păstrarea alimentelor uscate, crupelor, conservelor, precum și pentru păstrarea instrumentelor de bucătărie (vase de gătit, tacâmuri, etc);

b) să aibă suprafață de gătit (separat de suprafața de luat masa).

7) Serviciul poate dispune de spații comune pentru recreere.

8) Serviciul care oferă găzduire cu supraveghere integrală, dispune de spațiu separat pentru personal.

9) Biroul pentru personal este dotat cu masă de birou, scaune, pat, computer și dulap pentru cărți.

10) Documentele de strictă evidență, precum și documentele ce conțin date cu caracter personal se păstrează în safeu.

11) Toate spațiile locuinței, cu excepția biroului pentru personal sunt menținute în curățenie de către beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor – standardul 19

55. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului și după caz, familiei/reprezentantului legal al acestuia, posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare.

56. **Rezultatul scontat:** Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului.

57. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor.

2) Prestatorul Serviciului asigură informarea beneficiarului și după caz, a familiei/reprezentantului legal al acestuia, precum și a personalului Serviciului despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

3) Prestatorul Serviciului dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul V MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1 GĂZDUIREA BENEFICIARULUI Admiterea beneficiarului – standardul 20

58. Prestatorul Serviciului asigură respectarea procedurii de admitere a beneficiarului în Serviciu.

59. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt admiși în Serviciu ca rezultat al asigurării alegerii formei optime pentru asistența și protecția acestora.

60. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii sunt admiși în Serviciu numai în baza prevederilor pct. 18 și 19 al Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului;

2) După recepționarea documentelor pentru admiterea beneficiarului în Serviciu în conformitate cu prevederile pct. 18 și 19, managerul Serviciului desemnează asistentul social din cadrul Serviciului în calitate de manager de caz;

3) Managerul de caz asigură informarea potențialului beneficiar (și după caz a familiei/reprezentantului legal al acestuia) despre Serviciu și condițiile de prestare a acestuia, drepturile și obligațiile personalului Serviciului și a beneficiarilor.

Planul individualizat de servicii – standardul 22

61. Prestatorul Serviciului asigură elaborarea Planului individualizat de servicii al beneficiarului, în baza evaluării complexe a situației și necesităților beneficiarului.

62. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar găzduit în Serviciu are un Plan individualizat de servicii, racordat la necesitățile sale de asistență și dezvoltare.

63. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz, în termen de 10 zile lucrătoare de la data admiterii beneficiarului, asigură elaborarea Planului individualizat de servicii în baza rezultatelor evaluării complexe a situației și necesităților beneficiarului.

2) La elaborarea planului individualizat de servicii managerul de caz poate implica pedagogii sociali din cadrul Serviciului, asistentul social comunitar/ membrii echipei multidisciplinare de la locul de trai al beneficiarului sau alți specialiști și, după caz, reprezentantul legal al beneficiarului/alți membri ai familiei acestuia.

Monitorizarea implementării și revizuirea planului individualizat de servicii al beneficiarului – standardul 23

64. Prestatorul Serviciului asigură monitorizarea implementării și revizuirea planului individualizat de servicii.

65. **Rezultatul scontat:** Monitorizarea implementării și revizuirea planului individualizat de servicii contribuie la asigurarea asistenței și dezvoltării beneficiarului conform necesităților acestuia.

66. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz monitorizează implementarea Planului individualizat de servicii și întocmește rapoarte lunare de monitorizare pentru fiecare beneficiar, pe care le prezintă managerului Serviciului.

2) Managerul de caz efectuează revizuirea Planului individualizat de servicii după prima lună de găzduire, la trei luni de găzduire, o dată la șase luni, precum și în caz de necesitate.

3) La revizuirea Planului individualizat de servicii participă managerul de caz, beneficiarul (dacă aceasta nu contravine obiectivelor stabilite în plan), pedagogii social din cadrul Serviciului și, după caz, reprezentantul legal/alți membri ai familiei beneficiarului, precum și alte persoane relevante.

4) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluziile și recomandările privind modificarea și completarea Planului individualizat de servicii.

5) Managerul de caz, în conformitate cu concluziile și recomandările privind modificarea și completarea Planului individualizat de servicii:

a) întocmește Planul individualizat de servicii, în care reflectă modificările și completările respective;

b) prelungește termenul de implementare a planului individualizat de servicii existent;

c) aduce la cunoștința beneficiarului, familiei și a specialiștilor responsabili de implementarea activităților din plan rezultatele revizuirii Planului individualizat de servicii.

Pregătirea beneficiarului pentru ieșirea din Serviciu și încetarea găzduirii – standardul 24

67. Prestatorul Serviciului asigură pregătirea beneficiarului pentru ieșirea din Serviciu.

68. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență ale acestuia.

69. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz cooperează cu structura teritorială de asistență socială și alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii beneficiarului din Serviciu, prin asigurarea realizării activităților corespunzătoare din Planul individual de servicii și prezintă autorităților care au solicitat plasamentul copilului raportul privind

oportunitatea încetării plasamentului și alte informații relevante pentru emiterea dispoziției privind încetarea găzduirii beneficiarului.

2) Managerul de caz asigură ca Planul individualizat de servicii al beneficiarului care se pregătește pentru ieșire din Serviciu conține acțiuni menite să îl informeze despre drepturile sale și suportul de care ar putea beneficia după ieșirea din Serviciu.

3) Autoritatea tutelară teritorială (în cazul copiilor), la solicitarea managerului de caz, examinează raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și solicită avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate (în continuare - Comisie), care se anexează la dosarul beneficiarului copil.

4) La solicitarea președintelui Comisiei și/sau a membrilor Comisiei, prezența managerului de caz la ședința Comisiei este obligatorie.

5) Dispoziția de încetare a plasamentului beneficiarului copil în Serviciu este emisă de către autoritatea tutelară teritorială numai în baza avizului pozitiv al Comisiei.

6) În cazul (re)integrării beneficiarului în familia biologică, asistentul social comunitar de la domiciliul familiei realizează monitorizarea post-găzduire a situației beneficiarului lunar, pe parcursul a 6 luni, întocmind rapoarte de monitorizare pe care le prezintă autorității tutelare teritoriale.

7) Rapoartele elaborate în procesul monitorizării post-găzduire se anexează la dosarul beneficiarului.

Dosarul beneficiarului Serviciului – standardul 25

70. Structura teritorială de asistență socială asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor Serviciului.

71. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar al Serviciului deține un dosar personal, care conține documente relevante situației actuale a beneficiarului.

72. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz și managerul Serviciului asigură completarea dosarului beneficiarului din momentul admiterii în Serviciu.

2) Dosarul beneficiarului Serviciului conține:

a) certificatul de naștere al beneficiarului/actul de identitate (în cazul lipsei acestuia, managerul de caz (în colaborare cu asistentul social comunitar), participă și facilitează procesul de documentare a acestuia);

b) certificatul de botez sau altă informație privind apartenența religioasă a beneficiarului, dacă beneficiarul deține și dorește să prezinte astfel de acte;

c) evaluarea inițială și complexă a situației beneficiarului, cu anexarea diferitor documente complementare;

d) extrasul-trimitere (formular nr. 027/e) din carnetul de dezvoltare al beneficiarului (formular nr.112/e), care conține informația privind starea sănătății a beneficiarului, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;

e) Planul individualizat de servicii și Planurile individualizate de servicii revizuite, după caz;

f) avizul/avizele Comisiei, avizul autorității tutelare locale și dispoziția/dispozițiile autorității tutelare teritoriale privind plasamentul planificat al beneficiarului copil;

g) dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului, după caz;

- h) acordul de găzduire al beneficiarului încheiat între managerul Serviciului și reprezentantul legal al beneficiarului copil/beneficiarul adult;
- i) raportul/rapoartele de evaluare complexă a necesităților de asistență și dezvoltare a beneficiarului;
- j) Planul individualizat de servicii și Planurile individualizate de servicii revizuite;
- k) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a Planului individualizat de servicii al beneficiarului;
- l) rapoartele lunare de monitorizare a implementării Planului individualizat de servicii;
- m) copia dispoziției autorității tutelare teritoriale de stabilire a statutului de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească;
- n) caracteristica psihopedagogică a beneficiarului, eliberată de către serviciul în care s-a aflat anterior beneficiarul, după caz;
- o) actele care conțin informația privind performanța școlară/în procesul de instruire a beneficiarului;
- p) informațiile privind patrimoniul beneficiarului și autoritățile/persoanele care poartă răspundere pentru administrarea acestuia;
- q) actele ce atestă dreptul beneficiarului la prestații sociale;
- r) raportul privind oportunitatea încetării găzduirii copilului și avizul Comisiei;
- s) dispoziția autorității tutelare teritoriale privind încetarea găzduirii copilului;
- t) rapoartele de monitorizare postgăzduire a situației beneficiarului.

Secțiunea a 2-a

Resurse umane

Angajarea și promovarea personalului – standardul 26

73. Prestatorul Serviciului respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

74. **Rezultatul scontat:** Calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate al personalului Serviciului îndeplinesc cerințele profesionale stabilite.

75. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul Serviciului efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2) Angajarea personalului Serviciului se face prin concurs.
- 3) Managerul Serviciului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat.
- 4) Personalul Serviciului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.
- 5) Contractul individual de muncă/de prestări servicii se încheie între prestatorul Serviciului și personalul Serviciului.

Formarea profesională a personalului – standardul 27

76. Prestatorul Serviciului asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

77. **Rezultatul scontat:** Formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea de calitate a serviciului.

78. Indicatorii de realizare:

1) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare profesională de 40 ore.

2) Managerul Serviciului identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului cu durata de cel puțin 20 ore.

3) Prestatorul Serviciului facilitează organizarea cursurilor de formare profesională continuă anuală pentru personalul Serviciului.

Documentele Serviciului referitoare la resursele umane – standardul 28

79. Prestatorul Serviciului asigură întocmirea și păstrarea documentelor Serviciului referitoare la resursele umane.

80. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la activitatea eficientă a Serviciului.

81. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului deține următoarele documente cu privire la resursele umane:

- a) fișele de post ale personalului angajat;
- b) dosarele personale ale personalului angajat;
- c) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
- d) alte documente, în caz de necesitate.

2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale.

3) Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său.

Secțiunea a 3-a Managementul resurselor umane și planificarea activității Serviciului

Supervizarea personalului – standardul 29

82. Prestatorul Serviciului asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

83. **Rezultatul scontat:** Angajații Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

84. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului organizează procesul de supervizare profesională.

2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se documentează prin procese verbale.

3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

- a) metodele și tehnicile aplicate;
- b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
- c) schimbul de experiență;
- d) starea emoțională a personalului;
- e) consolidarea spiritului de echipă.

4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea performanței personalului – standardul 30

85. Prestatorul Serviciului asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

86. **Rezultatul scontat:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciului prestat.

87. Indicatorii de realizare:

- 1) Evaluarea personalului se realizează anual.
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către prestatorul Serviciului, care se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului în prestarea serviciului;
 - b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.
- 3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea și planificarea activității Serviciului – standardul 31

88. Prestatorul Serviciului asigură planificarea activității Serviciului, astfel încât scopul acestuia să corespundă necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în Politica de protecție a copilului și tânărului, abordărilor strategice și metodologice noi.

89. **Rezultatul scontat:** Conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

90. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul Serviciului asigură monitorizarea și evaluarea anuală a Serviciului, întocmește raportul anual de activitate al Serviciului, pe care îl prezintă autorității tutelare teritoriale din raza teritorială de activitate a Serviciului.
- 2) Managerul Serviciului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a Serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea Serviciului și corespunderea la necesitățile beneficiarilor, la schimbările produse în politica de protecție a copiilor/tinerilor, la abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate al Serviciului, definind, totodată, politica și obiectivele concrete pentru o perioadă de 3-5 ani, în vederea realizării unui plan strategic de dezvoltare a Serviciului.
- 3) Prestatorul Serviciului, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Serviciului.
- 4) Managerul Serviciului întocmește rapoarte de activitate trimestriale, semestriale și anuale, care sunt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului Serviciului, precum și altor structuri abilitate, în condițiile legii.
- 5) Prestatorii privați ai serviciului prezintă autorității tutelare teritoriale rapoarte periodice, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.