

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____
din _____ 2022

Chișinău

**privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social
Centrul de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni–3 ani**

În temeiul art. 10, alin. (3) al Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541)

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni – 3 ani.
2. Implementarea Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni – 3 ani se efectuează de prestatorii de servicii, în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și din contul mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
4. Prezenta Hotărâre de Guvern intră în vigoare la data de 01 ianuarie 2023.

PRIM-MINISTRU

Natalia GAVRILIȚA

Contrasemnează:

Ministrul muncii și protecției sociale

Marcel SPATARI

Ministrul finanțelor

Dumitru BUDIANȘCHI

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul social
Centrul de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni–3 ani

Capitolul I
SERVICIU PRIETENOS COPILULUI

Accesibilitatea Centrului – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciul social Centrul de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni – 3 ani (în continuare - *Centru*) pentru toți copiii care sînt eligibili.
2. **Rezultatul scontat:** Orice copil eligibil poate beneficia de serviciile Centrului.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu are criterii de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.
 - 2) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu desfășoară activitatea de informare a membrilor comunității și de promovare a Centrului, inclusiv în forme accesibile pentru reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului despre scopul, obiectivele și activitățile Centrului.
5. **Rezultatul scontat:** Reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului și comunitatea cunosc scopul și obiectivele Centrului.
6. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale despre Centru (scopul, obiectivele, principiile oferirii asistenței, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, tipurile de servicii prestate, datele de contact), care sînt prezentate într-un limbaj accesibil și accentuează importanța creșterii și educării copilului în mediul familial.
 - 2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre activitatea Centrului prin diferite metode.
 - 3) Directorul Centrului dispune de un plan de comunicare privind sensibilizarea comunității.
 - 4) Prestatorul de serviciu în cadrul întâlnirilor cu specialiștii din instituțiile medico-sanitare, de asistență socială, educaționale, ale autorităților administrației publice locale îi informează despre activitatea Centrului, precum și despre prevenirea separării copilului de familie, a marginalizării, a excluderii sociale și a instituționalizării copilului, facilitarea procesului de (re)integrare familială și incluziune educațională și socială a copilului.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu asigură copilului asistență conform necesităților individuale ale acestuia.
8. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de servicii în corespundere cu necesitățile sale individuale.
9. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu acordă copilului asistență corespunzătoare necesităților individuale ale acestuia, în conformitate cu planul individual de asistență.
 - 2) Prestatorul de serviciu adaptează sistematic măsurile de îngrijire la necesitățile individuale ale copilului, în funcție de vârstă, de gradul de maturitate și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, în corespundere cu planul individual de asistență.

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare multidisciplinară și comprehensivă în asistența copilului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.
11. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de asistență multidisciplinară, în funcție de necesitățile lui specifice.
12. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu copilul și reprezentantul legal/responsabilul legal al acestuia.
 - 2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sînt înregistrate în planul individual de asistență al copilului.
 - 3) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă se anexează la dosarul copilului.

Participarea beneficiarului – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității serviciilor prestate în cadrul Centrului.
14. **Rezultatul scontat:** Participarea reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului contribuie la îmbunătățirea calității asistenței oferite.
15. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului, dacă aceasta nu contravine intereselor copilului.
 - 2) Prestatorul de serviciu creează condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea asistenței oferite prin diferite modalități (discuții individuale, în scris, prin telefon etc.).
 - 3) Managerul de caz asigură informarea reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neluării în considerație a propunerilor acestora, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului sau nu sînt relevante scopului și obiectivelor Centrului.

Confidențialitatea informației – standardul 6

16. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale copilului, reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului și personalului din cadrul Centrului.
17. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
18. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură internă cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștință reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului la momentul admiterii copilului în Centru.
 - 2) Personalul Centrului cunoaște regulile de operare cu informația cu caracter personal.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI

Identitatea copilului – standardul 7

19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității copilului și contribuie la formarea acesteia.
20. **Rezultatul scontat:** Asistența oferită copilului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și formarea identității de sine, bazate pe respectul față de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia și dizabilitatea lui.
21. **Indicatori de realizare:**
- 1) Personalul Centrului creează condiții și aplică, în procesul de comunicare cu copilul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.
 - 2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează contactul copilului cu familia lui, alte persoane importante, asigurând accesul acestuia la informațiile despre proveniența și unele aspecte din viața sa.
 - 3) Personalul Centrului asigură păstrarea obiectelor personale din trecutul copilului (scrisori, fotografii, cărți etc.), care sînt importante pentru menținerea identității copilului.

Nondiscriminarea – standardul 8

22. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.
23. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciilor în cadrul Centrului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența 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 copiilor, a reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului, de locul aflării lor.
24. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu informează personalul Centrului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
- 2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 9

25. Personalul Centrului respectă dreptul copilului și reprezentantului legal /responsabilului legal al acestuia la viața privată.
26. **Rezultatul scontat:** Copilul și reprezentantul legal /responsabilului legal al acestuia beneficiază de asistență, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii și încrederii în sine.
27. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Personalul Centrului creează condiții și aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine la copil.
 - 2) Personalul Centrului abordează cu atenție dorința/ nedorința reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului de a oferi informații cu privire la viața personală.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului - standardul 10

28. Personalul Centrului încurajează menținerea și dezvoltarea contactelor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului.
29. **Rezultatul scontat:** Copilul se află în relații bune cu membrii familiei și alte persoane apropiate acestuia.
30. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Planul individual de asistență conține măsuri privind menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului, precum și măsuri de stimulare, în funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului.
 - 2) Managerul de caz împreună cu personalul Centrului contribuie la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului și a familiei acestuia, alte persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor între aceștia.

Capitolul III. DEZVOLTAREA COPILULUI

Sănătatea copilului – standardul 11

31. Prestatorul de serviciu asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului.
32. **Rezultatul scontat:** Copiii cresc și se dezvoltă într-un mediu sănătos.
33. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea necesităților de sănătate ale copilului, care este parte a raportului de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.).
- 2) Prestatorul de serviciu asigură acordarea asistenței medicale și administrarea medicației, în caz de necesitate, recomandată de către medicul de familie sau de către medicii specialiști din cadrul instituțiilor medicale.
- 3) Centrul dispune, în mod obligatoriu de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.
- 4) Prestatorul de serviciu monitorizează starea sănătății copilului pe perioada aflării în Centru și informează sistematic reprezentantul legal/responsabilul legal al acestuia despre schimbările în starea sănătății copilului, care sunt înregistrate de către asistentul medical într-un registru a intervențiilor privind fiecare copil.
- 5) Prestatorul de serviciu, în cadrul programului de formare inițială și continuă asigură informarea personalului despre semnele bolilor la copil și măsurile de acordare a primului ajutor în caz de urgență, precum și despre sănătatea generală și igiena personală.

Igiena copilului – standardul 12

34. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții pentru igiena personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire.
35. **Rezultatul scontat:** Copilul are deprinderi pentru menținerea igienei personale.
36. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu asigură copilului obiecte pentru igienă personală: periuță și pastă de dinți, prosop personal, lenjerie de pat și de corp, care sînt menținute în curățenie.
 - 2) Prestatorul de serviciu asigură dezvoltarea deprinderilor copilului de a se spăla pe mâini și a se șterge, de a utiliza toaleta etc., în corespundere cu Standardele de învățare și dezvoltare pentru copilul de la naștere până la 7 ani aprobate de Ministerul Educației și Cercetării.
 - 3) Locuința, mobilierul și comoditățile din cadrul Centrului sînt menținute în curățenie și igienizate corespunzător.

Alimentația copilului – standardul 13

37. Prestatorul de serviciu asigură copilului o alimentație sănătoasă, în corespundere cu particularitățile de vîrstă și necesitățile fiziologice ale acestuia, conform normelor naturale stabilite.
38. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de nutriție sănătoasă, adaptată necesităților și dorințelor lui.
39. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu asigură copiii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale copilului.
 - 2) Personalul Centrului organizează alimentația copiilor conform vîrstei, în baza normelor fiziologice de consum per zi pentru un copil, stabilite de legislație.

- 3) Prestatorul de serviciu asigură alimentația copiilor prin intermediul personalului angajat în aceste scopuri sau în baza unui contract de prestare de servicii cu o instituție specializată.
- 4) Personalul Centrului ajută copilul, dacă este necesar, în procesul de alimentație, dezvoltându-i totodată, abilități de autoservire.
- 5) Centrul dispune de spațiu special amenajat pentru prepararea hranei, după caz, și servirii meselor care corespund normelor sanitaro-igienice, sunt curate, confortabile, funcționale și special amenajate în aceste scopuri.

Educația – standardul 14

40. Prestatorul de serviciu realizează procesul educativ centrat pe copil, necesitățile, interesele și gradul de maturitate al fiecărui copil.
41. **Rezultatul scontat:** Copilul este încadrat în procesul educațional conform necesităților educaționale și gradului de maturitate.
42. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu organizează procesul educativ în corespundere cu Standardele profesionale naționale pentru cadrele didactice din instituțiile de educație timpurie și Standardele de învățare și dezvoltare pentru copilul de la naștere până la 7 ani, aprobate de Ministerul Educației și Cercetării.
 - 2) Prestatorul de serviciu asigură respectarea regimului stabilit și evaluează sistematic evoluția copilului;
 - 3) Prestatorul de serviciu informează sistematic reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului despre progresele înregistrate de către acesta și problemele cu care se confruntă.
 - 4) Prestatorul de serviciu, în colaborare cu specialiștii din cadrul structurii teritoriale de asistență socială (în continuare – STAS), organizează sesiuni de formare în domeniul educației parentale.

Capitolul IV

PROTECȚIA COPILULUI

Protecția de violență, neglijare, exploatare și trafic – standardul 15

43. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție de orice formă de violență, neglijare, exploatare și trafic, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.
44. **Rezultatul scontat:** Copilul este protejat de violență, neglijare, exploatare și trafic.
45. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu deține un set de reguli și proceduri de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului.
 - 2) Personalul Centrului, reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre regulile și procedurile de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului.

- 3) Prestatorul de serviciu asigură instruirea personalului Centrului privind protecția copilului împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului, depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare și exploatare.
- 4) În cazul sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului personalul Centrului acționează conform Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.

Condiții sigure pentru copii în cadrul Centrului– standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață.
47. **Rezultatul scontat:** Copiii se află într-un mediu fizic securizat, corespunzător vârstei și necesităților individuale.
48. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul poate funcționa/fi amplasat în spații adaptate din:
 - a) apartamente în blocuri de locuit sau case de locuit la sol;
 - b) clădiri ale autorităților publice locale sau ale prestatorilor privați ori închiriate de către aceștia;
 - c) instituții de educație preșcolară;
 - d) centrele de plasament și reabilitare pentru copii din subordinea Ministerului Sănătății.
 - 2) Centrul se află într-o zonă favorabilă pentru creșterea și educarea copiilor, respectându-se următoarele criterii:
 - a) sectorul în care este amplasat are o infrastructură bine dezvoltată;
 - b) serviciile din comunitate sînt proxime Centrului;
 - c) este amplasat la o distanță de cel puțin 1 km de zonele cu trafic auto intens;
 - d) este amplasat pe un teren/bloc care corespunde normelor sanitare și este autorizat de centrul de sănătate publică teritorial;
 - e) are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate, gaze naturale și telecomunicații;
 - f) teritoriul aferent Centrului întrunește toate condițiile de securitate.
 - 3) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare.
 - 4) Personalul Centrului asigură supravegherea copilului în cazul oricăror activități care presupun un anumit risc pentru viața și sănătatea copilului.
 - 5) Personalul Centrului trebuie să prevină implicarea copilului în activități care pun în pericol viața și sănătatea acestuia, precum și să evite accesul persoanelor care demonstrează comportament antisocial în Centru și în imediata apropiere a acestuia.
 - 6) Medicamentele, substanțele chimice folosite pentru igienizarea încăperilor și prelucrarea solului se păstrează în locuri inaccesibile copilului.

- 7) Directorul Centrului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, precum și ale autorității tutelare locale și teritoriale.
- 8) Personalul Centrului cunoaște procedurile de evacuare urgentă în caz de incendiu sau cutremur.

Mediul intern al Centrului – standardul 17

49. Prestatorul de serviciu asigură copiilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

50. **Rezultatul scontat:** Spațiile interne ale Centrului sînt sigure, accesibile și adaptate la necesitățile copiilor.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură amenajarea incintei Centrului cît mai aproape de modelul mediului familial.
- 2) Spațiile sînt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial. Pentru copiii care au deficiențe de vedere, culorile și iluminarea sînt alese conform necesităților individuale ale acestora.
- 3) Prestatorul de serviciu și personalul Centrului asigură respectarea următoarelor cerințe:
 - a) culorile folosite pentru amenajarea spațiilor interioare sînt neutre și nu sînt iritante;
 - b) condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;
 - c) dormitoarele sunt dotate cu paturi, noptiere și dulapuri pentru haine;
 - d) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 5 zile;
 - e) toate spațiile sînt menținute într-o stare corespunzătoare și igienizate zilnic.
- 4) Prestatorul de serviciu urmărește ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:
 - a) spațiul igienico-sanitar este constituit din: toaletă, duș/cadă de baie, lavoar;
 - b) spațiul igienico-sanitar este amplasat în apropierea dormitorului;
 - c) în grupurile sanitare există apă rece și caldă, instalațiile electrice sînt izolate, materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt alese astfel încît să permită întreținerea și igienizarea acestora;
 - d) grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic.
- 5) Personalul Centrului dispune de spațiu igienico-sanitar separat.
- 6) Centrul dispune de izolator, care are grup sanitar separat.
- 7) Centrul dispune de cel puțin o cameră pentru recreere, care este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare: mese, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament audio, video, etc..
- 8) Centrul dispune de o debara pentru păstrarea lenjeriei de pat și a prosoapelor.
- 9) Centrul dispune de spațiu separat pentru personal.
- 10) Biroul pentru personal este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu și dulap pentru cărți.

Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 18

52. Prestatorul de serviciu asigură reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare identificate pe parcursul prestării serviciilor.

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

54. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor.
- 2) Prestatorul de serviciu asigură informarea reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului și personalului Centrului despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.
- 3) Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

Capitolul V

PROCEDURA DE PRESTARE A SERVICIILOR ÎN CADRUL CENTRULUI

Admiterea copilului în Centru– standardul 19

55. Prestatorul de serviciu deține o procedură de admitere a copilului în Centru și asigură respectarea acesteia.

56. **Rezultatul scontat:** Copiii sînt admiși în Centru ca rezultat al asigurării alegerii serviciului social optimal pentru asistența și protecția acestora.

57. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu asigură admiterea în Serviciu a copilului în baza cererii reprezentantului legal /responsabilului legal al copilului, în cazul în care acesta este beneficiar al serviciului de sprijin familial secundar, în conformitate cu Hotărîrea Guvernului nr. 889/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, conform planului individual de asistență;
- 2) Reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului anexează la cerere copia de pe documentele de identitate ale reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului; copia de pe certificatul de naștere al copilului; extrasul-trimitere (formular nr. 027/e) din carnetul de dezvoltare a copilului (formular nr. 112/e), care va conține informația privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate și imunizările.
- 3) Managerul de caz transmite cererea cu actele enumerate la sbpct. 2) însoțite de copia evaluării complexe a situației copilului și a planului individual de asistență managerului serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.
- 4) Managerul serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, de comun acord cu specialistul pentru protecția copiilor în situație de risc, examinează actele prezentate de asistentul social comunitar și propune șefului structurii teritoriale de asistență

socială emiterea actului administrativ de accept/refuz al cererii de admitere a copilului în Centru.

- 5) Șeful structurii teritoriale de asistență socială, în termen de 3 zile lucrătoare emite actul administrativ de accept/refuz al cererii de admitere a copilului în Centru.
- 6) În cazul în care locurile din cadrul Centrului sînt completate, managerul serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, după examinarea cererii de admitere, include solicitantul în lista de așteptare și întreprinde măsurile de examinare a cererii, în termen de 3 zile de la momentul primirii informației referitoare la existența locurilor disponibile în Centru.
- 7) Actul administrativ de admitere emis de șeful structurii teritoriale de asistență socială, însoțit de copiile documentelor menționate la subpt. 2 - 3 se transmit directorului Centrului.
- 8) Directorul Centrului realizează înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

Acordul de colaborare – standardul 20

58. Prestarea serviciilor în cadrul Centrului se realizează în baza acordului de colaborare încheiat între directorul Centrului și reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului.

59. **Rezultatul:** În baza actului administrativ de admitere emis de șeful structurii teritoriale de asistență socială, directorul Centrului și reprezentantul legal/ responsabilul legal al copilului semnează un acord de colaborare.

60. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Acordul de colaborare conține informații despre prestatorul de serviciu și reprezentantul legal/responsabilul legal, datele de contact, clauzele cu privire la drepturile și obligațiile părților, durata acordului, condițiile de încetare a prestării serviciilor.
- 2) Acordul de colaborare include obligativitatea reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului să prezinte managerului de caz, o dată la 2 luni, actul de confirmare a faptului că este angajat în câmpul muncii/este în căutare activă a unui loc de muncă, eliberat de către angajator/agenția teritorială de ocupare a forței de muncă.
- 3) Acordul de colaborare este scris într-o formă accesibilă tuturor părților și explicat acestora într-un mod cât mai clar.
- 4) Acordul de colaborare este perfectat în două exemplare, un exemplar se păstrează la Directorul Centrului, iar alt exemplar primește reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului.
- 5) Acordul de colaborare poate fi modificat ulterior cu acordul părților.

Încetarea prestării serviciilor - standardul 21

61. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului, reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului pentru încetarea prestării serviciilor în cadrul Centrului.

62. **Rezultatul scontat:** Fiecare copil, după caz reprezentantul legal/responsabilul legal al acestuia este pregătit pentru ieșirea din Centru conform necesităților individuale de asistență și dezvoltare.

63.Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz propune încetarea prestării de servicii în următoarele situații:
 - a) realizarea obiectivelor planului individual de asistență;
 - b) la cererea reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului;
 - c) copilul a împlinit vârsta de 3 ani;
 - d) copilul a fost înmatriculat în instituția de învățământ preșcolar;
 - e) reprezentantul legal/responsabilul legal al copilului nu s-a angajat în câmpul muncii/nu se află în căutare activă a unui loc de muncă din motive neîntemeiate;
 - f) copilul absentează nemotivat mai mult de o lună;
 - g) emiterea de către autoritatea tutelară locală/teritorială a dispoziției privind plasamentul de urgență/planificat al copilului.
- 2) Managerul de caz perfectează un raport cu privire la oportunitatea de încetare a prestării serviciilor, pe care îl prezintă șefului structurii teritoriale de asistență socială.
- 3) Șeful structurii teritoriale de asistență socială analizează raportul cu privire la oportunitatea de încetare a prestării serviciilor și emite actul administrativ de încetare a prestării serviciilor sau refuză emiterea acestuia, indicând motivele și acțiunile care urmează a fi întreprinse cu privire la cazul respectiv. Copia actului administrativ se transmite directorului Centrului.
- 4) Directorul Centrului, în comun cu managerul de caz informează reprezentantul legal/responsabilul legal despre cauza încetării prestării serviciilor.
- 5) Directorul Centrului realizează înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

Dosarul copilului – standardul 22

64. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor din Centru.

65. **Rezultatul scontat:** Fiecare copil din centru deține un dosar personal, care conține documente relevante situației actuale a copilului.

66.Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz asigură completarea permanentă a dosarului copilului din momentul admiterii în Centru.
- 2) Dosarul copilului plasat în Centru conține:
 - a) cererea de admitere;
 - b) copia de pe buletinul de identitate al reprezentantului legal/responsabilului legal;
 - c) copia de pe certificatul de naștere al copilului;
 - d) extrasul-trimitere (formular nr. 027/e) din carnetul de dezvoltare a copilului (formular nr. 112/e), care va conține informația privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate și imunizările;
 - e) acordul de colaborare;
 - f) copia evaluării complexe a situației copilului;
 - g) planul individual de asistență;
 - h) raportul cu privire la oportunitatea de încetare a prestării serviciilor;

- i) actul administrativ al structurii teritoriale de asistență socială privind admiterea în cadrul Centrului;
- j) actul administrativ al structurii teritoriale de asistență socială de încetare a prestării serviciilor în cadrul Centrului.

Capitolul VI

MANAGEMENTUL RESURSELORUMANE

Angajarea și promovarea personalului – standardul 23

67. Prestatorul de serviciu respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

68. **Rezultatul scontat:** Personalul din cadrul Centrului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale stabilite.

69. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu aprobă structura organizatorică și statele de personal conform legislației în vigoare.
- 2) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Centrului în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova.
- 3) Prestatorul de serviciu stabilește condițiile necesare pentru ca fiecare angajat să dețină calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
- 4) Personalul Centrului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.
- 5) Contractul individual de muncă se încheie între prestatorul de serviciu și personalul Centrului.

Structura-tip de personal – standardul 24

70. Prestatorul de serviciu are o structură a personalului, care este stipulată în regulamentul intern de activitate a Centrului.

71. **Rezultatul scontat:** Structura de personal a Centrului este suficientă pentru oferirea asistenței de calitate beneficiarilor.

72. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu angajează: director al Centrului (0,25 unitate), educator specializat în educația timpurie (1,5 unități), asistent medical (1 unitate); dacă (1,5 unități), alt personal în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor Centrului.
- 2) Prestatorul de serviciu împreună cu directorul Centrului revizuieste periodic componența personalului astfel încât să răspundă necesităților beneficiarilor.
- 3) Directorul Centrului elaborează pentru fiecare poziție fișa postului, care sunt revizuite periodic în funcție de cadrul normativ în domeniu.

Formarea profesională a personalului – standardul 25

73. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Centrului.

74. **Rezultatul scontat:** Formarea personalului Centrului contribuie la prestarea de calitate a serviciilor.

75. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu asigură participarea personalului la cursuri de formare profesională inițială și continuă, contribuind la consolidarea competențelor necesare pentru prestarea serviciilor de calitate.
- 2) La angajare, personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de minimum 40 de ore.
- 3) Directorul Centrului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului.
- 4) Prestatorul de serviciu organizează, anual, pentru personalul specializat, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 20 de ore.
- 5) Prestatorul de serviciu, directorul Centrului identifică oportunitățile de perfecționare a specialiștilor pentru creșterea competenței acestora în procesul de prestare a serviciilor. Prestatorul de serviciu, directorul Centrului țin evidența instruirilor de care a beneficiat personalul.
- 6) Personalul din cadrul Centrului sînt obligați să participe la cursurile de instruire.

Supervizarea profesională – standardul 26

76. Prestatorul de serviciu deține o procedură de supervizare profesională sistematică a personalului Centrului.

77. **Rezultatul scontat:** Personalul din cadrul Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

78. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de servicii dispune de un sistem eficient de supervizare a personalului Centrului.
- 2) Personalul din cadrul Centrului vor fi supervizați de către specialiști pregătiți și cu experiență în domeniu.
- 3) Supervizarea personalului din cadrul Centrului contribuie la optimizarea randamentului de funcționare a acestuia.
- 4) Supervizarea activității directorului Centrului este asigurată de către prestatorul de serviciu.
- 5) Supervizarea activității specialiștilor din cadrul Centrului este exercitată de către directorul Centrului.
- 6) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.
- 7) Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și includ:
 - a) metodele de intervenție aplicate;
 - b) schimbul de experiență;
 - c) starea emoțională a personalului;

- d) modalitatea de împărtășire a experienței și de discutare a cazurilor mai dificile;
 - e) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
- 8) Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sînt limitate în timp și au la bază obiective de supervizare profesională.
- 9) Sesiunile sînt protocolate, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

Evaluarea performanței personalului – standardul 27

79. Prestatorul de serviciu deține o procedură de evaluare anuală a performanțelor profesionale ale personalului Centrului.
80. **Rezultatul:** Evaluarea anuală a performanțelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.
81. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală de către directorul Centrului a performanțelor profesionale ale personalului Centrului.
 - 2) Evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către directorul Centrului, care transmite structurii teritoriale de asistență socială până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat.
 - 3) Procesul de evaluare se efectuează conform procedurii de evaluare, elaborată în baza unor criterii clare de către prestatorul de serviciu.
 - 4) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Documentele Centrului referitoare la resursele umane – standardul 28

82. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea documentelor Centrului referitoare la resursele umane.
83. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Centrului.
84. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Directorul Centrului 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 profesională;
 - d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale și necesităților de formare a personalului angajat;
 - e) alte documente, în caz de necesitate.
 - 2) Dosarele personale ale personalului angajat sînt păstrate conform prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
 - 3) Personalul Centrului are acces la informația din dosarul său.

Capitolul VII

MANAGEMENTUL CENTRULUI

Cadrul de organizare și funcționare – standardul 29

85. Prestatorul de serviciu, împreună cu directorul Centrului asigură cadrul de organizare și funcționare eficientă a Centrului.
86. **Rezultatul scontat:** Cadrul de organizare și funcționare eficientă a Centrului asigură calitatea serviciului prestat.
87. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Prestatorul de serviciu deține și aplică un regulament de organizare și funcționare, elaborat în baza Hotărârii Guvernului nr. 730/2018 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru îngrijirea copiilor cu vârsta de 4 luni–3 ani.
 - 3) Prestatorul de serviciu deține și aplică Manualul operațional, care cuprinde toate procedurile aplicate de acesta în procesul de prestare a serviciilor: admiterea, planificarea și prestarea serviciilor, încetarea prestării serviciilor, modalitatea de examinare și soluționare a petițiilor, prevederile referitoare la prevenirea violenței asupra beneficiarilor serviciilor, referirea la alte servicii, procedura de depunere a plângerilor etc.
 - 4) Prestatorul de serviciu asigură actualizarea procedurilor, precum și asigură cunoașterea de către personal a acestor documente.
 - 5)

Managementul serviciilor prestate în cadrul Centrului – standardul 30

88. Prestatorul de serviciu, împreună cu directorul Centrului asigură managementul eficient și buna funcționare a Centrului.
89. **Rezultatul scontat:** Managementul Centrului se realizează în conformitate cu Standardele minime de calitate.
90. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Managementul Centrului este realizat de către directorul Centrului, care deține studii superioare în domeniul pedagogiei, psihopedagogiei, asistenței sociale, psihologiei sau al medicinei și cu experiență profesională în domeniul respectiv de minimum 3 ani.
 - 2) Directorul Centrului coordonează și monitorizează activitățile Centrului, asigurând buna funcționare a acestuia.

Planificarea și monitorizarea – standardul 31

91. Prestatorul de serviciu, împreună cu directorul Centrului asigură planificarea activității Centrului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.
92. **Rezultatul scontat:** Conținutul și calitatea serviciilor corespunde necesităților beneficiarilor.
93. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu, împreună cu directorul Centrului asigură planificarea activității Centrului și dezvoltarea continuă a acestuia în corespundere cu planul strategic de dezvoltare a Centrului, aprobat pentru o perioadă de 3–5 ani.
- 2) Prestatorul de serviciu, împreună cu personalul Centrului, elaborează și aprobă la începutul fiecărui an planul anual de activitate al Centrului.
- 3) Directorul Centrului asigură monitorizarea și evaluarea anuală a activității Centrului, întocmind rapoarte de activitate lunare, semestriale și anuale de activitate a Centrului, pe care le prezintă structurii teritoriale de asistență socială.
- 4) Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor și evaluarea calității Centrului, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare a prestatorului de serviciu, este realizată de către structura teritorială de asistență socială.