REPUBLICA MOLDOVA

CONSILIUL RAIONAL STRĂŞENI

DECIZIE nr. 1/
din martie 2023

Proiect

Cu privire la crearea Serviciului social Centrul de zi
pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”

În temeiul art. 43, art. 46 din Legea nr. 436/2006 privind administraţia publică locală, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă, cu modificările și completările ulterioare, Legii asistenței sociale nr. 547/2003, Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Hotărârii Guvernului nr. 441/2015 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc și a standardelor minime de calitate, examinând nota informativă, Consiliul raional DECIDE:

1. Se creează pe lângă Direcția generală asistență socială Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”.
2. Se aprobă Regulamentul cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”, conform anexei nr. 1.
3. Se aprobă Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”, conform anexei nr. 2.
4. Se aprobă statele de personal ale Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”, conform anexei nr. 3.
5. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția” vor fi suportate de către Direcția generală asistență socială și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul raional, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse conform legislației.
6. Se abrogă Decizia Consiliului raional nr. 4/19 din 09 decembrie 2009 „Cu privire la reorganizarea Centrului de plasament temporar ai copilului Bunvolentia”.
7. Se desemnează responsabil de executarea prezentei decizii șefa Direcției generale asistență socială (C. Cobzac).
8. Se desemnează responsabil de controlul asupra executării prevederilor prezentei decizii vicepreședinta raionului (V. Anghel).
9. Prezenta decizie intră în vigoare la data includerii în Registrul de stat al actelor locale.

Preşedinte al şedinţei,

Contrasemnat:
Secretara interimară a Consiliului raional, Nina RUSU

VIZAT:
Serviciul juridic
Secția finanțe
Direcția generală asistență socială

NOTA INFORMATIVĂ
la proiectul deciziei Cu privire la crearea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului
Direcția generală asistență socială.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite
Proiectul deciziei „Cu privire la crearea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția” a fost elaborat ca urmare a aprobării modificărilor Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situați de risc și a standardelor minime de calitate aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 441/2015. Prin implementarea proiectului de decizie se urmărește prestarea serviciului social specializat, care oferă asistență și îngrijire în regim de zi copiilor aflați în situație de risc, prevenirea separării copiilor de mediul familial, în vederea favorizării reintegrării lor în societate.
3. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi
Proiectul deciziei conține partea decizională și 3 anexe: nr. 1 Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc ”Bunvolenția”, nr. 2 Standardele minime de calitate, nr. 3 Statele de personal care reglementează detaliat modul de organizare și funcționare a serviciului.
4. Fundamentarea economico-financiară
Implementarea prezentului proiect va necesita cheltuieli suplimentare, care vor fi efectuate în limita mijloacelor planificate pentru retribuirea muncii pe anul 2023.
5. Modul de încorporare a proiectului în sistemul actelor normative în vigoare
Urmare a adoptării prezentului proiect este necesar de a abroga decizia Consiliului raional Strășeni nr. 4/19 din 09 decembrie 2009 „Cu privire la reorganizarea Centrului de plasament temporar la copilului „Bunvolenția”.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului
În baza celor expuse și în conformitate cu prevederile art. 32 al Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative proiectul de decizie a fost avizat de către Serviciul juridic, Secția finanțe, Direcția generală asistență socială, secretara interimară a Consiliului raional.
Totodată, în scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional proiectul a fost plasat pe pagina web a Consiliului raional www.crstraseni.md, la directoriul ***Transparența decizională***, secțiunea ***Consultări publice ale proiectelor***.
7. Constatările expertizei anticorupție
În temeiul art. 35 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, art. 28, alin. (3) din Legea integrității nr. 82/2017, proiectul a fost supus expertizei anticorupție de către autor. Proiectul de decizie corespunde normelor juridice și exclude orice element care ar favoriza corupția.
8. Constatările expertizei juridice
În temeiul art. 37 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative proiectul a fost expus expertizei juridice de către Serviciul juridic, subdiviziune a Consiliului raional. Proiectul deciziei este în concordanță cu Legea nr. 100//2017 cu privire la actele normative și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situați de risc și a standardelor minime de calitate aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 441/2015. Structura și conținutul actului corespund normelor de tehnică legislativă.

Proiectul deciziei se prezintă Comisiilor consultative de specialitate pentru avizare şi se propune Consiliului raional pentru examinare şi adoptare în şedinţă.

Șefa Direcției generale
asistență socială **Cleopatra COBZAC**

Anexa nr. 1
la Decizia Consiliului raional Strășeni

REGULAMENTUL
privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social
Centrul de zi pentru copii în situaţie de ”Bunvolenția”

Capitolul I
Dispoziţii generale

1. Regulamentul cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc (în continuare – Regulament) stabileşte modul de organizare şi funcţionare al Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situații de risc ” Bunvolenția”.

2. Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc ”Bunvolenția” reprezintă o instituţie publică care prestează servicii sociale specializate de îngrijire, în regim de zi a copiilor în situaţie de risc în vederea (re)integrării sociale şi familiale a acestora, precum şi în scopul prevenirii separării copiilor în situaţie de risc de mediul familial.

3. Prestatorul Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc ”Bunvolenția” reprezintă Direcția generală asistență socială.

4. Serviciul social ”Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc ”Bunvolenția” este instituit prin decizia Consiliului raional Strășeni, în cadrul serviciilor pe lângă Direcţia generală asistență socială.

5. Serviciul nu dispune de conturi/sub conturi deservite de sistemul trezorerial sau bancar, deschise în unităţile administrativ-teritoriale unde a fost instituit.

6. Serviciul îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu legislaţia în vigoare, cu prezentul Regulament şi standardele minime de calitate.

7. În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate semnifică:

copil în situaţie de risc – copil în privinţa căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situaţiile prevăzute la art. 8 al Legii nr. 140/2013 privind protecţia specială a copiilor aflați în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi;

beneficiar al Serviciului – copil cu vîrsta de la 7 pînă la 18 ani care este în evidența autorității tutelare în calitate de copil în situaţie de risc și, după necesitate, copil cu dizabilități în privinţa căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situaţiile prevăzute la art. 8 al Legii nr. 140/2013 privind protecţia specială a copiilor aflați în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi;

manager de caz – specialist din cadrul Serviciului, desemnat după admiterea copilului în Serviciu, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor;

incluziune familială, comunitară şi socială – acţiuni specifice în vederea asigurării accesului şi menţinerii copilului în familia biologică sau extinsă şi participarea copilului la viaţa comunităţii;

prestator de serviciu- Direcția generală asistență socială;

plan individual de asistenţă – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării sociale şi familiale şi incluziunii comunitare şi sociale;

plan individualizat de servicii – totalitatea intervenţiilor specifice privind copilul, în baza evaluării necesităţilor de asistenţă şi dezvoltare ale acestuia, în vederea dezvoltării capacităţilor pentru o viaţă independentă şi (re)integrării în familie şi comunitate, elaborat şi implementat

pentru perioada frecventării Serviciului. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistenţă;

reprezentant legal al copilului – părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile şi interesele copilului;

standarde minime de calitate – norme obligatorii la nivel naţional, ale căror aplicare garantează asigurarea calităţii serviciilor prestate.

Capitolul II
Scopul, obiectivele şi principiile de organizare a Serviciului

8. Serviciul are drept scop prevenirea separării copilului de familie, marginalizării, excluderii sociale şi instituţionalizării copilului și facilitarea procesului de incluziune a copilului în situaţie de risc în familie şi în comunitate.

9. Obiectivele Serviciului sînt:

1) acordarea asistenţei copilului în situaţie de risc în conformitate cu particularităţile individuale de dezvoltare;

2) consilierea membrilor familiilor copiilor în situaţie de risc;

3) sensibilizarea comunităţii şi a autorităţilor/instituţiilor abilitate cu privire la necesităţile specifice ale copiilor în situaţie de risc şi familiilor acestora și implicarea comunității în realizarea scopului Serviciului;

4) monitorizarea evoluţiei situaţiei copilului în perioada aflării acestuia în Serviciu.

10. Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:

1) principiul respectării drepturilor şi promovării interesului superior al copilului;

2) principiul nondiscriminării;

3) principiul abordării individualizate a copilului;

4) principiul promovării incluziunii educaţionale a copilului;

5) principiul protecţiei copilului împotriva violenței, neglijării şi exploatării;

6) principiul acordării asistenţei într-un mod prietenos copilului;

7) principiul abordării multidisciplinare;

8) principiul participării copilului şi respectarea opiniei acestuia în procesul de planificare şi prestare a Serviciului;

9) principiul confidenţialității informaţiei;

10) principiul parteneriatului public privat în dezvoltarea și prestarea Serviciului;

11) principiul durabilităţii şi continuităţii Serviciului;

12) principiul incluziunii comunitare şi (re)integrării familiale a copilului.

Capitolul III
Organizarea şi funcţionarea Serviciului

Secţiunea 1. Organizarea Serviciului

11. Serviciul trebuie să fie amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate, amenajată şi dotată conform standardelor minime de calitate, astfel încît să ofere copiilor un mediu prietenos, în condiţii corespunzătoare de siguranţă, confort şi accesibilitate.

12. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciu trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.

13. Capacitatea maximă a Serviciului este de 40 copii.

14. Serviciul prestează un spectru larg de servicii care variază în funcţie de necesităţile beneficiarilor:

1) alimentaţie;
2) formarea deprinderilor de viaţă;
3) dezvoltarea abilităţilor cognitive, de comunicare şi comportament;
4) suport în studierea şi asimilarea programelor de studii;
5) orientare profesională;
6) consiliere şi reabilitare psihosocială a copiilor;
7) petrecerea timpului liber;
8) facilitarea accesului la servicii din comunitate (educație, sănătate, cultură etc.);
9) consolidarea abilităților părintești în creșterea și educarea copiilor;
10) alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

Secţiunea 2. Managementul de caz

15. Sînt admişi în Serviciu copiii în situaţie de risc, care sînt în evidenţa autorităţii tutelare.

16. În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară locală în evidența căreia se află copilul, la fișa de referire se va anexa managementul de caz aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 96/2016.

17. În cazul adresării directe a părinților/ reprezentantului legal al copilului la Serviciu, prestatorul de serviciu va solicita, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare locale în evidența căreia se află copilul, prezentarea actelor menționate la pct. 16.

18. Admiterea copiilor este efectuată în baza cererii depuse de părinţi sau reprezentant legal al copilului, la care se anexează copia de pe certificatul de naștere al copilului, copia de pe buletinul de identitate al părintelui/ reprezentantului legal al copilului.

19. În cazul lipsei actelor de identitate ale copiilor sau părinților/reprezentantului legal, la cerere se anexează certificatul despre componența familiei eliberat de autoritatea publică locală.

20. Prestatorul de serviciu examinează cererea și actele anexate și ia decizia cu privire la admiterea copilului în Serviciu.

21. Directorul Serviciului efectuează înscrierea copilului admis în Serviciu în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

22. După admiterea copilului în Serviciu, directorul Serviciului încheie cu părinţii/ reprezentantul legal al copilului Acordul scris de colaborare și desemnează managerul de caz.

23. Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Serviciu, realizează, de comun cu personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de Serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială și după caz, alți specialiști evaluarea necesităţilor de asistenţă şi dezvoltare a copilului şi elaborează planul individualizat de servicii.

24. La elaborarea planului individualizat de servicii participă copilul, precum și părinții/ reprezentantul legal al copilului.

25. Managerul de caz asigură revizuirea periodică a planului individualizat de servicii prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.

26. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii și un exemplar îl prezintă autorității tutelare în evidența căreia se află copilul.

27. Rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii se aduc la cunoştinţă copilului, părinților/ reprezentantul legal al copilului.

28. Monitorizarea situaţiei copilului beneficiar al Serviciului se realizează de către autoritatea tutelară teritorială.

29. Managerul de caz propune sistarea serviciilor prestate în Serviciu în următoarele situaţii:

1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;

2) la cererea părinților/ reprezentantului legal al copilului;

3) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;

4) dacă există circumstanţe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

30. Ieșirea beneficiarului din Serviciu se realizează prin înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

31. Managerul de caz notifică în scris autoritatea tutelară locală și teritorială despre ieșirea copilului din Serviciu.

32. Documentația Serviciului referitor la copiii beneficiari:

1) Registrul de evidență a copiilor beneficiari;

2) dosarul copilului completat conform standardelor minime de calitate.

Capitolul IV
Resurse umane şi management

Secţiunea 1. Resurse umane

33. Asistenţa şi suportul beneficiarilor Serviciului este efectuată de personalul angajat al Serviciului şi de specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

34. Personalul specializat angajat al Serviciului este format din directorul Serviciului, asistentul social, pedagogul şi psihologul.

35. Reieșind din necesitățile individuale ale copiilor beneficiari ai Serviciului, prestatorul de serviciu poate angaja și alți specialiști.

36. Nu poate activa în cadrul Centrului persoana care a fost condamnată pentru săvîrșirea unor infracţiuni intenţionate: contra vieţii şi sănătăţii persoanei; contra libertăţii, cinstei şi demnităţii persoanei; referitoare la viaţa sexuală; contra familiei şi copiilor.

37. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației în vigoare, de către prestatorul de serviciu.

38. Prestatorul de serviciu angajează personalul acestuia în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului și Codul muncii, în baza contractului individual de muncă.

39. Fiecare membru al personalului are calificarea, competenţa, experienţa şi calităţile solicitate de fişa postului, certificate prin documente de studii şi de formare profesională.

40. Personalul Serviciului îşi exercită atribuţiile în conformitate cu fişa postului şi cu normele deontologice.

41. Numărul de personal din Serviciu este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor acordate.

42. În Serviciu raportul constant personal specializat/copil este de 1:7.

43. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare inițială cu durata de 50 ore, organizat de prestatorul de serviciu.

44. Personalul specializat, anual, participă la cursuri de formare profesională continuă cu durata de minimum 20 de ore, organizate de prestatorul de serviciu.

45. Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu anual în baza curriculumului de formare aprobat de Ministerul Muncii și Protecţiei Sociale şi necesităţilor de instruire identificate.

46. La momentul angajării, iar ulterior o dată la 12 luni, personalul este obligat să efectueze examenul medical profilactic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătăţii.

47. Evaluarea performanţelor personalului specializat este realizată anual de directorul Serviciului, care, totodată, înaintează prestatorului de serviciu rapoarte privind revizuirea anuală a competenţelor profesionale ale personalului angajat.

48. Directorul Serviciului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a şedinţelor de supervizare profesională a angajaţilor în vederea consolidării competenţelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor şi timpului de lucru.

49. Supervizarea activităţii și evaluarea performanțelor directorului Serviciului este asigurată de prestatorul de serviciu.

50. Documentația Serviciului referitoare la resursele umane:

1) fișele de post ale personalului angajat;
2) dosarele personale ale personalului angajat;
3) rapoartele ședințelor de supervizare;
4) rapoartele de evaluare a performanței profesionale.

51. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale, care reglementează accesul la datele cu caracter personal.

Secţiunea 2. Managementul Serviciului

52. Managementul Serviciului este realizat de director, care asigură buna funcţionare a Serviciului, conform prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, precum şi a Regulamentului intern de activitate a Serviciului.

53. În procesul asigurării bunei funcţionări a Serviciului, directorul exercită următoarele atribuții:

1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului;
2) asigură funcţionarea Serviciului în conformitate cu standardele minime de calitate;
3) monitorizează calitatea serviciilor prestate;
4) asigură managementul resurselor umane;
5) planifică și gestionează resursele financiare şi materiale ale Serviciului, conform legislaţiei;
6) coordonează și elaborează rapoarte și planuri de activitate;
7) reprezintă Serviciului în raport cu alte persoane, instituţii, servicii; etc.

54. Prestatorul de serviciu împreună cu directorul și personalul angajat elaborează planul de dezvoltare a Serviciului în baza evaluării necesităţilor copiilor şi personalului.

55. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor şi evaluarea calităţii Serviciului, este realizată de către Direcția generală asistență socială.

56. Directorul Serviciului întocmeşte rapoarte semestriale şi anuale de activitate care sînt prezentate Direcției generale asistență socială.

57. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sînt:

1) strategie de dezvoltare a Serviciului;
2) regulamentul intern de funcţionare a Serviciului;
3) planul anual de activitate a Serviciului;
3) raportul semestrial și anual de activitate;

4) acorduri/ parteneriate de colaborare;
5) registrul de înregistrare a plîngerilor;
6) alte documente, în caz de necesitate.

Capitolul V
Procedura de depunere şi examinare a plângerilor

58. Prestatorul de serviciu dispune de procedura de depunere şi examinare a plîngerilor privind calitatea serviciilor prestate.

59. Copiii, părinții/ reprezentantul legal al copilului sunt informaţi despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.

60. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a copilului în Serviciu sînt înregistrate și examinate conform Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistenţa şi monitorizarea copiilor victime şi potenţiale victime ale violenţei, neglijării, exploatării şi traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 „Cu privire la aprobarea instrucţiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistenţa şi monitorizarea copiilor victime şi potenţiale victime ale violenţei, neglijării, exploatării şi traficului”.

61. Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul VI
Modul de finanţare

62. Serviciul este finanţat din:
1) bugetele unităţilor administrativ-teritoriale de nivelul întîi şi nivelul al doilea,
2) mijloace speciale,
3) alte surse, donații, conform legislaţiei.

63. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu legislaţia în vigoare.

Anexa nr. 2
la Decizia Consiliului raional
nr.1/ din martie 2023

Standardele minime de calitate
pentru Serviciul social Centrul de zi pentru copii
în situație de risc ”Bunvolenția”

Capitolul I. SERVICIU PRIETENOS COPILULUI

Accesibilitatea serviciului – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciu pentru toţi copiii, care sunt eligibili.

2**. Rezultatul scontat**: Orice copil eligibil poate beneficia de Serviciu.

3. **Indicatori 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 asigură informarea comunităţii, copiilor şi familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile şi activităţile Serviciului.

5. **Rezultatul scontat**: Copilul, familia, comunitatea cunosc scopul, obiectivele Serviciului.

6. **Indicatori de realizare**:

1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale despre Serviciu, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și care sunt revizuite în caz de necesitate.

2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode.

3) Directorul dispune de un plan informaţional privind sensibilizarea comunităţilor.

Abordare individualizată – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu acordă copilului asistență în conformitate cu necesităţile individuale ale acestuia.

8. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de servicii în corespundere cu necesităţile sale individuale.

9. Indicatori de realizare: Prestatorul de serviciu adaptează sistematic asistența oferită copilului la necesitățile individuale ale acestuia în funcție de vârstă, nivelul de dezvoltare, starea sănătății, particularitățile culturale, etnice şi religioase ale copilului, ținând cont de opinia copilului.

Abordare multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă în asistența copilului, implicând specialişti relevanţi la toate etapele de prestare a serviciului.

11. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistenţă multidisciplinară în funcţie de necesităţile lui specifice.

12. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz implică specialişti relevanţi la toate etapele de lucru cu copilul şi părinții/alt reprezentant legal al copilului.

2) Sarcinile stabilite şi asumate de specialişti sunt înregistrate în planul individual de asistenţă și în planul individualizat de servicii.

Participarea beneficiarului – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea copilului și, după caz, a părinţilor/altui reprezentant legal al copilului în procesul de planificare a activităților și evaluare a calității Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Participarea copiilor și, după caz, a părinţilor/altui reprezentant legal al copilului contribuie la îmbunătăţirea calităţii asistenței oferite.

15. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei şi participarea copilului în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării Serviciului, procedurile respective fiind ajustate la particularitățile de vârstă și abilitățile de comunicare și înțelegere ale copilului.

2) Prestatorul de serviciu creează condiţii pentru exprimarea opiniei copilului, părinților/altui reprezentant al copilului despre calitatea asistenței oferite prin diferite modalităţi (prin telefon, discuţii individuale, în scris etc.).

3) Managerul de caz asigură informarea copilului, părinților/alt reprezentant legal al copilului despre acţiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neluării în considerație a propunerilor copilului sau părinților/altui reprezentant legal al copilului, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului sau nu sânt relevante scopului și obiectivelor Serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 6

16. Prestatorul de serviciu creează condiţii pentru asigurarea confidenţialităţii informaţiei cu privire la datele cu caracter personal ale copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului şi personalului Serviciului.

17. Rezultatul scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

18. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidenţialităţii informaţiei cu caracter personal, care sunt aduse la cunoştinţa copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului la momentul plasării copilului în Serviciu.

2) Personalul serviciului cunoaşte regulile de operare cu informaţiile 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 personalităţii şi formarea identităţii de sine, bazate pe respectul faţă de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia şi dizabilitatea lui.

21. **Indicatori de realizare**:

1) Personalul serviciului creează condiţii şi aplică, în procesul de comunicare cu copilul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii şi respectului de sine.

2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează contactul copilului cu familia lui, prietenii, alte persoane importante.

3) Copilul este încurajat să înţeleagă şi să preţuiască patrimoniul său cultural, etnic şi religios.

Nondiscriminare – standardul 8

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

23. Rezultatul scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetăţenie, apartenenţa etnică sau originea socială, de statutul obţinut prin naştere, de situaţia materială, de gradul şi tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creştere şi educaţie a copiilor, a părinţilor lor ori a altor reprezentanţi legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituţie educaţională, serviciu social, instituţie medicală, comunitate etc.)

24. Indicatori de realizare:

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

2) Personalul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

Respectarea demnităţii şi dreptul la viaţa privată – standardul 9

25. Personalul serviciului încurajează independenţa copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.

26. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență, care contribuie la formarea demnităţii personale, autoaprecierii și încrederii în sine.

27. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului creează condiţii şi aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnităţii personale, autoaprecierii, încrederii şi respectului de sine la copil.

2) Personalul Serviciului abordează cu atenţie dorinţa/ nedorinţa copilului de a oferi informaţii cu privire la viaţa personală şi familia sa.

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

28. Personalul Serviciului încurajează menţinerea și dezvoltare a contactelor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului.

29. **Rezultatul scontat**: Copilul se află în relaţii bune cu membrii familiei și alte persoane apropiate acestuia.

30. **Indicatori de realizare:**

1) În funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, planul individualizat de servicii conține măsuri menite pentru menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului, precum și măsuri de stimulare

a membrilor familiei și alte persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor cu copilul.

2) Managerul de caz contribuie la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului și a membrilor familiei, alte persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor între aceștia.

Capitolul III. DEZVOLTAREA COPILULUI

Sănătatea și igiena copilului – standardul 11

31. Prestatorul de serviciu asigură condiţii şi abilităţi adecvate pentru menţinerea sănătăţii fizice şi emoţionale a copilului, precum şi pentru formarea unui mod sănătos de viaţă la copil.

32. Rezultatul scontat: Copiii au formate deprinderi pentru modul sănătos de viaţă.

33. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu, în cadrul programului de formare inițială și continuă, asigură informarea personalului despre semnele bolilor la copil şi măsurile de acordare a primului ajutor în caz de urgenţă, precum şi despre sănătatea generală şi igiena personală, cu un accent deosebit pe promovarea unui mod sănătos de viaţă şi combaterea bolilor, inclusiv infecţioase.

2) Personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atît nivelului de vîrstă, cît şi tipului de probleme, pentru stimularea copiilor să adopte un stil de viaţă sănătos, să respecte igiena personală, alimentaţia sănătoasă şi să practice exerciţiul fizic.

3) Copiilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Serviciului despre problemele apărute (consum de alcool, droguri, fumat, sănătate sexuală etc.).

4) Personalul serviciului formează copilului deprinderi de autoîngrijire.

5) Copilul este învăţat să îngrijească obiectele personale şi să le menţină în curăţenie.

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

7) Fiecare angajat al Serviciului oferă copiilor un exemplu personal de stil de viaţă sănătos şi de comportament adecvat în comunitate.

Educaţia – standardul 12

34. Prestatorul de serviciu facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare şi educaţionale ale copilului.

35. Rezultatul scontat: Copilul este încadrat în programe şi instituţii educaţionale conform vârstei și/sau necesităților educaționale.

36. **Indicatori de realizare**:

1) Personalul Serviciului oferă copiilor suport la pregătirea temelor, activităţi destinate să dezvolte copilului capacitatea de a fi independent în viaţa cotidiană, susţinerea în dezvoltarea cognitivă şi afectivă.

2) În cazul copiilor cu cerințe educaționale speciale, dosarul copilului conține copia de pe Planul educațional individualizat și copia de pe Raportul de evaluare complexă a dezvoltării copilului. În dosar sunt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale.

3) Rezultatele obținute de copil în procesul educațional sunt înregistrate în dosarul copilului.

Activități – standardul 13

37. Prestatorul de serviciu asigură condiţii adecvate pentru implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele acestuia.

38. Rezultatul scontat: Implicarea copilului în diverse activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și integrarea socială a acestuia.

39. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu și personalul Serviciului creează oportunităţi pentru copil de a participa într-o gamă de activităţi, care ţin cont de vârsta, cultura, limba, religia, interesele şi abilităţile lui, acestea fiind parte componentă a planului individualizat de servicii a copilului.

2) Personalul Serviciului asigură respectarea unui echilibru între activităţile de învăţare şi recreere necesar pentru restabilirea potenţialului fizic şi psihic al copilului, pentru a evita situaţiile de surmenaj şi extenuare.

3) Personalul Serviciului oferă copilului un mediu stimulator şi oportunităţi de a alege cărţi, jucării, jocuri, emisiuni TV şi radio, filme potrivite vârstei şi nivelului de dezvoltare a acestuia; facilitează participarea lui la activităţi educaţionale, sportive, artistice şi de recreere din comunitate.

4) Personalul Serviciului încurajează copilul să stabilească relaţii de prietenie cu alți copii.

Capitolul IV. PROTECŢIA COPILULUI

Protecţia de violență, neglijare şi exploatare – standardul 14

40. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecţie de orice formă de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli şi proceduri de prevenire şi reacţionare la astfel de cazuri.

41. Rezultatul scontat: Copilul este protejat de violență, neglijare, exploatare.

42. Indicatori de realizare:

Prestatorul de serviciu are elaborat un set de reguli și proceduri de protecție a copilului de violență, neglijare, exploatare.

Personalul Serviciului, copiii și familia acestuia sunt informați despre regulile și procedurile de protecție a copilului de violență, neglijare și exploatare, într-un limbaj accesibil.

Prestatorul de serviciu asigură instruirea personalului Serviciului în aspecte de protecție a copilului de violență, neglijare și exploatare, depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare și exploatare, înțelegerea și controlul comportamentului provocator al copilului, aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare a copilului, alte aspecte.

În cazul sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului personalul Serviciului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistenţa şi monitorizarea copiilor victime şi potenţiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului.

Condiții sigure pentru copii în cadrul Serviciului – standardul 15

43. Prestatorul de serviciu asigură copiilor un mediu intern sigur și adaptat necesităţilor individuale ale acestora.

44. Rezultatul scontat: Spaţiile interne și externe ale Serviciului sunt sigure, accesibile şi conform necesităţilor copiilor.

45. Indicatori de realizare:

1) Serviciul se află într-o zonă favorabilă pentru copii, respectându-se următoarele criterii:

a) serviciile din comunitate (instituții de învățământ, medicale, sociale, culturale) sunt proxime;

b) corespunde normelor sanitare şi este autorizat de Centrul de Sănătate public teritorial.

2) Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilităţi, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare vizând domeniul respectiv.

3) Spațiile interne ale Serviciului corespund următoarelor cerințe:

a) sunt asigurate cu sisteme de ventilare şi iluminare naturală şi artificială;

b) culorile folosite pentru amenajarea spațiilor interioare sunt neutre și nu sunt iritante;

c) asigură condiţii de protecţie a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colţurilor ascuţite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.

4) Serviciul dispune de spații comune constituite din: camera pentru recreere și camera pentru pregătirea temelor.

5) Camera pentru recreere este dotată cu mobilier şi echipament pentru odihnă, jocuri, activităţi de socializare şi discuţii tematice în grup: fotolii, masă pentru reviste, masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament tele/audio/video.

6) Camera pentru pregătirea temelor este dotată cu: masă, scaune, dulap pentru cărți, materiale didactice, etc.

7) Mobilierul și echipamentul Serviciului corespunde numărului și necesităților copiilor.

8) Serviciul dispune de spațiu separat pentru discuții confidențiale cu beneficiarii.

9) Serviciul dispune de spaţiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu, dulap pentru cărți.

10) Serviciul dispune de spații igienico-sanitare separate pentru copii și personal.

11) Serviciul dispune de 2 blocuri igienico-sanitare pentru copii.

12) Medicamentele, substanţele chimice sunt păstrate în locuri inaccesibile pentru copil.

13) Copilul este informat despre riscurile şi pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu și, în funcţie de vârstă și capacități, are acces limitat sau este învăţat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.

14) Directorul Serviciului afişează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale de urgență, poliției, serviciilor antiincendii, gaze, precum şi a autorității tutelare locale și teritoriale. Personalul Serviciului învață copiii cum și în ce situații să apeleze serviciile respective.

15) Copiii și personalul Serviciului cunosc procedurile de evacuare urgentă, în caz de incendiu sau cutremur.

Depunerea și examinarea plângerilor – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei 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 serviciului.

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

48. Indicatori de realizare:

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

2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului și personalului Serviciului despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

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

Capitolul V. MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1. ADMITEREA COPILULUI ÎN SERVICIU

Admiterea copilului în Serviciu– standardul 17

49. Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de admitere a copilului în Serviciu.

50. Rezultatul scontat: Copiii sunt admiși în Serviciu ca rezultat al asigurării eligibilității beneficiarului pentru Serviciu.

51. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură admiterea în Serviciu a copilului aflat în evidența autorității tutelare în calitate de copil în situație de risc, în baza cererii părinților/altui reprezentant legal al copilului.

2) Părinții/alt reprezentant legal al copilului anexează la cerere copia de pe certificatul de naștere al copilului, copia de pe buletinul de identitate al părinților/altui reprezentant legal al copilului, iar în cazul lipsei acestora prezintă certificatul despre componența familiei, eliberat de autoritatea publică locală.

3) În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară locală în evidența căreia se află copilul, la fișa de referire se anexează managementul de caz al copilului minor aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 96/2016.

4) În cazul adresării directe a părinților/reprezentantului legal al copilului la Serviciu, prestatorul de serviciu solicită, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare locale în evidența căreia se află copilul prezentarea dosarului minorului enunțat la pct3.

5) Prestatorul de serviciu examinează, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, cererea și actele anexate și ia decizia cu privire la admiterea copilului în serviciu.

6) Directorul Serviciului efectuează înscrierea copilului admis în Serviciu în Registrul de evidență, încheind cu părinții/ reprezentantul legal al copilului Acordul de colaborare.

7) După admiterea copilului în Serviciu, directorul Serviciului desemnează managerul de caz, din cadrul personalului specializat.

8) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Serviciu, realizează de comun cu personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din carul structurii teritoriale asistență socială, alți specialiști, precum și părinții/ reprezentantul legal al copilului, evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare al copilului.

Planul individualizat de servicii – standardul 18

52. Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii pentru fiecare copil beneficiar de Serviciu în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului.

53. Rezultatul scontat: Fiecare copil, beneficiar de Serviciu, are un plan individualizat de servicii racordat la necesitățile sale de asistență și dezvoltare.

54. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Serviciu, elaborează, în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, planul individualizat de servicii, în comun cu personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, alți specialiști, după caz, precum și copilul, părinții/ reprezentantul legal al copilului.

2) Managerul de caz asigură informarea copilului şi a părinților/alt reprezentant legal al copilului privind conţinutul planului individualizat de servicii.

Revizuirea planului individualizat de servicii a copilului – standardul 19

55. Prestatorul de serviciu asigură revizuirea planului individualizat de servicii al copilului.

56. Rezultatul scontat: Revizuirea planului individualizat de servicii contribuie la asigurarea asistenței și dezvoltării copilului conform necesităților acestuia.

57. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz realizează revizuirea planului individualizat de servicii după prima lună de la admitere, ulterior o dată la trei luni.

2) Revizuirea planului individualizat de servicii se realizează în ședințe, cu participarea managerului de caz, personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, alți specialiști, precum și părinții/alt reprezentant legal al copilului.

3) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire în care include concluziile și recomandările privind modificarea și completarea planului individualizat de servicii și în funcție de rezultate:

a) întocmește planul individualizat de servicii în care sunt reflectate modificările și completările;

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

4) Managerul de caz întocmește anual Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii și un exemplar îl prezintă autorității tutelare în evidența căreia se află copilul, precum și la solicitarea autorității tutelare.

5) Managerul de caz aduce la cunoștința copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii.

Ieșirea copilului din serviciu – standardul 20

58. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului şi, după caz, a familiei acestuia pentru ieşirea copilului din Serviciu.

59. Rezultatul scontat: Fiecare copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență și dezvoltare ale copilului.

60. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz propune sistarea serviciilor prestate în Serviciu în următoarele situații:

a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;

b) la cererea părinților/ reprezentantului legal al copilului;

c) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;

d) dacă există circumstanţe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

2) Managerul de caz întocmește Raportul privind oportunitatea sistării serviciilor în cadrul Serviciului și îl prezintă directorului Serviciului.

3) Prestatorul de serviciu, în comun cu directorul Serviciului, managerul de caz și specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale asistență socială examinează Raportul privind oportunitatea sistării serviciilor și ia decizia corespunzătoare.

4) Directorul Serviciului, în comun cu managerul de caz, informează copilul, părinții/ reprezentantul legal al copilului despre cauza şi modalitatea de sistare a serviciilor.

5) Directorul Serviciului efectuează înscrierea privind ieșirea copilului din Serviciu în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

6) Managerul de caz notifică în scris autoritatea tutelară locală în evidența căreia se află copilul despre ieșirea copilului din Serviciu.

7) Managerul de caz, în termen de 3 zile lucrătoare de la sistare, notifică în scris autoritatea tutelară locală în evidența căreia se află copilul despre ieșirea copilului din Serviciu și-i transmite o copie de pe Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii.

Dosarul copilului – standardul 21

61. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea şi păstrarea dosarelor copiilor din Serviciu.

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

63. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz asigură completarea permanentă a dosarului copilului din momentul admiterii în Serviciu.

2) Dosarul copilului plasat în Serviciu conţine:

a) copia de pe certificatul de naştere al copilului;

b) copia de pe buletinul de identitate al părinților/ reprezentantului legal al copilului;

c) cererea părinților/ reprezentant legal al copilului privind admiterea copilului în Serviciu;

d) acordul de colaborare;

e) raportul de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului;

f) extrasul-trimitere (Formular nr. 027/e) din Carnetul de dezvoltare a copilului (Formular nr. 112/e) care va conţine informaţie privind starea sănătăţii copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;

g) evaluarea inițială și complexă a situației copilului cu anexarea diferitor documente complimentare;

h) planul individual de asistență al copilului;

i) acordul copilului, care a împlinit vârsta de 10 ani, de a fi beneficiar al Serviciului;

k) planul individualizat de servicii al copilului/planurile individualizate de servicii revizuite;

l) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individualizat de servicii a copilului;

m) copia planului educațional individualizat – în cazul copilului cu cerințe educaționale speciale și copia de pe Raportul de evaluare complexă a dezvoltării copilului;

n) rapoartele de monitorizare, care vizează rezultatele vizitelor de monitorizare ale autorității tutelare în evidența căreia se află copilul;

o) raportul privind oportunitatea sistării serviciilor;

p) notificarea scrisă a autorității tutelare privind ieșirea copilului din serviciu.

Secțiunea 2. RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 22

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

65. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerinţelor profesionale stabilite.

66. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului serviciului în conformitate cu legislația în vigoare.

2) Angajarea personalului specializat se face prin concurs.

3) Directorul Serviciului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat, instituită de către Prestatorul de serviciu.

4) Personalul Serviciului este obligat să efectueze examenul medical profilactic la angajare în serviciu, iar ulterior conform prevederilor actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.

5) Contractul individual de muncă se încheie între Prestatorul de serviciu și personalul Serviciului.

Formarea profesională a personalului – standardul 23

67. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

68. Rezultatul scontat: Formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

69. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului specializat al Serviciului.

2) La angajare, personalul specializat al Serviciului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 50 de ore.

3) Directorul Serviciului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea creşterii competenţei 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) Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu, anual, în baza curriculumului de formare, aprobat de Ministerul Muncii, Protecţiei și Sociale şi necesităţilor de instruire identificate.

Documentele serviciului referitoare la resursele umane – standardul 24

70. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea documentelor Serviciului referitoare la resursele umane.

71. Rezultatul scontat: Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităţilor desfăşurate, obiectivele asumate, rezultatele aşteptate în cadrul Serviciului.

72. Indicatori de realizare:

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

a) fişele de post ale personalului angajat;

b) dosarele personale ale personalului angajat;

c) rapoartele şedinţelor de supervizare;

d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;

e) 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 3. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Supervizarea personalului – standardul 25

73. Prestatorul de serviciu asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

74. Rezultatul scontat: Angajaţii Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătăţirea calităţii serviciului prin consolidarea competenţelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor şi timpului de lucru.

75. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu organizează procesul de supervizare profesională a personalului.

2) Şedinţele de supervizare se desfăşoară lunar, în grup sau individual.

3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicele aplicate;

b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoţională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă;

f) alte aspecte.

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

Evaluarea performanței personalului – standardul 26

76. Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a competenţelor profesionale ale personalului Serviciului.

77. Rezultatul scontat: Evaluarea anuală a competenţelor profesionale contribuie la creșterea calității Serviciului.

78. Indicatori de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare bazate pe criterii clare elaborate de prestatorul de serviciu și 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 27

79. Prestatorul de serviciu asigură planificarea activității Serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecţie a copiilor, abordărilor strategice şi metodologice noi.

80. Rezultatul scontat: Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

81. Indicatori de realizare:

1) Directorul Serviciului asigură monitorizarea şi evaluarea anuală a Serviciului, întocmește rapoartele semestriale și anuale de activitate a Serviciului pe care îl prezintă prestatorului de serviciu.

2) Directorul Serviciului, în procesul de monitorizare şi evaluare anuală a Serviciului, acumulează informaţii cu privire la calitatea serviciului şi corespunderea lui necesităţilor beneficiarilor, schimbările produse în politica de protecţie a copiilor, abordările strategice şi metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate a serviciului și totodată definește o politică și obiective concrete pentru o perioadă de 3-5 ani, cuprinse într-un plan strategic de dezvoltare a Serviciului.

3) Prestatorul de serviciu la începutul fiecărui an aprobă planul de activitate a Serviciului.

Anexa nr. 3
la Decizia Consiliului raional Strășeni
nr. 1/ din martie 2023

Statele de personal ale Serviciului social
Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc ”Bunvolenția”

Nr. ord.	**Denumirea funcţiilor**	
1.	Director/directoare	1,0
2.	Contabil/contabilă	0,5
3.	Pedagog	1,5
4.	Asistent social/asistentă socială	0,5
5.	Bucătar/bucătăreasă	1,0
6.	Infirmier/infirmieră	1,0
7.	Paznic/paznică	2,0
Total unităţi		**7,5**