

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

**privind aprobarea
Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii
și a Standardelor minime de calitate**

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42 - 44, art. 249),

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii, conform anexei nr. 2;

2. Directorii agențiilor teritoriale de asistență socială vor aproba regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii.

3. Se recomandă Consiliului municipal Chișinău și Adunării Populare a Găgăuziei să aprobe regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii.

4. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

5. Hotărârea Guvernului nr. 889/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 262-267, art. 1005), cu modificările ulterioare se abrogă.

6. Hotărârea Guvernului nr. 780/2014 cu privire la aprobarea Standardelor minime de calitate privind Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 293-296, art. 826) cu modificările ulterioare se abrogă.

7. Prezenta hotărâre intră în vigoare după o lună de la data publicării în Monitorul Oficial.

PRIM-MINISTRU

Contrasemnează:

Alexandru MUNTEANU

Ministrul muncii și protecției sociale

Natalia PLUGARU

REGULAMENT-CADRU cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare al Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii (în continuare – *Serviciu*).

2. Serviciul este orientat spre familiile cu copii, pentru a preveni și/sau a depăși situațiile de risc în vederea asigurării creșterii și educației copilului în mediul familial.

3. Serviciul se instituie de către agenția teritorială de asistență socială/structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

4. Serviciul se prestează la nivel local în baza prezentului Regulament și a standardelor minime de calitate.

5. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

1) **sprijin familial primar** – ansamblu de activități oferite familiilor cu copii la nivel comunitar pentru prevenirea și înlăturarea factorilor care pot conduce la situații de dificultate și/sau de risc;

2) **sprijin familial secundar** – ansamblu de activități care se realizează pentru protecția familiei și a copilului, în scopul prevenirii separării copilului de familie, precum și a pregătirii familiei pentru reintegrarea copilului;

3) **ajutor bănesc** – prestație socială care se acordă printr-o plată unică și/sau lunară pentru o perioadă determinată de timp, familiilor cu copii beneficiare de sprijin familial primar și secundar, care au nevoie de suport în asigurarea condițiilor minime pentru creșterea copilului și/sau încadrarea copilului în procesul educațional;

4) **familie cu copii** – familia formată din copii și părinții acestora/persoana în grija căreia se află copilul;

5) **persoană în grija căreia se află copilul** – persoana, alta decât părintele, în grija căreia se află copilul;

6) **programe de sprijin familial** – seturi de activități de suport socioeducaționale, structurate pe tematici specifice și orientate pe grupuri de copii și părinți/persoane în grija cărora se află copilul, pentru prevenirea și înlăturarea factorilor ce pot conduce la situații de dificultate și/sau de risc (în continuare – programe);

7) **reziliența parentală** – capacitate a părinților/persoanelor în grija cărora se află copilul de a face față dificultăților și insucceselor cotidiene, de a depăși stresul propriu și de a satisface nevoile educaționale ale copilului, abilitate de a fi părinte bun inclusiv în situații de stres;

8) **rețeaua socială de suport al familiei** – număr de legături ale părinților și copilului cu membrii comunității, care facilitează participarea acestora la diferite activități din comunitate, precum și favorizează solicitarea și obținerea susținerii emoționale, a sprijinului informațional, instrumental sau spiritual.

9) **manager de caz** – specialistul în protecția drepturilor copilului, iar în lipsa acestuia, asistentul social comunitar, responsabil pentru identificarea și coordonarea

asigurării asistenței și furnizării copilului și familiei acestuia a serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii.

10) **familie defavorizată** – familie socialmente vulnerabilă, aflată în situații care împiedică activitatea normală a acesteia din punct de vedere economic, educativ, social etc.

6. Beneficiari ai Serviciului sunt toate familiile cu copii din comunitate, care au nevoie de suport întru depășirea situației de dificultate, inclusiv copiii din serviciile de plasament de tip familial.

II. SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

7. Scopul Serviciului constă în asigurarea bunăstării copilului prin dezvoltarea și consolidarea capacităților familiei în creșterea și educația acestuia.

8. Obiectivele Serviciului sînt următoarele:

1) consolidarea competențelor parentale pentru prevenirea timpurie a apariției riscurilor privind bunăstarea copilului;

2) susținerea familiei/părinților în dezvoltarea rezilienței pentru a depăși situațiile de dificultate;

3) susținerea familiei în depășirea situațiilor de risc și prevenirea separării copilului de familie;

4) susținerea familiei în vederea reintegrării copilului în familie;

5) promovarea implicării comunității în sprijinul familiilor cu copii.

9. Activitatea Serviciului este ghidată de următoarele principii:

1) respectarea drepturilor și a interesului superior al copilului;

2) respectarea demnității umane;

3) nediscriminarea;

4) abordarea complexă și individualizată a copilului;

5) intervenția timpurie la nivel comunitar, limitată în timp;

6) protecția copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării;

7) respectarea opiniei copilului;

8) asigurarea accesului familiilor la forme de sprijin adecvate pentru creșterea, bunăstarea și protecția copiilor;

9) confidențialitatea informației;

10) solidaritatea socială;

11) parteneriatul;

12) transparența în procesul de luare a deciziilor.

III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

10. Serviciul se prestează în două forme: sprijin familial primar și sprijin familial secundar.

11. Sprijinul familial primar și secundar se prestează în baza raportului de evaluare a situației familiei, care se contrasemnează de unul din membrii familiei evaluate, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale.

12. Raportul de evaluare a situației familiei se realizează în termen de cel mult 3 zile lucrătoare din ziua identificării cazului.

13. În funcție de concluziile raportului de evaluare a situației familiei, managerul de caz, după caz:

- 1) realizează activități de sprijin familial primar sau secundar;
- 2) propune autorității tutelare locale efectuarea evaluării inițiale a situației copilului, luarea în evidență a copilului și instrumentarea cazului în baza Managementului de caz în domeniul protecției copilului, prevăzut în Legea nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;
- 3) constată că nu este necesară nici o intervenție.

14. În cazul copiilor luați în evidență în calitate de copii aflați în situație de risc conform art. 8 al Legii nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, aceștia vor fi referiți de către autoritatea tutelară către Serviciu prin stabilirea acțiunii respective în planul individual de asistență a copilului și/sau în planul individual de asistență a familiei copilului, conform Managementului de caz în domeniul protecției copilului.

15. În condițiile pct. 14 raportul de evaluare a situației familiei nu va fi elaborat.

16. În procesul de acordare a Serviciului managerul de caz creează condiții și aplică metode de comunicare ce denotă respectul față de demnitatea umană și viața privată a beneficiarilor folosind metode de comunicare pentru a asigura deschiderea beneficiarilor în vederea prestării eficiente a Serviciului.

17. În funcție de concluziile raportului de evaluare a situației familiei, activitățile planificate sunt orientate spre dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului, relațiilor între membrii familiei.

Secțiunea a 2-a

Sprijinul familial primar

18. Sprijinul familial primar include activități de suport orientate spre prevenirea și înlăturarea factorilor care pot conduce la situații de risc și consolidarea familiei prin formarea deprinderilor privind îngrijirea și educația copilului, formarea competențelor sociale și emoționale ale copilului, crearea rețelei sociale a familiei.

19. Sprijinul familial primar este realizat prin intermediul diferitor programe, care pot include: activități de informare și sensibilizare, școala părinților, grupuri de suport pentru părinți și pentru copii, activități comunitare cu copiii pentru susținerea dezvoltării emoționale, sociale și incluziunii sociale a acestora.

20. Specialistul în protecția drepturilor copilului, iar în lipsa acestuia, asistentul social comunitar identifică necesitățile copilului, părinților/persoanei în grija căreia se află copilul și asigură accesul familiei cu copii la resursele, programele, serviciile din comunitate, în colaborare cu specialiștii din cadrul instituțiilor de asistență medicală primară, de educație, de menținere a ordinii publice, cu reprezentanții administrației publice locale, reprezentanții societății civile.

Secțiunea a 3-a

Sprijinul familial secundar

21. Sprijinul familial secundar include un ansamblu de activități adresate beneficiarilor, cu scopul de a diminua factorii care afectează sănătatea și dezvoltarea copilului, a preveni separarea copilului de familie sau a pregăti reintegrarea lui în familie.

22. Managerul de caz informează managerul Serviciului despre necesitatea acordării altor servicii sociale specializate copilului și/sau familiei.

23. Dacă problema familiei cu copii nu poate fi soluționată fără asistență financiară, managerul de caz transmite managerului Serviciului social sprijin pentru familiile cu copii din cadrul autorității tutelare teritoriale raportul de evaluare a situației familiei, sau în cazul copiilor aflați în situație de risc raportul de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului, precum și formularul privind destinația, mărimea și perioada de acordare a ajutorului bănesc, aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale, în vederea examinării oportunității oferirii ajutorului bănesc.

Secțiunea a 4-a

Ajutorul bănesc

24. Ajutorul bănesc se oferă în situațiile în care sprijinul familial primar și secundar nu asigură diminuarea problemei/soluționarea cazului fără de asistență financiară. La stabilirea ajutorului bănesc se iau în considerare necesitățile familiei, numărul de copii în familie.

25. Familia beneficiară de ajutor social are dreptul de a accesa ajutor bănesc.

26. Necesitatea acordării familiei ajutorului bănesc să indică în raportul de evaluare a situației familiei sau în cazul copiilor aflați în situație de risc în raportul de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului, în care, în baza domeniilor de bunăstare afectate se va decide oportunitatea înaintării propunerii de acordare a ajutorului bănesc Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate.

27. Mărimea, destinația și perioada de acordare a ajutorului bănesc se stabilesc în conformitate cu necesitățile identificate ale copilului și/sau familiei acestuia și se indică în formularul privind destinația, mărimea și perioada de acordare a ajutorului bănesc.

28. Ajutorul bănesc se stabilește și se acordă pentru fiecare copil din familia evaluată.

29. Decizia privind acordarea și mărimea ajutorului bănesc este examinată și avizată de Comisia pentru protecția copilului aflat în dificultate (în continuare – Comisia) în baza raportului de evaluare a situației familiei sau a raportului de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului, precum și în baza formularului privind destinația, mărimea și perioada de acordare a ajutorului bănesc prezentate de managerul de caz de comun cu managerul Serviciului. Avizul Comisiei este prezentat managerului Serviciului.

30. Cuantumul ajutorului bănesc constituie:

- 1) în cazul plăților lunare, cuantumul maxim constituie 700 lei per copil;
- 2) în cazul unei plăți unice, cuantumul ajutorului bănesc nu va depăși suma de 4000 lei per copil.

31. Acordarea ajutorului bănesc se realizează în baza actului administrativ emis de către directorul agenției teritoriale de asistență socială/șefii structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în baza avizului pozitiv al Comisiei.

32. Ajutorul bănesc se acordă părinților/persoanei în grija căreia se află copilul (inclusiv tutorelui/curatorului din Serviciul de "Tutelă/curatelă", asistentului parental profesionist din Serviciul social "Asistență parentală profesionistă", părintelui-educator din Serviciul social "Casa de copii de tip familial" în cazul apariției unei situații de dificultate care afectează cel puțin unul din domeniile de bunăstare a copilului din plasament) printr-o plată unică sau lunară, pentru o perioadă determinată de timp.

33. Managerul de caz monitorizează, după necesitate, dar nu mai rar de o dată pe lună, utilizarea ajutorului bănesc oferit familiei, în vederea satisfacerii necesităților copilului, în corespundere cu raportul de evaluare a situației familiei.

34. În cazul în care managerul de caz constată utilizarea ajutorului bănesc (în cazul plăților lunare) în alte scopuri decât cele prevăzute în formularul privind destinația, mărimea și perioada de acordare a ajutorului bănesc acesta va solicita autorității tutelare teritoriale responsabile sistarea plății, cu excepția situațiilor în care utilizarea ajutorului bănesc în alte scopuri este imperios necesară pentru asigurarea respectării interesului superior al copilului.

35. Sistarea ajutorului bănesc se realizează în baza actului administrativ emis de către directorul agenției teritoriale de asistență socială/șefii structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, iar copia acestuia se anexează la dosarul beneficiarului.

36. În cazul sistării plății mijloacelor financiare, managerul de caz va asigura continuarea prestării serviciului copilului și familiei acestuia, conform necesităților identificate în raportul de evaluare a situației familiei.

37. Modul de utilizare a ajutorului bănesc se consemnează în raportul de evaluare a utilizării ajutorului bănesc, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale, semnat de către beneficiar și managerul de caz.

38. Managerul de caz va înceta prestarea Serviciului odată cu depășirea situației de dificultate și înregistrarea progreselor durabile în dinamica familiei, fapt consemnat în raportul de evaluare a prestării Serviciului, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale.

39. Cu titlu de excepție, în caz de calamități naturale (cutremure, inundații, incendii, furtuni puternice, alunecări de teren etc.) ajutorul bănesc se va acorda în baza raportului de evaluare a situației familiei fără avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate.

Secțiunea a 5-a

Documentația cu privire la prestarea Serviciului

40. Documentația pentru Serviciu ținută de managerul de caz include:

- 1) registrul de evidență a beneficiarilor Serviciului;
- 2) raportul de evaluare a situației familiei;
- 3) raportul de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului;
- 4) dosarele beneficiarilor;
- 5) raportul de evaluare a prestării Serviciului;
- 6) alte acte, în funcție de complexitatea cazului.

41. Documentația pentru ajutorul bănesc ținută de managerul Serviciului cuprinde:

- 1) raportul managerului de caz de evaluare a situației familiei;
- 2) raportul de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului;
- 3) avizul Comisiei privind acordarea ajutorului bănesc;
- 4) dispoziția autorității tutelare teritoriale, emisă de către directorul agenției teritoriale de asistență socială/șefii structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia privind acordarea ajutorului bănesc și privind sistarea ajutorului bănesc, după caz;

- 5) registrul de evidență a beneficiarilor de ajutor bănesc;
 - 6) formularul privind destinația, mărimea și perioada de acordare a ajutorului bănesc;
 - 7) raportul de evaluare a utilizării ajutorului bănesc;
 - 8) raportul de evaluare a prestării Serviciului;
 - 9) alte acte, în funcție de complexitatea cazului.
- 42.** Copiile documentelor specificate la punctul 41 subpunctele 3)-4) se transmit managerului de caz, care le anexează la dosarul copilului.

IV. RESURSELE UMANE ȘI MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1

Resursele umane

43. Personalul Serviciului include:

- 1) managerul Serviciului;
- 2) specialiștii în protecția drepturilor copilului la nivel local.
- 3) asistenții sociali comunitari din cadrul serviciului de asistență socială comunitară;

44. Managerul Serviciului este:

1) specialistul principal din cadrul Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii din cadrul Direcției protecția copilului și a familiei a structurii teritoriale de asistență socială; sau

2) specialistul responsabil de organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii desemnat în cadrul structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

45. Nu poate activa în cadrul Serviciului persoana care a fost condamnată pentru săvârșirea unor infracțiuni intenționate: contra vieții și sănătății persoanei; contra libertății, cinstei și demnității persoanei; referitoare la viața sexuală; contra familiei și copiilor, persoana în privința căreia este instituită măsură de ocrotire judiciară, se află la evidența medicului narcolog sau psihiatru ori persoana care a săvârșit contravenții privind:

- 1) admiterea copilului la locuri de muncă sau atragerea copilului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui;
- 2) neîndeplinirea obligațiilor de întreținere, de educare și de instruire a copilului;
- 3) împiedicarea exercitării dreptului de a comunica cu copilul și de a-l educa;
- 4) necomunicarea despre existența unui pericol pentru viața ori sănătatea copilului;
- 5) încălcarea regulilor adopției, instituirii tutelei (curatelei) asupra copiilor rămași fără ocrotire părintească;
- 6) violența în familie;
- 7) aducerea copilului în stare de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;
- 8) practicarea prostituției;
- 9) desfășurarea activităților publice cu impact negativ asupra copiilor;
- 10) producerea, comercializarea, difuzarea sau păstrarea produselor pornografice;
- 11) consumul băuturilor alcoolice în locuri în care acesta este interzis și comercializarea băuturilor alcoolice copiilor;
- 12) procurarea ori păstrarea ilegală de droguri, precursori, etnobotanice și a analogilor acestora în cantități mici sau consumul de droguri fără prescripția medicului;
- 13) cultivarea ilegală a plantelor ce conțin droguri, precursori și analogi ai acestora și fabricarea etnobotanicilor.

46. Personalul serviciului contribuie la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența beneficiarilor în vederea dezvoltării și/sau consolidării relațiilor, în urma cărora sînt diminuate sau înlăturate problemele de relaționare, care au condus la crearea situației de risc pentru copil sau care împiedicau (re)integrarea copilului în familie.

47. Managerul Serviciului, în colaborare cu șeful serviciului de asistență socială comunitară, asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea ședințelor de supervizare a asistențelor sociali comunitari/specialiștilor în protecția drepturilor copilului și monitorizarea activităților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a resurselor, activităților și timpului de lucru.

48. Managerul Serviciului, în colaborare cu șeful serviciului de asistență socială comunitară, evaluează anual performanțele asistențelor sociali comunitari/specialiștilor în protecția drepturilor copilului în acordarea sprijinului familial, identifică necesitățile lor de formare inițială/continuă și oferă suport în îmbunătățirea performanței individuale.

49. Documentele Serviciului referitor la resursele umane includ rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor profesionale ale personalului angajat.

Secțiunea a 2-a

Managementul Serviciului și procedura de raportare

50. Prestatorul de serviciu asigură planificarea activității serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecție a copiilor, abordărilor strategice și metodologice noi.

51. În scopul bunei funcționări a Serviciului, managerul Serviciului asigură:

- 1) prestarea Serviciului în corespundere cu standardele minime de calitate;
- 2) monitorizarea beneficiarilor de sprijin familial;
- 3) facilitarea realizării intervențiilor complexe și referirea beneficiarilor spre alte servicii specializate;
- 4) facilitarea acordării ajutorului bănesc, conform criteriilor de eligibilitate;
- 5) managementul eficient al resurselor umane;
- 6) reprezentarea Serviciului în relațiile cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 7) participarea la elaborarea și planificarea bugetului anual pentru Serviciu.

52. Managerul Serviciului, în comun cu șeful serviciului de asistență socială comunitară, asistenții sociali comunitari și specialiștii în protecția drepturilor copilului, elaborează planul de dezvoltare a Serviciului, racordîndu-l la numărul și necesitățile beneficiarilor, ale comunităților și la datele obținute din monitorizarea și evaluarea Serviciului.

53. Managerul Serviciului întocmește, trimestrial și anual, rapoarte privind activitatea Serviciului, care sînt prezentate șefului Direcției protecția copilului și a familiei din cadrul structurii teritoriale de asistență socială/șefului structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

54. Monitorizarea și evaluarea Serviciului este efectuată de agenția teritorială de asistență socială/structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

55. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sînt următoarele:

- 1) regulamentul Serviciului și Standardele minime de calitate;
- 2) planul de dezvoltare a Serviciului;
- 3) planul anual de activitate;

- 4) rapoartele de activitate a Serviciului;
- 5) bugetul anual pentru funcționarea Serviciului.

56. Managerul serviciului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea serviciului și corespunderea lui necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecție a copiilor, abordărilor strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate a serviciului.

57. Prestatorul de serviciu la începutul fiecărui an aprobă planul de activitate a serviciului.

V. MODUL DE FINANȚARE

58. Funcționarea Serviciului implică următoarele costuri:

- 1) de personal;
- 2) pentru acordarea ajutorului bănesc;
- 3) pentru desfășurarea programelor de sprijin familial (arendarea sălii, facilitator, materiale didactice, gustări, transport pentru deplasare la nivel local, etc.).

59. Serviciul este finanțat din:

- 1) bugetul de stat, bugetul municipal Chișinău, bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia, după caz;
- 2) granturi, donații și alte surse în conformitate cu legislația în vigoare.

60. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu legislația în vigoare.

VI. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZULUI ȘI RECLAMAȚIILE

61. Prestatorul de serviciu asigură activități de informare și sensibilizare a comunității în scopul prevenirii și combaterii violenței, neglijării și exploatării copilului, precum și acțiuni specifice de asistență și suport a familiilor cu copii, în scopul consolidării capacităților acestora de a preveni și asigura protecția copilului de violență, neglijare și exploatare.

62. Copiii și familiile acestora sînt informați și cunosc formele și semnele oricărei forme de violență (neglijare, exploatare, trafic, etc), măsurile nonviolente de disciplinare ale copilului, responsabilitățile parentale, sancțiunile prevăzute în legislație și modalitatea de raportare a cazurilor de violență, neglijare, exploatare și trafic.

63. În cazul recepționării sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de oricare formă de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, personalul serviciului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului.

64. Managerul de caz facilitează accesul copilului și familiei acestuia la servicii de consiliere și reabilitare în funcție de necesitățile acestora.

65. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plîngerii cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, exploatare și neglijare identificate pe parcursul prestării serviciului.

66. Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.

67. Agenția teritorială de asistență socială/structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia stabilește/stabilesc procedura de depunere și examinare a plîngerilor

ce vizează respectarea drepturilor beneficiarului, informează copilul și părinții/persoana în grija căreia se află copilul despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor și asigură condiții de siguranță pentru depunerea plîngerilor.

*Anexa nr.2
la Hotărîrea Guvernului
nr. ____/2025*

STANDARDE MINIME **de calitate privind Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii**

Capitolul I **SERVICIU PRIETENOS FAMILIEI ȘI COPILULUI**

Informare și sensibilizare – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și activitățile serviciului.

2. Rezultatul scontat: Membrii comunității cunosc și înțeleg scopul, obiectivele și activitățile serviciului.

3. Indicatori de realizare:

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

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

3) Managerul serviciului dispune de un plan informațional privind sensibilizarea comunităților.

Abordare individualizată – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor de sprijin familial abordare individualizată în procesul de realizare a activităților în cadrul serviciului.

5. Rezultatul scontat: Activitățile realizate în cadrul sprijinului familial corespund necesităților individuale ale beneficiarilor.

6. Indicatori de realizare: Prestatorul de serviciu adaptează sistematic activitățile realizate cu beneficiarii, în funcție de fenomenele și situațiile de risc identificate, precum și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale familiei, ținînd cont de vîrsta, nivelul de dezvoltare și opinia copilului.

Abordare multidisciplinară – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu asigură o abordare multidisciplinară în realizarea activităților oferite beneficiarilor.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar în funcție de necesitățile de asistență identificate.

9. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz facilitează realizarea activităților de sprijin familial în colaborare cu specialiștii din cadrul instituțiilor de asistență medicală, de educație, de menținere a ordinii publice, cu reprezentanții administrației publice locale, reprezentanții societății civile, etc., în funcție de situația de dificultate pentru copiii identificați la nivel de comunitate.

2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în raportul de evaluare a situației familiei.

3) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare este fixată în scris și anexată la dosarul beneficiarului.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a serviciului.

11. Rezultatul scontat: Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite.

12. Indicatori de realizare:

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

2) Prestatorul de serviciu creează condiții pentru exprimarea opiniei beneficiarilor despre calitatea asistenței oferite prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).

3) În cadrul activităților de sprijin familial managerul de caz:

a) realizează cu regularitate discuții individuale cu copilul și membrii familiei acestuia în scopul îmbunătățirii asistenței oferite, care sunt înregistrate în dosarul beneficiarului;

b) asigură informarea copilului și membrilor familiei acestuia despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neluării în considerare a propunerilor copilului sau părinților, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului, sau nu sunt relevante scopului și obiectivelor serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarilor.

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

15. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor înainte de completarea raportului de evaluare a situației familiei.

2) Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

Capitolul II

DEZVOLTAREA ȘI PROTECȚIA COPILULUI

Nondiscriminare – standardul 6

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

17. Rezultatul scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau origine 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 părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.).

18. Indicatori de realizare:

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

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

Sănătatea și mediul sănătos de viață – standardul 7

19. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităților pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului și familiei acestuia, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață a acestora.

20. Rezultatul scontat: Serviciul contribuie la menținerea/îmbunătățirea stării sănătății copilului și familiei acestuia.

21. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz în cooperare cu specialiști din domeniul ocrotirii sănătății identifică, planifică și contribuie la realizarea activităților de sprijin familial în vederea promovării unui mod sănătos de viață, ținând cont de prioritățile programelor naționale în domeniul sănătății publice, necesităților familiilor cu copii.

2) În cadrul activităților de sprijin familial, managerul de caz cooperează cu medicul de familie/asistentul medicului de familie în vederea menținerii/îmbunătățirii stării sănătății copilului și familiei acestuia, conform necesităților identificate.

3) În cadrul activităților de sprijin familial, managerul de caz în funcție de necesitățile identificate, include în raportul de evaluare a situației familiei activități concrete privind modul sănătos de viață, alimentație corectă și pregătirea hranei, precum și formarea, dezvoltarea deprinderilor de igienă personală și a locuinței.

Educația, timp liber și activități – standardul 8

22. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităților de promovare a incluziunii educaționale a copilului, promovare a dreptului copilului la timp liber și implicare a copilului și părinților în activități sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele copilului.

23. Rezultatul scontat: Incluziunea educațională și implicarea copilului în diverse activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și integrarea socială a acestuia.

24. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz în cooperare cu specialiștii din domeniul educației identifică, planifică și contribuie la realizarea activităților în vederea incluziunii educaționale a copilului.

2) În cadrul activităților de sprijin familial, managerul de caz, în funcție de necesitățile identificate, include în raportul de evaluare a situației familiei activități concrete privind satisfacerea necesităților educaționale ale copilului.

3) Managerul de caz întreprinde acțiuni de mobilizare a comunității în scopul organizării activităților sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele copilului.

4) În cadrul activităților de sprijin familial, managerul de caz realizează măsuri de sensibilizare și monitorizare a părinților privind necesitatea asigurării activităților de învățare și de petrecere a timpului liber și creării în cadrul familiei unui mediu stimulator și oportunități de dezvoltare multilaterală a copilului.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Programe comunitare de prevenire primară – standardul 9

25. Prestatorul serviciului asigură realizarea programelor de prevenire și intervenție primară pentru înlăturarea factorilor de risc, care ar putea afecta familiile cu copii, axate pe consolidarea cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului.

26. Rezultatul scontat: Familiile cu copii beneficiază de programe de prevenire și intervenție primară orientate spre consolidarea cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului.

27. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz realizează sistematic activități de informare a comunității și, în special, a familiilor cu copii, în scopul consolidării cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului, conform standardelor minime de calitate ale serviciului.

2) Managerul de caz aplică programe de prevenire și intervenție primară orientate spre consolidarea mediului familial și a factorilor protectori din interiorul familiei, în cooperare cu alți specialiști, reprezentanți ai instituțiilor, organizațiilor.

3) Programele de prevenire și intervenție timpurie se bazează pe cunoașterea necesităților, riscurilor, problemelor grupurilor și ale populației și sînt adresate tuturor familiilor cu copii.

Acces la resursele de asistență și suport – standardul 10

28. Managerul de caz facilitează accesul familiilor cu copii la resursele de asistență și suport.

29. Rezultatul scontat: Familiile cu copii accesează resursele de asistență și suport în vederea consolidării capacităților familiilor și prevenirii situațiilor de risc.

30. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz informează despre resursele de asistență și suport existente în comunitate și facilitează accesul familiilor cu copii la acestea, precum și la resursele existente la nivel de raion/municipiu, după necesitate.

2) Familiile cu copii cunosc despre resursele de asistență și suport disponibile.

Identificarea și evaluarea familiilor cu copii care s-ar putea afla într-o situație de dificultate sau ar putea fi defavorizate – standardul 11

31. Managerul de caz întocmește raportul de evaluare a situației familiei cu copii care s-ar putea afla într-o situație de dificultate sau ar putea fi defavorizată, în scopul stabilirii eligibilității acesteia pentru serviciu.

32. Rezultatul scontat: Familiile cu copii aflate în evidența managerului de caz, beneficiază de sprijin familial primar în baza concluziilor raportului de evaluare a situației familiei.

33. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, instituțiile, autoritățile și specialiștii relevanți identifică familiile cu copii care s-ar putea afla într-o situație de dificultate sau ar fi putea fi defavorizate.

2) Identificarea se realizează prin următoarele metode:

- a) autosesizare;
- b) adresarea directă din partea copilului și/sau familiei acestuia;
- c) sesizarea din partea persoanelor fizice, instituțiilor, autorităților și specialiștilor;
- d) referirea cazului în cadrul sistemului de protecție a copilului.

3) Managerul de caz asigură completarea registrului de evidență a beneficiarilor serviciului de sprijin familial.

Raportul de evaluare a situației familiei – standardul 12

34. Managerul de caz completează raportul de evaluare a situației familiei.

35. Rezultatul scontat: Familia cu copii beneficiază de sprijin familial numai în baza rezultatelor evaluării situației familiei, înregistrate în raportul de evaluare a situației familiei.

36. Indicatori de realizare:

1) În procesul de întocmire a Raportului de evaluare a situației familiei vor fi antrenați și membrii echipei multidisciplinare, în funcție de necesitățile individuale a fiecărui caz evaluat.

2) Dacă în procesul de întocmire a raportului de evaluare a situației familiei se constată necesitatea implicării altor specialiști, alții decât membrii echipei multidisciplinare, managerul de caz va întreprinde toate măsurile necesare în acest sens.

3) Managerul de caz deschide dosarul familiei, informând managerul serviciului.

Monitorizarea situației beneficiarului și revizuirea raportului de evaluare a situației familiei – standardul 13

37. Managerul de caz monitorizează situația beneficiarului și implementarea raportului de evaluare a situației familiei, asigurând revizuirea acestuia.

38. Rezultatul scontat: Monitorizarea situației beneficiarului și revizuirea raportului de evaluare a situației familiei contribuie la acordarea sprijinului familial conform necesităților beneficiarilor.

39. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz realizează monitorizarea situației beneficiarului și implementarea acțiunilor planificate în raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii prin vizite de monitorizare la domiciliu și consultări cu alte persoane și specialiști relevanți.

2) În cadrul fiecărei vizite de monitorizare managerul de caz trebuie să discute individual cu copilul, membrii familiei acestuia.

3) Managerul de caz înregistrează rezultatele vizitelor de monitorizare în raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii la rubricile corespunzătoare.

4) În procesul de completare a raportului de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, managerul de caz organizează ședințe cu implicarea copilului, familiei și specialiștilor relevanți în funcție de necesitățile copilului.

5) Raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii se realizează lunar, precum și în caz de necesitate.

6) Managerul de caz bifează în raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii acțiunile realizate și/sau stabilește un alt termen pentru acțiunile nerealizate și cele noi.

7) Raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii se aduce la cunoștința copilului, familiei și specialiștilor responsabili de implementarea activităților din raport.

Ajutor bănesc – standardul 14

40. Prestatorul de serviciu asigură acordarea ajutorului bănesc beneficiarilor serviciului de sprijin familial în baza raportului de evaluare a situației familiei și estimării impactului pozitiv al acestuia.

41. Rezultatul scontat: Ajutorul bănesc acordat beneficiarilor contribuie semnificativ la depășirea situației de dificultate.

42. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz cunoaște procedura de acordare a ajutorului bănesc și facilitează accesul familiei cu copii la asistență financiară.

2) Prestatorul de serviciu asigură că mărimea, destinația și perioada de acordare a ajutorului bănesc sînt argumentate în baza datelor din raportul de evaluare a situației familiei sau în cazul copiilor aflați în situație de risc în raportul de evaluare a implementării activităților planificate în planul individual de asistență a copilului și/sau a familiei copilului.

3) Managerul serviciului se asigură că ajutorul bănesc acordat beneficiarului reprezintă la momentul respectiv singura soluție disponibilă pentru satisfacerea necesităților identificate.

4) Beneficiarul este informat despre decizia de acordare a ajutorului bănesc, mărimea, destinația, perioada și condițiile de utilizare a acestuia.

5) Managerul de caz monitorizează utilizarea ajutorului bănesc și, după caz, asistă beneficiarul, dar nu mai rar de o dată pe lună, în vederea satisfacerii necesităților copilului, în corespundere cu raportul de evaluare a situației familiei.

Managementul resurselor umane și planificarea activității serviciului

Supervizarea personalului – standardul 15

43. Prestatorul de serviciu asigură supervizarea profesională sistematică a personalului serviciului.

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

45. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu organizează procesul de supervizare profesională.

2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual și se protocolază.

3) Conținutul ședințelor de supervizare (planificate sau ad-hoc) se referă la:

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

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

Evaluarea performanței personalului – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului serviciului.

47. Rezultatul scontat: Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciului.

48. 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 sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Dosarul beneficiarului – standardul 17

49. Managerul de caz asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor de sprijin familial.

50. Rezultatul scontat: Fiecare copil beneficiar al serviciului de sprijin familial are dosar, care conține documente și informații privind situația copilului și familiei acestuia, procesul și conținutul activităților realizate.

51. Indicatori de realizare:

- 1) Managerul de caz asigură completarea dosarului în mod sistematic, conform cerințelor din prezentele standarde minime de calitate.
- 2) Dosarul conține:
 - a) documentul prin care managerul de caz a fost sesizat privind necesitatea acordării sprijinului familial, după caz;
 - b) copia certificatului de naștere a copilului;
 - c) copiile actelor de identitate ale părinților/persoanelor în grija cărora se află copilul;
 - d) raportul managerului de caz privind evaluarea situației familiei;
 - e) avizul Comisiei privind acordarea ajutorului bănesc;
 - f) dispoziția autorității tutelare teritoriale, emisă de către directorul agenției teritoriale de asistență socială/șefii structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia privind acordarea ajutorului bănesc și privind sistarea ajutorului bănesc, după caz;
 - g) raportul de evaluare a utilizării ajutorului bănesc;
 - h) documentele care confirmă plata și utilizarea ajutorului bănesc;

i) raportul de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii.

3) Managerul de caz asigură accesul fiecărui copil la informațiile din dosar, cu excepția informațiilor care pot afecta starea psiho-emoțională a copilului legată de consecințele violenței, neglijării și exploatării.

Încetarea prestării Serviciului sprijin familial – standardul 18

52. Managerul de caz va înceta prestarea serviciului social sprijin familial odată cu depășirea situației de dificultate și înregistrarea progreselor durabile în dinamica familiei, sau în cazul în care menținerea copilului în familie, sau (re)integrarea acestuia contravine interesului superior al copilului.

53. Rezultatul scontat: Situația de dificultate pentru copil sau domeniile de bunăstare afectate care au condiționat prestarea serviciului de sprijin familial sunt înlăturate sau diminuate semnificativ, astfel încât menținerea sau (re)integrarea copilului în familie reprezintă opțiunea cea mai adecvată pentru creșterea și educarea copilului.

54. Indicatori de realizare:

1) Decizia de încetare a prestării serviciului social sprijin familial este luată în cadrul procesului de elaborare a raportului de evaluare a prestării Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, în cazul în care se constată atingerea obiectivelor stabilite.

2) Decizia de încetare a prestării serviciului social sprijin familial este coordonată cu managerul serviciului și transmisă autorității tutelare locale pentru informare.