

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_ 2025  
Chișinău

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

În temeiul art. 10, alin. (3) al Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, **Guvernul HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă:

- 1) Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință socială asistată”, conform anexei nr.1;
- 2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință socială asistată”, conform anexei nr. 2.

2. Se recomandă autorităților administrației publice locale, Agențiilor teritoriale de asistență socială, structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia să instituie Serviciul social ”Locuința socială asistată” în baza evaluării și confirmării necesității de instituire a acestui serviciu.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial.

**PRIM-MINISTRU**

**nume prenume**

**Contrasemnează:**

Ministrul Muncii  
și Protecției Sociale

Alexei Buzu

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

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament-cadru (în continuare - *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele, principiile și modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Locuință socială asistată”, resursele umane și managementul serviciului precum și modul de finanțare a acestuia.

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

3. Serviciul poate fi prestat de prestatorii de servicii sociale, stabiliți în art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

4. În cazul copiilor plasați în Serviciu a cărui prestator este agenția teritorială de asistență socială/structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia se consideră copil aflat la întreținerea deplină a statului, până la împlinirea vârstei de 18 ani.

5. Beneficiari ai Serviciului sunt copii și tineri cu vârsta cuprinsă între 16 și 23 ani, care au nevoie de suport adițional în rezultatul recepționării căruia vor putea duce un trai independent, din categoria:

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

2) copiilor cu statut de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească, precum și din categoria tinerilor care, până la împlinirea vârstei de 18 ani, dețineau statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească, domiciliați pe teritoriul Republicii Moldova, care nu sunt încadrați în sistemul educațional și nu dispun de loc de trai, dar care sunt angajați în câmpul muncii sau beneficiază de servicii de profesionalizare.

6. Asistența în cadrul Serviciului se realizează conform Planului individualizat de servicii (în continuare – PIS), stabilit în baza evaluării situației și necesităților beneficiarului, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale.

**Capitolul II**

## **SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A SERVICIULUI**

**7.** Scopul Serviciului este facilitarea (re)integrării sociale a beneficiarului.

**8.** Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) prevenirea excluziunii și marginalizării sociale;
- 2) facilitarea integrării educaționale și profesionale a beneficiarilor;
- 3) formarea/dezvoltarea abilităților și deprinderilor pentru trai independent.

**9.** Activitatea Serviciului se bazează pe următoarele principii:

- 1) respectarea și promovarea interesului superior al beneficiarului;
- 2) respectarea opiniei beneficiarului și luarea în considerare a acesteia în toate deciziile care îl privesc;
- 3) asigurarea participării beneficiarului;
- 4) abordare individualizată a beneficiarului;
- 5) abordare multidisciplinară a beneficiarului;
- 6) nondiscriminare;
- 7) protecție împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului;
- 8) flexibilitate;
- 9) confidențialitatea informației.

### **Capitolul III**

## **ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

### **Secțiunea 1. Organizarea Serviciului**

**10.** În funcție de necesități, beneficiarilor li se prestează următoarele servicii:

- 1) găzduire pe o perioadă determinată de timp;
- 2) formarea deprinderilor de viață independentă;
- 3) suport informațional, juridic și consiliere în vederea continuării studiilor, formării profesionale sau angajării în câmpul muncii;
- 4) facilitarea accesului la alte servicii din comunitate sau din afara acesteia (cum ar fi: educație, sănătate, cultură, sport);
- 5) susținere în procesul de integrare profesională.
- 6) asistență în vederea dezvoltării armonioase a personalității și la formarea identității de sine, bazându-se pe respectul față de beneficiar, de familia acestuia, cultura, etnia, religia, precum și de necesitățile speciale ale acestuia.

**11.** În scopul acordării serviciilor menționate la pct. 10, prestatorul Serviciului asigură:

- 1) evaluarea situației și a necesităților beneficiarului și elaborarea PIS;
- 2) implementarea și monitorizarea implementării PIS;
- 3) revizuirea PIS.

**12.** Prestarea serviciilor de găzduire se realizează în cadrul locuinței sociale asistate (în continuare - locuință), care constituie un spațiu de locuit, amplasat în comunitate, amenajat corespunzător necesităților pentru trai independent în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și Standardelor minime de calitate, asigurând un mediu apropiat celui familial.

**13.** Într-o locuință pot fi găzduite până la 12 persoane, iar într-un dormitor pot fi găzduite până la 4 persoane, cu spațiu personal de cel puțin 6 m<sup>2</sup>.

**14.** În același dormitor nu pot fi găzduite/găzduiți concomitent:

- 1) persoane de sexe diferite;
- 2) copii și persoane adulte, cu excepția cazului când aceștia sunt frați.

**15.** Supravegherea beneficiarilor în cadrul găzduirii, în funcție de necesitățile acestora, poate fi:

1) integrală, când prestatorul Serviciului asigură prezența permanentă în locuință a unui pedagog social și/sau a altui specialist. În cazul în care sunt găzduiți copii, supravegherea va fi întotdeauna integrală;

2) parțială, în cazul tinerilor cu vârsta de peste 18 ani, când prestatorul Serviciului asigură monitorizarea periodică a beneficiarului, în conformitate cu PIS, dar cel puțin de 4 ori pe lună, fapt consemnat în registrul de evidență a beneficiarilor.

**16.** În cazul în care Serviciul este prestat de un prestator privat, acesta asigură informarea lunară a Agenției teritoriale de asistență socială / Direcției generale pentru protecția drepturilor copilului din Chișinău / Direcției principale a sănătății și protecției sociale din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia cu privire la serviciile acordate beneficiarului.

## **Secțiunea 2. Funcționarea Serviciului**

**17.** Potențialii beneficiari se pot adresa direct prestatorului Serviciului, pot fi identificați de către prestator sau referiți acestuia de către autoritatea tutelară sau alte autorități, instituții, persoane.

**18.** În cazul copiilor, plasamentul acestora în Serviciu se va realiza cu respectarea tuturor etapelor, conform managementului de caz în domeniul protecției copilului.

**19.** Copiii cu statut de copil rămas fără ocrotire părintească sau copil rămas temporar fără ocrotire părintească sunt plasați în Serviciu în mod planificat conform Dispoziției de plasament a autorității tutelare teritoriale emisă în baza avizului pozitiv al Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate cu anexarea:

- 1) certificatului de naștere/actului de identitate;
- 2) copiei Dispoziției autorității tutelare teritoriale privind stabilirea statutului de copil rămas fără ocrotire părintească sau copil rămas temporar fără ocrotire părintească;
- 3) trimiterii-extras (Formular nr. 027/e) din Carnetul de dezvoltare a copilului (Formular nr. 112/e).

**20.** Tinerii după 18 ani sunt plasați în Serviciu în baza:

- 1) cererii scrise personal;
- 2) copiei certificatului de naștere/copiei actului de identitate;
- 3) copiei dispoziției autorității tutelare teritoriale care atestă că tânărul a deținut până la vârsta de 18 ani statutul de copil rămas fără ocrotire părintească sau copil rămas temporar fără ocrotire părintească;
- 4) fișei medicale a bolnavului de ambulator (Formular nr. 025/e).

**21.** Prestarea serviciilor de găzduire este de până la 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acestui termen până la 12 luni sau până la finalizarea studiilor.

**22.** La admiterea beneficiarului în Serviciu, Managerul Serviciului și beneficiarul cu vârsta mai mare de 18 ani încheie un Acord de prestare a serviciilor, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale în care sunt specificate în mod obligatoriu:

- 1) serviciile prestate;
- 2) durata găzduirii;
- 3) drepturile și obligațiile prestatorului Serviciului;
- 4) drepturile și obligațiile beneficiarului Serviciului;

- 5) condițiile de încetare a prestării Serviciului;
- 6) contribuția beneficiarului (în condițiile pct. 26).

**23.** În cazul beneficiarului copil, Acordul de prestare a serviciilor se semnează de către reprezentantul legal al acestuia cu acceptul exprimat în scris al copilului, cu excepția cazurilor când reprezentant legal este autoritatea tutelară teritorială.

**24.** Prestatorul Serviciului facilitează punerea beneficiarului în evidența medicului de familie în cel mult 10 zile lucrătoare de la momentul admiterii acestuia în Serviciu, iar Personalul Serviciului cunoaște recomandările medicilor și acordă suport beneficiarului pentru respectare a acestora.

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

**26.** Găzduirea în cadrul Serviciului este gratuită cu excepția situațiilor prevăzute la subpunctele 1) și 2). Beneficiarul Serviciului achită lunar o contribuție pentru utilizarea Serviciului, în cazul în care:

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

2) este angajat în câmpul muncii.

**27.** Mărimea contribuției este egală cu mărimea indemnizației lunare pentru locațiunea locuinței stipulate la pct. 26, subpct. 1).

**28.** În cazul în care prestatorul Serviciului este susținut financiar din resurse extrabugetare pe care le utilizează pentru acoperirea cheltuielilor locativ-comunale, beneficiarul Serviciului poate fi scutit integral sau parțial de plata contribuției pentru utilizarea Serviciului.

**29.** Contribuția pentru utilizarea Serviciului este destinată acoperirii cheltuielilor locativ-comunale, în cuantum ce nu depășește mărimea indemnizației pentru locațiunea locuinței, menționată la pct. 26 subpct. 1).

**30.** Resursele financiare achitate de către beneficiar pot fi utilizate și pentru achitarea diverselor servicii în vederea asigurării bunei funcționări a Serviciului.

**31.** Achitarea de către beneficiar a contribuției pentru utilizarea Serviciului se efectuează pe contul trezorerial al prestatorului de Serviciu.

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

**33.** După recepționarea documentelor pentru admiterea beneficiarului în Serviciu în conformitate cu prevederile pct. 19 și 20, managerul Serviciului desemnează asistentul social din cadrul Serviciului în calitate de manager de caz în serviciu (în continuare – manager de caz în serviciu).

**34.** Managerul de caz în serviciu, în termen de 10 zile lucrătoare de la data admiterii beneficiarului, asigură elaborarea Planului individualizat de servicii în baza rezultatelor evaluării situației și necesităților beneficiarului.

**35.** PIS se elaborează în baza evaluării situației și necesităților beneficiarului de către managerul de caz în serviciu în comun cu alți membri ai personalului Serviciului implicați în procesul de asistență a beneficiarului, precum și cu participarea beneficiarului, inclusiv și cu participarea reprezentantului legal al copilului, dacă beneficiarul este copil și doar în cazul în care acest fapt nu contravine interesului superior al acestuia.

**36.** Monitorizarea implementării PIS este realizată de către managerul de caz în serviciu, care prezintă lunar și semestrial managerului Serviciului rapoartele de monitorizare a implementării PIS, iar la finalizarea perioadei de acordare a asistenței, managerul de caz în serviciu elaborează un raport generalizat de evaluare a procesului de integrare socială a beneficiarului, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale.

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

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

**39.** Managerul de caz în serviciu întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției, care include concluziile și recomandările privind modificarea Planului individualizat de servicii.

**40.** Managerul de caz în serviciu, în conformitate cu concluziile și recomandările privind modificarea Planului individualizat de servicii:

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

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

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

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

**42.** Managerul de caz în serviciu cooperează cu prestatorul Serviciului și alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii beneficiarului din Serviciu, prin asigurarea realizării activităților corespunzătoare din Planul individualizat de servicii și prezintă autorității care a solicitat plasamentul, în cazul copilului, raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și alte informații relevante pentru emiterea dispoziției privind încetarea plasamentului beneficiarului.

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

**44.** Autoritatea tutelară teritorială (în cazul copilului), la solicitarea managerului de caz în serviciu, examinează raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și

solicită avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate (în continuare - Comisie), care se anexează la dosarul beneficiarului copil.

**45.** La solicitarea președintelui Comisiei și/sau a membrilor Comisiei, prezența managerului de caz în serviciu la ședința Comisiei este obligatorie.

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

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

- 1) atingerea obiectivelor propuse în PIS;
- 2) expirarea termenului de găzduire stipulat în Acordul de prestare a serviciilor;
- 3) plasamentul beneficiarului copil într-un alt serviciu social;
- 4) încălcarea de către beneficiar a obligațiilor prevăzute în Acordul de prestare a serviciilor;
- 5) existența circumstanțelor care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unui alt beneficiar al Serviciului;
- 6) refuzul beneficiarului;
- 7) alte motive obiective.

**48.** În cazul copilului, după încetarea plasamentului instrumentarea cazului acestuia continuă în conformitate cu prevederile managementului de caz în domeniul protecției copilului.

**49.** Serviciul deține Registrul de evidență a beneficiarilor Serviciului și dosarele beneficiarilor.

**50.** Prestatorul Serviciului asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor Serviciului. În cazul prestatorului privat precum și în cazul în care prestatorul serviciului este autoritatea administrației publice locale, acesta asigură prezentarea autorității tutelare teritoriale a unei copii a dosarului.

**51.** Dosarul beneficiarului poate să conțină următoarele documente:

- 1) copia certificatului de naștere al beneficiarului/actului de identitate (în cazul lipsei acestuia, managerul de caz în serviciu (în colaborare cu specialistul în protecția drepturilor copilului/asistentul social comunitar), participă și facilitează procesul de documentare a acestuia);
- 2) Trimitere-extras (Formular nr. 027/e) din Carnetul de dezvoltare a copilului (Formular nr. 112/e) – pentru copii și din Fișa medicală a bolnavului de ambulator (Formular nr. 025/e) – pentru adulți, care conține informație referitor la starea sănătății beneficiarului, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările, etc;
- 3) PIS, inclusiv și cele revizuite;
- 4) avizul/avizele Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, avizul autorității tutelare locale și dispoziția/dispozițiile autorității tutelare teritoriale privind plasamentul planificat al beneficiarului copil;
- 5) acord de prestare a serviciilor încheiat între managerul Serviciului și reprezentantul legal al beneficiarului copil/beneficiarul adult;
- 6) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a PIS al beneficiarului, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale;
- 7) rapoartele lunare și semestriale de monitorizare a implementării PIS;
- 8) copia dispoziției autorității tutelare teritoriale de stabilire a statutului de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească, după caz;

- 9) caracteristica psihopedagogică a beneficiarului, eliberată de către serviciul în care s-a aflat anterior beneficiarul, după caz;
- 10) performanța educațională;
- 11) copia actului ce atestă angajarea beneficiarului în câmpul muncii, după caz;
- 12) actele ce atestă dreptul beneficiarului la prestații sociale, după caz;
- 13) raportul generalizat de evaluare a procesului de integrare socială a beneficiarului, aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale;
- 14) raportul privind oportunitatea încetării plasamentului copilului și avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în cazul beneficiarului copil;
- 15) dispoziția autorității tutelare teritoriale privind încetarea plasamentului copilului;

### **Secțiunea 3. Drepturile și obligațiile beneficiarului**

**52.** Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine prestatorului și personalului Serviciului, autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și Agenției teritoriale de asistență socială/Direcției generale pentru protecția drepturilor copilului din Chișinău/Direcției principale a sănătății și protecției sociale din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia pe teritoriul cărora este situat Serviciul.

**53.** Beneficiarul Serviciului are dreptul:

- 1) de a fi informat asupra drepturilor și obligațiilor sale în calitate de beneficiar al Serviciului și de a fi consultat la luarea deciziilor;
- 2) de a locui într-un mediu fizic accesibil și sigur;
- 3) de a utiliza toate spațiile și echipamentele comune din locuință;
- 4) de a-și exprima liber opiniile;
- 5) de a acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari;
- 6) de a fi asistat și sprijinit de personalul Serviciului pentru dobândirea deprinderilor necesare unei vieți independente și active;
- 7) de a primi asistență și suport din partea personalului Serviciului în integrarea sa socială și angajarea în câmpul muncii;
- 8) de a primi prestații sociale acordate în condițiile legii;
- 9) de a avea acces la datele, rapoartele și oricare alte informații care îl privesc, întocmite în procesul prestării Serviciului;
- 10) de a-i fi asigurată confidențialitatea datelor personale;
- 11) de a solicita încetarea prestării serviciilor.

**54.** Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să comunice prestatorului Serviciului sau managerului de caz în serviciu, în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care i-au devenit cunoscute, orice circumstanțe care pot atrage modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului său de a beneficia de Serviciu;
- 2) să participe, la solicitarea managerului de caz în serviciu, la ședințele de elaborare și revizuire a PIS;
- 3) să colaboreze cu managerul de caz în serviciu;
- 4) să respecte prevederile Acordului de prestare a serviciilor;
- 5) să depună eforturi pentru încadrarea în câmpul muncii, în condițiile legii, în conformitate cu pregătirea, posibilitățile sale fizice și psihice, pe baza recomandărilor managerului de caz;
- 6) să respecte prevederile Regulamentului intern al Serviciului;



7) să achite contribuțiile pentru utilizarea Serviciului în cazurile prevăzute în pct. 26.

## **Capitolul IV**

### **RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENT**

#### **Secțiunea 1. Resurse umane**

**55.** Personalul Serviciului include: personalul administrativ (manager al serviciului) și personalul specializat, care este format din asistent social, precum și de pedagog social.

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

**57.** Recrutarea și evaluarea personalului este realizată de către prestatorul Serviciului.

**58.** Regulamentul intern al Serviciului, structura organizatorică, statul de personal și fișele de post ale angajaților sunt aprobate de către persoana cu funcție de conducere a prestatorului Serviciului.

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

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

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

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

**63.** Managerul Serviciului are următoarele atribuții:

- 1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului;
- 2) monitorizează calitatea serviciilor prestate;
- 3) asigură managementul resurselor umane prin planificare, supervizare, monitorizare, evaluare, facilitarea formării continue a personalului;
- 4) planifică și gestionează resursele materiale ale Serviciului;
- 5) Managerul Serviciului întocmește rapoarte de activitate lunare, semestriale și anuale, care sunt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului Serviciului, precum și altor structuri abilitate, în condițiile legii.
- 6) facilitează colaborarea specialiștilor din cadrul Serviciului cu specialiștii din alte servicii implicate în acordarea asistenței beneficiarilor Serviciului;
- 7) reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane fizice sau juridice;
- 8) coordonează activitățile de admitere a beneficiarilor în Serviciu, de evaluare complexă a situației beneficiarilor, de elaborare a PIS, precum și semnează acordurile cu beneficiarii;
- 9) organizează ședințe de revizuire a PIS;
- 10) monitorizează cazurile beneficiarilor Serviciului.

**64.** Asistentul social (managerul de caz în serviciu) are următoarele atribuții:

- 1) evaluează, în baza interviului și a dosarului, situația beneficiarului;
- 2) informează beneficiarul privind drepturile și obligațiile sale în cadrul Serviciului;
- 3) elaborează, implementează și monitorizează implementarea PIS a beneficiarului;

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

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

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

7) monitorizează situația beneficiarului și raportează managerului Serviciului despre orice schimbare relevantă în situația beneficiarului, în scopul depășirii dificultății identificate;

8) acordă asistență pentru ieșirea beneficiarului din Serviciu, precum și monitorizează situația acestuia pentru o perioadă de până la 6 luni din momentul ieșirii din Serviciu;

9) analizează date și elaborează rapoarte pe marginea propriei activități.

**65. Pedagogul social:**

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

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

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

**66.** Personalul Serviciului urmează cursul de formare inițială cu durata de 40 ore, organizată de prestatorul Serviciului.

**67.** Anual, personalul Serviciului participă la cursuri de formare continuă cu durata de minimum 20 ore, organizate de prestatorul Serviciului.

**68.** Personalul își desfășoară activitatea conform fișelor postului și în conformitate cu programul de muncă stabilit.

**69. Personalul Serviciului este obligat:**

1) să respecte Politica de protecție a beneficiarului;

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

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

**70.** Angajații Serviciului sunt obligați să treacă examenul medical profilactic la angajare și periodic (fiecare 12 luni), conform actelor normative emise de Ministerul Sănătății.

**71.** Pot fi angajați în cadrul Serviciului numai persoanele care au domiciliul în Republica Moldova și întrunesc următoarele condiții:

1) dețin diplomă de studii superioare de licență sau de master în domeniul asistenței sociale, al psihologiei, al dreptului, al administrației publice sau în alte domenii conexe;

2) în privința cărora nu sunt instituite măsuri de ocrotire judiciară;

3) cunosc limba română;

4) corespund cerințelor de ordin medical pentru exercitarea funcției;

5) care nu au fost anterior condamnate pentru săvârșirea unor infracțiuni intenționate: contra vieții și sănătății persoanei; contra libertății, cinstei și demnității persoanei; referitoare la viața sexuală; contra familiei și copiilor;

6) care nu se află la evidența medicului narcolog sau psihiatru;

7) care nu au săvârșit contravenții privind:

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

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

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

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

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

f) violența în familie;

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

h) practicarea prostituției;

i) activități publice cu impact negativ asupra copiilor;

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

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

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

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

**72.** Documentele Serviciului referitoare la resursele umane includ:

1) fișele de post ale personalului angajat;

2) dosarele personalului specializat;

3) rapoartele ședințelor de supervizare;

4) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;

5) planul de instruire continuă a personalului.

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

## **Secțiunea 2. Managementul Serviciului și procedura de raportare**

**74.** Prestatorul Serviciului este responsabil de calitatea Serviciului și asigură evaluarea anuală a acestuia. Prestatorii privați precum și în cazurile când prestatorul serviciului este administrația publică locală prezintă rapoarte anuale de activitate autorității tutelare teritoriale în a cărei rază teritorială își desfășoară activitatea Serviciul.

**75.** Managerul Serviciului, în baza rezultatelor monitorizării și evaluării Serviciului, întocmește proiectul planului anual de activitate a Serviciului, pe care îl prezintă spre aprobare persoanei cu funcție de conducere a prestatorului Serviciului.

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

**77.** Activitatea Serviciului încetează în baza actului administrativ emis de către persoana cu funcție de conducere a prestatorului Serviciului.

**78.** Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului:

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

2) Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului;

3) Planul anual de activitate a Serviciului;

4) Raportul semestrial și anual de activitate a Serviciului;

5) Politica de protecție a beneficiarului;

- 6) Registrul de evidență a beneficiarilor, conform modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale;
- 7) Registrul de înregistrare a plângerilor/reclamațiilor;
- 8) Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor;
- 9) Alte documente, la necesitate.

### **Secțiunea 3. Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor**

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

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

**81.** Sesizările privind cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic a copiilor plasați în Serviciu sunt înregistrate și examinate conform Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.

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

**83.** Prestatorul Serviciului asigură examinarea plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate.

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

**85.** Litigiile apărute în procesul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile, precum și cazurile în care prin actele administrative sunt lezate anumite drepturi sau interese a beneficiarilor sunt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.

## **Capitolul V MODUL DE FINANȚARE**

**86.** Serviciul este finanțat din:

- 1) bugetul de stat;
- 2) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău;
- 3) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- 4) venituri colectate;
- 5) alte surse, conform legislației.

**87.** Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar și prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

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

### **Capitolul I SERVICIU PRIETENOS**

#### **Accesibilitatea Serviciului – standardul 1**

1. Prestatorul Serviciului social ”Locuință socială asistată” (în continuare – Serviciu) garantează acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili.

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

**3. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului are criterii de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.
- 2) Prestatorul Serviciului respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

#### **Informare și sensibilizare – standardul 2**

4. Prestatorul Serviciului asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.

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

**6. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului dispune de materiale informaționale despre Serviciu, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate.
- 2) Prestatorul Serviciului informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode.
- 3) Prestatorul Serviciului dispune de un regulament intern, care descrie serviciile oferite beneficiarilor pe perioada prestării Serviciului și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Serviciului.

#### **Abordarea individualizată – standardul 3**

7. Prestatorul Serviciului oferă beneficiarului asistență în conformitate cu necesitățile individuale ale acestuia.

**8. Rezultatul scontat:** Asistența oferită beneficiarului corespunde necesităților individuale ale acestuia.

**9. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului adaptează asistența oferită la necesitățile individuale ale beneficiarului, în funcție de vârstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-i opinia.
- 2) Personalul Serviciului facilitează beneficiarului cu dizabilități accesul la servicii specifice de suport și recuperare în vederea maximizării potențialului său de dezvoltare, pentru o mai bună incluziune socială.

#### **Participarea beneficiarului – standardul 4**

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

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

**12. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

### **Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5**

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

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

#### **15. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

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

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

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Nondiscriminarea – standardul 6**

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

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

#### **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 ale Politicii de protecție a beneficiarului, aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de admitere și prestare a Serviciului.

#### **Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 7**

**19.** Personalul Serviciului încurajează viața independentă a beneficiarului și respectă dreptul beneficiarului la viața privată.

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

#### **21. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

#### **Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate beneficiarului – standardul 8**

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

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

#### **24. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

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

### **Capitolul III**

#### **DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**

#### **Sănătatea beneficiarului – standardul 9**

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

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

## **27. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

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

5) Personalul Serviciului și beneficiarii sunt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor.

6) În holul locuinței se afișează numărul de telefon al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112.

### **Igiena și alimentația beneficiarului – standardul 10**

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

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

## **30. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

### **Gestionarea banilor – standardul 11**

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

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

## **33. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

### **Timpul liber și activitățile – standardul 12**



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

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

**36. Indicatorii de realizare:**

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

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

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

**Condiții sigure de viață – standardul 13**

**37.** Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții sigure de viață.

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

**39. Indicatorii de realizare:**

1) Locuința corespunde următoarelor criterii:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Mediul intern al Serviciului – standardul 14**

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

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

**42. Indicatorii de realizare:**

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

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

a) într-un dormitor sunt cazați cel mult 4 beneficiari, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m<sup>2</sup> per beneficiar;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7) Serviciul poate dispune de spații comune pentru recreere.

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

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

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

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

## **Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Angajarea și promovarea personalului – standardul 15**

**43.** Prestatorul Serviciului respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

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

**45. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația.

2) Angajarea personalului Serviciului se face prin concurs.

3) Managerul Serviciului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat.

4) Personalul Serviciului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative emise de Ministerul Sănătății.

### **Documentele Serviciului referitoare la resursele umane – standardul 16**

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

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

**48. Indicatorii de realizare:**

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

a) fișele de post ale personalului angajat;

b) dosarele personale ale personalului angajat;

c) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;

d) alte documente, în caz de necesitate.

2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale, în condiții de siguranță.

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

### **Supervizarea personalului – standardul 17**

**49.** Prestatorul Serviciului asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

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

**51. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului organizează procesul de supervizare profesională.

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

3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate;

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

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

### **Evaluarea performanței personalului – standardul 18**

**52.** Prestatorul Serviciului asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

**53. Rezultatul scontat:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității Serviciului prestat.

#### **54. Indicatorii de realizare:**

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

**55.** Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

### **Evaluarea și planificarea activității Serviciului - standardul 19**

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

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

#### **58. Indicatorii de realizare:**

1) Managerul Serviciului asigură monitorizarea și evaluarea anuală a Serviciului, întocmește raportul anual de activitate al Serviciului, pe care îl prezintă autorității tutelare teritoriale din raza teritorială de activitate a Serviciului.

2) Managerul Serviciului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a Serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea Serviciului și corespunderea acestuia la necesitățile beneficiarilor, la schimbările produse în Politica de protecție a beneficiarului, la abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează Planul anual de activitate al Serviciului și Planul Strategic de dezvoltare a Serviciului care reflectă politica și obiectivele concrete pentru o perioadă de 3-5 ani.

3) Prestatorul Serviciului, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Serviciului.

4) Managerul Serviciului întocmește rapoarte de activitate lunare, semestriale și anuale, care sunt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului Serviciului, precum și altor structuri abilitate, în condițiile legii.

5) Prestatorii privați ai Serviciului prezintă autorității tutelare teritoriale rapoarte periodice, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.