



Republica Moldova

GVERNUL

**HOTĂRÎRE** Nr. HG441/2015  
din 17.07.2015

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și  
funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de  
risc și a standardelor minime de calitate**

Publicat : 24.07.2015 în MONITORUL OFICIAL Nr. 190-196 art. 498 Data intrării în vigoare

În scopul implementării prevederilor Legii asistenței sociale nr.547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art.249), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc, conform anexei nr.1;

Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc, conform anexei nr.2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc și a standardelor minime de calitate vor fi suportate de către prestatorii serviciului și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse conform legislației.

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

**PRIM-MINISTRU INTERIMAR Natalia GHERMAN**

**Contrasemnează:**

**Ministrul muncii, protecției**

**sociale și familiei Ruxanda Glavan**

**Ministrul finanțelor Anatol Arapu**

**Nr. 441. Chișinău, 17 iulie 2015.**

**Anexa nr. 1**

**la Hotărârea Guvernului nr.441**

## REGULAMENTUL-CADRU

### privind organizarea și funcționarea Serviciului social

#### Centrul de zi pentru copii în situație de risc

#### Capitolul I

#### Dispoziții generale

1. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc (în continuare - Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare al Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc.
2. Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc reprezintă o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii sociale specializate de îngrijire în regim de zi a copiilor în situație de risc în vederea (re)integrării sociale și familiale a acestora, precum și în scopul prevenirii separării copiilor în situație de risc de mediul familial.
3. Prestator de Serviciu social Centrul de zi pentru copii în situație de risc poate fi autoritatea publică locală de nivelul întâi și nivelul al doilea sau prestatori privați, dacă aceștia sînt acreditați pentru serviciul respectiv, în condițiile legii.
4. Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc (în continuare - Serviciu) cu statut de instituție publică se instituie prin decizia consiliului local/municipal din unitățile administrativ-teritoriale de nivelul întâi sau prin decizia consiliului raional/municipal din unitățile administrativ-teritoriale de nivelul al doilea.
5. Serviciul dispune de conturi/sub conturi deservite de sistemul trezorerial sau bancar, deschise în unitățile administrativ-teritoriale unde a fost instituit.
6. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate.
7. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

*copil în situație de risc* - copil în privința căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situațiile prevăzute la art.8 al Legii nr.140 din 14 iunie 2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;

*beneficiar al Serviciului* - copil cu vârsta de la 7 pînă la 18 ani care este în evidența autorității tutelare în calitate de copil în situație de risc și, după necesitate, copil cu dizabilități accentuate și medii, precum și membrii familiei acestora;

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

*incluziune familială, comunitară și socială* - acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau extinsă și participarea copilului la viața comunității;

*plan individual de asistență* - totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării sociale și familiale și incluziunii comunitare și sociale;

*plan individualizat de servicii* - totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale acestuia, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și (re)integrării în familie și comunitate, elaborat și implementat pentru perioada frecventării Serviciului. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență;

*reprezentant legal al copilului* - părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului;

*standarde minime de calitate* - norme obligatorii la nivel național, ale căror aplicare garantează asigurarea calității serviciilor prestate.

## **Capitolul II**

### **Scopul, obiectivele și principiile de organizare a**

#### **Serviciului**

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

9. Obiectivele Serviciului sînt:

1) acordarea asistenței copilului în situație de risc în conformitate cu particularitățile individuale de dezvoltare;

2) consilierea membrilor familiilor copiilor în situație de risc;

3) sensibilizarea comunității și a autorităților/instituțiilor abilitate cu privire la necesitățile specifice ale copiilor în situație de risc și familiilor acestora și implicarea comunității în realizarea scopului Serviciului;

4) monitorizarea evoluției situației copilului în perioada aflării acestuia în Serviciu.

10. Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:

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

2) principiul nondiscriminării;

3) principiul abordării individualizate a copilului;

4) principiul promovării incluziunii educaționale a copilului;

5) principiul protecției copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării;

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

7) principiul abordării multidisciplinare;

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

- 9) principiul confidențialității informației;
- 10) principiul parteneriatului public privat în dezvoltarea și prestarea Serviciului;
- 11) principiul durabilității și continuității Serviciului;
- 12) principiul incluziunii comunitare și (re)integrării familiale a copilului.

### **Capitolul III**

#### **Organizarea și funcționarea Serviciului**

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

11. Serviciul trebuie să fie amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate, amenajată și dotată conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere copiilor un mediu prietenos, în condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.
12. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciu trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.
13. Capacitatea maximă a Serviciului este de 40 copii.
14. Serviciul prestează un spectru larg de servicii care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor:
  - 1) alimentație;
  - 2) formarea deprinderilor de viață;
  - 3) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament;
  - 4) suport în studierea și asimilarea programelor de studii;
  - 5) orientare profesională;
  - 6) consiliere și reabilitare psihosocială a copiilor;
  - 7) petrecerea timpului liber;
  - 8) facilitarea accesului la servicii din comunitate (educație, sănătate, cultură etc.);
  - 9) consolidarea abilităților părintești în creșterea și educarea copiilor;
  - 10) alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

##### **Secțiunea 2. Managementul de caz**

15. Sînt admiși în Serviciu copiii în situație de risc, care sînt în evidența autorității tutelare.
16. În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul, la fișa de referire se va anexa evaluarea inițială și complexă a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare la evidență a copilului în situație de risc.
17. În cazul adresării directe a părinților/altui reprezentant legal al copilului la Serviciu, prestatorul

de serviciu va solicita, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare în evidența căreia se află copilul, prezentarea actelor menționate la pct. 16.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27. Rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii se aduc la cunoștință copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului.

28. Monitorizarea situației copilului beneficiar al Serviciului se realizează de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul.

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

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;
- 2) la cererea părinților/altui reprezentant legal al copilului;
- 3) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;
- 4) dacă există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

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

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

32. Documentația Serviciului referitor la copiii beneficiari:

1) Registrul de evidență a copiilor beneficiari;

2) dosarul copilului completat conform standardelor minime de calitate.

## **Capitolul IV**

### **Resurse umane și management**

#### **Secțiunea 1. Resurse umane**

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

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

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

36. Nu poate activa în cadrul Centrului persoana care a fost condamnată pentru săvârșirea unor infracțiuni intenționate: contra vieții și sănătății persoanei; contra libertății, cinstei și demnității persoanei; referitoare la viața sexuală; contra familiei și copiilor.

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

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

39. Fiecare membru al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

40. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

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

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

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

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

45. Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu anual în baza curriculumului de formare aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și necesităților de instruire identificate.

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

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

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

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

50. Documentația Serviciului referitoare la resursele umane:

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

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

## **Secțiunea 2. Managementul Serviciului**

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

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

- 1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului;
- 2) asigură funcționarea Serviciului în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 3) monitorizează calitatea serviciilor prestate;
- 4) asigură managementul resurselor umane;
- 5) planifică și gestionează resursele financiare și materiale ale Serviciului, conform legislației;
- 6) coordonează și elaborează rapoarte de activitate;
- 7) reprezintă Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii;
- 8) emite ordine, dispoziții și controlează executarea lor.

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

55. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor și evaluarea calității Serviciului, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare a prestatorului de serviciu, este realizată, în teritoriul administrat, de structura teritorială de asistență socială respectivă.

56. Directorul Serviciului întocmește rapoarte semestriale și anuale de activitate care sînt prezentate structurii teritoriale de asistență socială.

57. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sînt:

- 1) regulamentul intern de funcționare a Serviciului;
- 2) planul de dezvoltare a Serviciului,
- 3) planul anual de activitate a Serviciului;
- 4) raportul semestrial și anual de activitate;
- 5) registrul de înregistrare a plîngerilor;
- 6) alte documente, în caz de necesitate.

## **Capitolul V**

### **Procedura de depunere și examinare a plîngerilor**

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

59. Copiii, părinții/alt reprezentant legal al copilului sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.

60. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a copilului în Serviciu sînt înregistrate și examinate conform Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 270 din 8 aprilie 2014 „Cu privire la aprobarea instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului”.

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

## **Capitolul VI**

### **Modul de finanțare**

62. Serviciul este finanțat din:

- 1) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și nivelul al doilea,
- 2) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia,



3) mijloace speciale,

4) alte surse, conform legislației.

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

Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr.441

din 17 iulie 2015

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

**Capitolul I. SERVICIU PRIETENOS COPILULUI**

**Accesibilitatea serviciului - standardul 1**

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciu pentru toți copiii, care sînt eligibili.

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

3. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu are criteriile de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.

2) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

**Informare și sensibilizare - standardul 2**

4. Prestatorul de serviciu asigură informarea comunității, copiilor și familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.

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

6. **Indicatori de realizare:**

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

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

3) Directorul dispune de un plan informațional privind sensibilizarea comunităților.

**Abordare individualizată - standardul 3**

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

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

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

#### **Abordare multidisciplinară - standardul 4**

10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă în asistența copilului, implicînd specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciului.

11. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență multidisciplinară în funcție de necesitățile lui specifice.

12. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu copilul și părinții/alt reprezentant legal al copilului.

2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul individual de asistență și în planul individualizat de servicii.

#### **Participarea beneficiarului - standardul 5**

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

14. Rezultatul scontat: Participarea copiilor și, după caz, a părinților/altui reprezentant legal al copilului contribuie la îmbunătățirea calității asistenței oferite.

15. Indicatori de realizare:

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

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

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

#### **Confidențialitatea informației - standardul 6**

16. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului și personalului Serviciului.

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

18. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sînt aduse la cunoștința copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului la momentul plasării copilului în Serviciu.

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

## **Capitolul II. INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI**

Identitatea copilului - standardul 7

19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității copilului și contribuie la formarea acesteia.

20. **Rezultatul scontat:** Asistența oferită copilului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și formarea identității de sine, bazate pe respectul față de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia și dizabilitatea lui.

21. **Indicatori de realizare:**

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

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

3) Copilul este încurajat să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.

**Nondiscriminare - standardul 8**

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

23. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.)

24. Indicatori de realizare:

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

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

**Respectarea demnității și dreptul la viața privată - standardul 9**

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

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

27. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului creează condiții și aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine la copil.

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

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

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

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

30. **Indicatori de realizare:**

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

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

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

## **Capitolul III. DEZVOLTAREA COPILULUI**

### **Sănătatea și igiena copilului - standardul 11**

31. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață la copil.

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

33. Indicatori de realizare:

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

2) Personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vîrstă, cât și tipului de probleme, pentru stimularea copiilor să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.

3) Copiilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Serviciului despre

problemele apărute (consum de alcool, droguri, fumat, sănătate sexuală etc.).

4) Personalul serviciului formează copilului deprinderi de autoîngrijire.

5) Copilul este învățat să îngrijească obiectele personale și să le mențină în curățenie.

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

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

### **Educația - standardul 12**

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

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

#### **36. Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului oferă copiilor suport la pregătirea temelor, activități destinate să dezvolte copilului capacitatea de a fi independent în viața cotidiană, susținerea în dezvoltarea cognitivă și afectivă.

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

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

### **Activități - standardul 13**

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

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

#### **39. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu și personalul Serviciului creează oportunități pentru copil de a participa într-o gamă de activități, care țin cont de vârsta, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile lui, acestea fiind parte componentă a planului individualizat de servicii a copilului.

2) Personalul Serviciului asigură respectarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere necesar pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al copilului, pentru a evita situațiile de surmenaj și extenuare.

3) Personalul Serviciului oferă copilului un mediu stimulator și oportunități de a alege cărți, jucării, jocuri, emisiuni TV și radio, filme potrivite vârstei și nivelului de dezvoltare a acestuia; facilitează participarea lui la activități educaționale, sportive, artistice și de recreere din comunitate.

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

## **Capitolul IV. PROTECȚIA COPILULUI**

### **Protecția de violență, neglijare și exploatare - standardul 14**

40. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție de orice formă de violență, neglijare, exploatare, aplicînd un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

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

42. Indicatori de realizare:

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

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

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

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

### **Condiții sigure pentru copii în cadrul Serviciului - standardul 15**

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

44. Rezultatul scontat: Spațiile interne și externe ale Serviciului sînt sigure, accesibile și conform necesităților copiilor.

45. Indicatori de realizare:

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

a) serviciile din comunitate (instituții de învățămînt, medicale, sociale, culturale) sînt proximale;

b) corespunde normelor sanitare și este autorizat de Centrul de Sănătate Publică teritorial.

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

3) Spațiile interne ale Serviciului corespund următoarelor cerințe:

a) sînt asigurate cu sisteme de ventilare și iluminare naturală și artificială;

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

- c) asigură condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.
- 4) Serviciul dispune de spații comune constituite din: camera pentru recreere și camera pentru pregătirea temelor.
- 5) Camera pentru recreere este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: fotolii, masă pentru reviste, masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament tele/audio/video.
- 6) Camera pentru pregătirea temelor este dotată cu: masă, scaune, dulap pentru cărți, materiale didactice, computer.
- 7) Mobilierul și echipamentul Serviciului corespunde numărului și necesităților copiilor.
- 8) Serviciul dispune de spațiu separat pentru discuții confidențiale cu beneficiarii.
- 9) Serviciul dispune de spațiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu, dulap pentru cărți.
- 10) Serviciul dispune de spații igienico-sanitare separate pentru copii și personal.
- 11) Serviciul dispune de 2 blocuri igienico-sanitare pentru copii.
- 12) Medicamentele, substanțele chimice sînt păstrate în locuri inaccesibile pentru copil.
- 13) Copilul este informat despre riscurile și pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu și, în funcție de vîrstă și capacități, are acces limitat sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.
- 14) Directorul Serviciului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale de urgență, poliției, serviciilor antiincendiar, gaze, precum și a autorității tutelare locale și teritoriale. Personalul Serviciului învață copiii cum și în ce situații să apeleze serviciile respective.
- 15) Copiii și personalul Serviciului cunosc procedurile de evacuare urgentă, în caz de incendiu sau cutremur.

### **Depunerea și examinarea plîngerilor - standardul 16**

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei posibilitatea de a depune plîngeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare identificate pe parcursul prestării serviciului.
47. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plîngerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate copilului.
48. Indicatori de realizare:
- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.
  - 2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului și personalului Serviciului despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
  - 3) Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv

informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

## **Capitolul V. MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Secțiunea 1. ADMITEREA COPILULUI ÎN SERVICIU**

#### **Admiterea copilului în Serviciu- standardul 17**

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

50. Rezultatul scontat: Copiii sînt admiși în Serviciu ca rezultat al asigurării alegerii asistenței sociale optimale necesităților acestora.

51. Indicatori de realizare:

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

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

3) În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul, la fișa de referire se anexează evaluarea inițială și complexă a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare în evidență a copilului în situație de risc.

4) În cazul adresării directe a părinților/altui reprezentant legal al copilului la Serviciu, prestatorul de serviciu solicită, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare în evidența căreia se află copilul prezentarea evaluării inițiale și complexe a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare în evidență a copilului în situație de risc.

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

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

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

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

#### **Planul individualizat de servicii - standardul 18**

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

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



54. Indicatori de realizare:

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

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

### **Revizuirea planului individualizat de servicii a copilului - standardul 19**

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

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

57. Indicatori de realizare:

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

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

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

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

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

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

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

### **Ieșirea copilului din serviciu - standardul 20**

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

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

60. Indicatori de realizare:

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

- a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;
- b) la cererea părinților/altui reprezentant legal al copilului;
- c) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;
- d) dacă există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

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

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

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

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

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

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

### **Dosarul copilului - standardul 21**

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

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

63. Indicatori de realizare:

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

2) Dosarul copilului plasat în Serviciu conține:

a) copia de pe certificatul de naștere al copilului;

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

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

d) acordul de colaborare;

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

f) extrasul-trimitere (Formular nr. 027/e) din Carnetul de dezvoltare a copilului (Formular nr. 112/e)

care va conține informație privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;

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

h) planul individual de asistență al copilului;

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

j) dispoziția autorității tutelare privind luare în evidență a copilului în situație de risc;

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

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

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

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

o) raportul privind oportunitatea sistării serviciilor;

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

## **Secțiunea 2. RESURSE UMANE**

### **Angajarea personalului - standardul 22**

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

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

66. Indicatori de realizare:

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

2) Angajarea personalului specializat se face prin concurs.

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

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

5) Contractul individual de muncă se încheie între prestatorul de serviciu și personalul Serviciului.  
Formarea profesională a personalului - standardul 23

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

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

Serviciului.

69. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului specializat al Serviciului.
- 2) La angajare, personalul specializat al Serviciului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 50 de ore.
- 3) Directorul Serviciului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează Planul anual de formare continuă a personalului.
- 4) Prestatorul de serviciu organizează, anual, pentru personalul specializat, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 20 de ore.
- 5) Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu, anual, în baza curriculumului de formare, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și necesităților de instruire identificate.

#### **Documentele serviciului referitoare la resursele umane - standardul 24**

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

71. Rezultatul scontat: Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Serviciului.

72. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu 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;
  - d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
  - e) alte documente, în caz de necesitate.
- 2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale.
- 3) Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său.

### **Secțiunea 3. MANAGEMENTUL RESURSELOR**

#### **UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI**

##### **Supervizarea personalului - standardul 25**

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

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

75. Indicatori de realizare:

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

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

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;

f) alte aspecte.

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

#### **Evaluarea performanței personalului - standardul 26**

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

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

78. Indicatori de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

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

a) rezultatele activității personalului în prestarea serviciului;

b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.

3) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

#### **Evaluarea și planificarea activității serviciului - standardul 27**

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

80. Rezultatul scontat: Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

81. Indicatori de realizare:

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

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

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

4) Prestatorii privați prezintă rapoarte semestriale și anuale de activitate autorității tutelare teritoriale, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.