**Anexa.1**

**la decizia Consiliului raional nr. 05/08 din19 iulie 2018**

**REGULAMENT   
cu privire la organizarea şi funcţionarea   
Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii**

**I. Dispoziţii generale**

    1. Prezentul Regulament stabileşte modul de organizare şi funcţionare al Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii (în continuare – *Serviciu*).  
    2. Serviciul este orientat spre familiile cu copii, pentru a preveni şi/sau a depăşi situaţiile de risc în vederea asigurării creşterii şi educaţiei copilului în mediul familial.   
    3. Serviciul se instituie în baza deciziei Consiliului raional în cadrul Direcţiei Asistenţă Socială şi Protecţie a Familiei Rîșcani (în continuare - DASPF).  
    4. Serviciul este un serviciu social specializat, care se prestează la nivel local în baza prezentului Regulament şi a standardelor minime de calitate.  
    5. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noţiuni:  
    1) *sprijin familial primar* – ansamblu de activităţi oferite familiilor cu copii la nivel comunitar pentru prevenirea şi înlăturarea factorilor care pot conduce la situaţii de risc;   
    2) *sprijin familial secundar* – ansamblu de activităţi care se realizează pentru protecţia familiei şi a copilului, în scopul prevenirii separării copilului de familie, precum şi a pregătirii familiei pentru reintegrarea copilului;  
    3) *ajutor bănesc* – prestaţie socială care se acordă printr-o plată unică şi/sau lunară pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mare de 6 luni, familiilor cu copii beneficiare de sprijin familial secundar, care au nevoie de suport în asigurarea condiţiilor minime pentru creşterea copilului şi/sau încadrarea copilului în procesul educaţional;  
    4) *familie cu copii*– familia formată din copii şi părinţii acestora/persoana în grija căreia se află copilul;  
    5) *persoană în grija căreia se află copilul*– persoana, alta decât părintele, în grija căreia se află copilul;   
    6) *copil aflat în situaţie de risc* – copil în privinţa căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe dintre situaţiile prevăzute la art. 8 din Legea nr.140 din 14 iunie 2013 privind protecţia specială a copiilor aflați în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi;

7)*programe de sprijin familial*– seturi de activități de suport socioeducaţionale, structurate pe tematici specifice şi orientate pe grupuri de copii și părinți/îngrijitori, pentru prevenirea și înlăturarea factorilor ce pot conduce la situaţii de risc, realizate conform metodologiei aprobate de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (în continuare – programe);    8) *reziliența parentală* – capacitate a părinților de a face față dificultăților și insucceselor cotidiene, de a depăși stresul propriu și de a satisface nevoile educaționale ale copilului, abilitate de a fi părinte bun inclusiv în situaţii de stres;

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

10) ***program de consiliere*** – totalitatea tehnicilor şi metodelor utilizate în cadrul unui curs de şedinţe de consiliere a familiilor cu copii inclusiv copii, victimelor violenței în familie în vederea realizării obiectivelor legate de eliminarea comportamentului violent al persoanei, precum şi reintegrării acestuia în familie şi în societate.

**II. Scopul, obiectivele şi principiile Serviciului**

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

    7. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:  
    1) consolidarea competenţelor parentale pentru prevenirea timpurie a apariţiei riscurilor privind bunăstarea copilului;

11) susţinerea familiei/părinţilor în dezvoltarea rezilienţei pentru a depăşi situaţiile de dificultate

    2) susţinerea familiei în depăşirirea situaţiilor de risc şi prevenirirea separării copilului de familie;  
    3) susţinerea familiei în vederea reintegrării copilului în familie.  
    8. Activitatea Serviciului este ghidată de următoarele principii:  
    1) respectarea drepturilor şi a interesului superior al copilului;  
    2) respectarea demnităţii umane;   
    3) nediscriminarea;   
    4) abordarea complexă şi individualizată a copilului;   
    5) intervenţia timpurie la nivel comunitar, limitată în timp;  
    6) protecţia copilului împotriva abuzului, neglijării şi exploatării;   
    7) respectarea opiniei copilului;  
    8) asigurarea accesului familiilor la forme de sprijin adecvate pentru creşterea, bunăstarea şi protecţia copiilor;   
    9) confidenţialitatea informaţiei;  
    10) solidaritatea socială;  
    11) parteneriatul;  
    12) transparenţa în procesul de luare a deciziilor.

**III. Beneficiarii Serviciului**

    9. Beneficiari ai sprijinului familial primar sunt toate familiile cu copii din comunitate, care au nevoie de suport.

10. Beneficiari ai sprijinului familial secundar sunt familiile cu copii în situaţii de risc şi/sau familiile ai căror copii se află în proces de reintegrare, precum și familiile cu copii în risc de separare.  
**IV. Organizarea şi funcţionarea Serviciului  
Secţiunea 1. Organizarea Serviciului**

    11. Serviciul se prestează în două forme: sprijin familial primar şi sprijin familial secundar.  
    12. În cadrul sprijinului familial secundar familiile cu copii pot beneficia de ajutor bănesc.

**Secţiunea a 2-a. Sprijinul familial primar**

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

    14. Sprijinul familial primar este realizat prin intermediul diferitor programe, care pot include: activităţi de informare şi sensibilizare, şcoala părinţilor, grupuri de suport pentru părinţi şi pentru copii, activităţi comunitare cu copiii pentru susţinerea dezvoltării emoţionale, sociale şi incluziunii sociale a acestora.

    15. Asistentul social comunitar identifică necesitățile copilului, părinților/persoanei în grija căreia se află copilul și asigură accesul familiei cu copii la resursele, programele, serviciile din comunitate, în conlucrare cu specialiştii din cadrul instituţiilor de asistenţă medicală primară, de educaţie, de menţinere a ordinii publice, cu reprezentanţii administraţiei publice locale, reprezentanţii societăţii civile.

**Secţiunea a 3-a. Sprijinul familial secundar**

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

    17. Asistentul social comunitar este managerul de caz și instrumentează cazul în baza managementului de caz, aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

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

    22. Dacă problema familiei cu copii nu poate fi soluţionată fără asistenţă financiară, asistentul social comunitar solicită DASPF examinarea cazului în vederea oferirii ajutorului bănesc, expediind raportul privind evaluarea situaţiei copilului şi familiei (conform anexei la prezentul Regulament).

    23. Ajutorul bănesc se oferă în situaţiile în care sprijinul familial secundar nu asigură diminuarea problemei/soluţionarea cazului fără de asistenţă financiară. La stabilirea ajutorului bănesc se iau în considerare necesităţile familiei, numărul de copii în familie. Familia beneficiară de ajutor social are dreptul de a accesa ajutor bănesc.

    24. Mărimea, destinaţia şi perioada de acordare a ajutorului bănesc se stabilesc în conformitate cu necesităţile identificate în cadrul evaluării complexe şi cu planul individualizat de asistenţă prezentate de managerul de caz.   
    25. Decizia privind acordarea şi mărimea ajutorului bănesc este examinată şi avizată de comisia raională pentru protecţia copilului aflat în dificultate (în continuare – Comisia) în baza raportului privind evaluarea situaţiei copilului şi familiei prezentat de managerul de caz. Avizul Comisiei este prezentat managerului Serviciului.   
    251. Cuantumul ajutorului bănesc indicat în anexa nr.2 la prezenta Decizie se referă la suma maximă care poate fi acordată pentru fiecare copil din familie.

    26. Acordarea ajutorului bănesc se realizează în baza ordinului şefului DASPF, cu avizul pozitiv al Comisiei.

    27. Ajutorul bănesc se acordă părinţilor/persoanei în grija căreia se află copilul printr-o plată unică sau lunară, pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mare de 6 luni.   
    28. Managerul de caz monitorizează, după necesitate, dar nu mai rar de o dată pe lună, utilizarea ajutorului bănesc oferit familiei, în vederea satisfacerii necesităţilor copilului, în corespundere cu planul individualizat de asistenţă.   
    29. În cazul în care managerul de caz constată utilizarea ajutorului bănesc în alte scopuri decât cele prevăzute în planul individualizat de asistenţă, acesta va solicita DASPF sistarea plății, cu excepția situațiilor în care utilizarea ajutorului bănesc în alte scopuri decât cele prevăzute în planul individualizat de asistenţă este imperios necesară pentru asigurarea respectării interesului superior al copilului.

291. Sistarea ajutorului bănesc se realizează în baza ordinului şefului DASPF, iar copia acestuia se anexează la dosarul beneficiarului.

    30. În cazul sistării plăţii mijloacelor financiare, managerul de caz va continua lucrul cu cazul.

    31. Modul de utilizare a ajutorului bănesc se consemnează în actul de constatare a utilizării mijloacelor financiare, semnat de către beneficiar şi managerul de caz.  
    32. Managerul de caz închide cazul beneficiarului odată cu realizarea planului individualizat de asistenţă şi înregistrarea progreselor durabile în dinamica familiei, întocmind raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistenţă.

**Secţiunea a 4-a. Documentaţia cu privire la prestarea   
Serviciului**

    33. Documentaţia pentru sprijinul familial primar ţinută de managerul de caz include:   
    1) registrul de evidenţă a beneficiarilor de sprijin familial;

    2) rapoartele de evaluare iniţială.  
    34. În cazul sprijinului familial secundar, managerul de caz va ține dosarele beneficiarilor.

35. Documentația pentru ajutorul bănesc ţinută de managerul Serviciului cuprinde:  
    1) raportul managerului de caz privind evaluarea situaţiei copilului şi familiei;  
    2) avizul Comisiei privind acordarea ajutorului bănesc;  
    3) ordinul şefului DASPF privind acordarea ajutorului bănesc;  
    4) registrul de evidenţă a beneficiarilor de ajutor bănesc.

351. Copiile documentelor specificate la punctul 35 subpunctele 1)-3) se transmit managerului de caz, care le anexează la dosarul copilului.

**V. Resursele umane şi managementul Serviciului  
Secţiunea 1. Resursele umane**

    36. Personalul Serviciului include:   
    1) managerul Serviciului;

2)asistenţii sociali supervizori din cadrul serviciului de asistenţă socială comunitară;   
    3) asistenţii sociali comunitari din cadrul serviciului de asistenţă socială comunitară.  
    37. Managerul Serviciului este specialistul superior în problemele familiei cu copii în situaţie de risc din cadrul DASPF.   
    38. Managerul Serviciului, în colaborare cu şeful serviciului de asistenţă socială comunitară, asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea şedinţelor de supervizare a asistenţilor sociali comunitari şi monitorizarea activităţilor în vederea consolidării competenţelor profesionale, gestionării eficiente a resurselor, activităţilor şi timpului de lucru.  
    39. Managerul Serviciului, în colaborare cu şeful serviciului de asistenţă socială comunitară, evaluează anual performanţele asistenţilor sociali comunitari în acordarea sprijinului familial, identifică necesităţile lor de formare iniţială/continuă şi oferă suport în îmbunătăţirea performanţei individuale.  
    40. Documentele Serviciului referitor la resursele umane includ:   
    1) fişele de post ale asistentului social comunitar şi ale asistentului social supervizor;

    2) rapoartele şedinţelor de supervizare şi de revizuire a competenţelor profesionale ale personalului angajat.

**Secţiunea a 2-a. Managementul Serviciului şi procedura   
de raportare**

    41. Organizarea şi funcţionarea Serviciului este asigurată de managerul Serviciului în colaborare cu şeful serviciului de asistenţă socială comunitară, conform prevederilor prezentului Regulament.  
    42. În scopul bunei funcţionări a Serviciului, managerul Serviciului asigură:  
    1) prestarea serviciului în corespundere cu standardele minime de calitate;  
    2) monitorizarea beneficiarilor de sprijin familial;  
    3) facilitarea realizării intervenţiilor complexe şi referirea beneficiarilor spre alte servicii specializate;  
    4) facilitarea acordării ajutorului bănesc;  
    5) managementul eficient al resurselor umane;  
    6) reprezentarea Serviciului în relaţiile cu alte persoane, instituţii, servicii, autorităţi;  
    7) participarea la elaborarea bugetului anual pentru Serviciu.  
    43. Managerul Serviciului, în comun cu şeful serviciului de asistenţă socială comunitară şi asistenţii sociali supervizori, elaborează planul de dezvoltare a Serviciului, racordîndu-l la numărul şi necesităţile beneficiarilor, ale comunităţilor şi la datele obţinute din monitorizarea şi evaluarea Serviciului.  
    44. Managerul Serviciului întocmeşte, trimestrial şi anual, rapoarte privind activitatea Serviciului, care sunt prezentate şefului DASPF.  
    45. Monitorizarea şi evaluarea Serviciului este efectuată de DASPF.  
    46. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sunt următoarele:   
    1) regulamentul Serviciului și Standardele minime de calitate;

    2) planul de dezvoltare a Serviciului;  
    3) rapoartele de activitate a Serviciului;   
    4) bugetul anual pentru funcţionarea Serviciului.  
    47. DASPF stabileşte procedura de depunere şi examinare a plângerilor ce vizează respectarea drepturilor beneficiarului, informează copilul şi părinţii/persoana în grija căreia se află copilul despre procedura de depunere şi examinare a plângerilor şi asigură condiţii de siguranţă pentru depunerea plângerilor.  
    471. Funcționarea Serviciului implică următoarele costuri:  
    1) de personal;  
    2) pentru desfășurarea programelor (arendarea sălii, facilitator, materiale didactice, gustări, transport pentru deplasare la nivel local);  
    3) pentru acordarea ajutorului bănesc.

**VI. Modul de finanţare**

    48. Serviciul este finanţat din:  
    1) bugetul Consliului raional Rîșcani;   
    2) granturi, donaţii şi alte surse în conformitate cu legislaţia în vigoare.  
    49. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu legislaţia în vigoare.

**Consiliului Raional**

**Secretar al Consiliului Raional R. Postolachi**

Anexă.1

la Regulamentul cu privire

la organizarea şi funcţionarea Serviciului social

de sprijin pentru familiile cu copii

**RAPORT DE EVALUARE A SITUAŢIEI FAMILIEI**

(prezentat Comisiei pentru protecția copilului

aflat în dificultate pentru solicitarea ajutorului bănesc)

**I. Date generale despre familie:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Membrii familiei** (biologice și extinse, care locuiesc sau nu împreună cu familia la momentul evaluării) | | | | |
| **Nr.crt.** | **Nume, prenume** | **Data naşterii** | **Relația de rudenie cu copilul, alt tip de relaţie** | **Ocupația** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |

Adresa de la locul de trai al copilului, nr. tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**II. Constatări în urma evaluării copilului și familiei:**

Numele, prenumele copilului \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domeniul de bunăstare afectat** | **Îngrijorările constatate** | **Ce a fost întreprins pînă la solicitarea ajutorului bănesc** | **Responsabil** |
| Siguranță |  |  |  |
| Sănătate |  |  |  |
| Realizări |  |  |  |
| Îngrijire cu afecțiune |  |  |  |
| Activism |  |  |  |
| Respect |  |  |  |
| Incluziune |  |  |  |
| Responsabilitate |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Factorii protectori ai familiei afectați** | **Îngrijorările constatate** | **Ce a fost întreprins pînă la solicitarea ajutorului bănesc** | **Responsabil** |
| Rezilienţa parentală |  |  |  |
| Relaţiile sociale ale familiei |  |  |  |
| Capacitatea parentală pentru îngrijirea şi dezvoltarea copilului |  |  |  |
| Sprijinul concret la necesitate |  |  |  |
| Capacitatea părinților/îngrijitorilor de a dezvolta competenţele emoţionale şi sociale ale copilului |  |  |  |

Alte informaţii:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**III. Activităţi planificate:**

Numele, prenumele copilului \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Domeniul de bunăstare afectat** | **Activități planificate** |
| Siguranță |  |
| Sănătate |  |
| Realizări |  |
| Îngrijire cu afecțiune |  |
| Activism |  |
| Respect |  |
| Incluziune |  |
| Responsabilitate |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Factorii protectori ai familiei afectați** | **Activități planificate** |
| Rezilienţa parentală |  |
| Relaţiile sociale ale familiei |  |
| Capacitatea parentală pentru îngrijirea şi dezvoltarea copilului |  |
| Sprijinul concret la necesitate |  |
| Capacitatea părinților/îngrijitorilor de a dezvolta competenţele emoţionale şi sociale ale copilului |  |

**IV. Ajutorul bănesc solicitat:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Bunul/serviciul care urmează să fie procurat** | **Cantitatea** | **Preţul estimativ pe unitate** | **Preţul estimativ total** |
|  |  |  |  |  |

Numele persoanei în a cărei grijă se află copilul și care va încasa ajutorul bănesc și va gestiona cheltuielile:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data întocmirii:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Manager de caz:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Anexa.2**

**la decizia Consiliului raional nr.05/08 din19 iulie 2018**

**Ajutorul bănesc acordat în cadrul**

**serviciului de sprijin familial secundar**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prestaţia** | **Perioada**de acordare | **Cuantumul, lei** |
| Ajutor bănesc 1 | Lunar | 700 |

1 În cazul unei plăţi unice, cuantumul ajutorului bănesc nu va depăşi suma de 4 000 lei.

**Consiliului Raional**

**Secretar al Consiliului Raional R. Postolachi**

Anexa.3

la decizia Consiliului raional nr.05/08 din19 iulie 2018

**ORGANIGRAMA**

Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii

Șef DASPF

Manager Serviciu,

Specialist superior în problemele familiilor cu copii în situații de risc

Asistenţii sociali supervizori

din cadrul serviciului de asistenţă socială comunitară;

Asistenţii sociali comunitari din cadrul serviciului de asistenţă socială comunitară.

**Consiliului Raional Secretar al Consiliului Raional R. Postolachi**

**Anexa.4**

**la decizia Consiliului raional nr.05/08 din19 iulie 2018**

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

**CAPITOLUL I. SERVICIU PRIETENOS FAMILIEI   
ŞI COPILULUI**

**Accesibilitatea serviciului – standardul 1**  
    1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la serviciu pentru orice familie cu copii sau familie a căror copii se află în proces de (re)integrare, care sunt eligibile, pot beneficia de serviciu.  
    2.**Rezultatul scontat:**Orice beneficiar eligibil beneficiază de serviciu.  
    3. Indicatori de realizare: Prestatorul de serviciu acordă sprijin familial, aplicînd criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.  
   **Informare şi sensibilizare – standardul 2**  
    4. Prestatorul de serviciu asigură informarea comunităţii despre scopul, obiectivele şi activităţile serviciului.  
    5.**Rezultatul scontat:**Membrii comunităţii cunosc şi înţeleg scopul, obiectivele şi activităţile serviciului.   
    6. **Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaţionale despre serviciu care sunt prezentate într-un limbaj simplu şi accesibil şi care sunt revizuite, în caz de necesitate.   
    2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre serviciu prin diferite metode.  
    3) Managerul serviciului dispune de un plan informaţional privind sensibilizarea comunităţilor.  
 **Abordare individualizată – standardul 3**  
    7. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor de sprijin familial abordare individualizată în procesul de realizare a activităţilor în cadrul serviciului.  
    8.**Rezultatul scontat:** Activităţile realizate în cadrul sprijinului familial corespund necesităţilor individuale ale beneficiarilor.  
    9. **Indicatori de realizare:** Prestatorul de serviciu adaptează sistematic activităţile realizate cu beneficiarii, în funcţie de fenomenele şi situaţiile de risc identificate, precum şi de particularităţile culturale, etnice şi religioase ale familiei, ţinînd cont de vîrsta, nivelul de dezvoltare şi opinia copilului.  
  **Abordare multidisciplinară – standardul 4**  
    10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare multidisciplinară în realizarea activităţilor oferite beneficiarilor.  
    11.**Rezultatul scontat:**Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar în funcţie de necesităţile de asistenţă identificate.   
    12. Indicatori de realizare:  
    1) Asistentul social comunitar facilitează realizarea activităţilor de sprijin familial primar în conlucrare cu specialiştii din cadrul instituţiilor de asistenţă medicală primară, de educaţie, de menţinere a ordinii publice, cu reprezentanţii administraţiei publice locale, reprezentanţii societăţii civile, în funcţie de factorii de risc pentru copiii identificaţi la nivel de comunitate.  
    2) Asistentul social comunitar asigură realizarea activităţilor de sprijin familial secundar cu implicarea, după caz, a specialiştilor din domeniul ocrotirii sănătăţii, educaţiei, ordinii publice, a autorităţii tutelare locale.  
    3) Sarcinile stabilite şi asumate de specialişti sunt înregistrate în planul individual de asistenţă.   
    4) Participarea specialiştilor la şedinţele echipei multidisciplinare este fixată în scris şi anexată la dosarul beneficiarului.

**Participarea beneficiarului – standardul 5**  
    13. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare şi dezvoltare a serviciului.   
    14. **Rezultatul scontat:** Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătăţirea calităţii îngrijirii oferite.   
    15. **Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei şi participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, procedurile respective fiind ajustate inclusiv la particularităţile de vîrstă şi abilităţile de comunicare ale copilului.  
    2) Prestatorul de serviciu creează condiţii pentru exprimarea opiniei beneficiarilor despre calitatea asistenţei oferite prin diferite modalităţi (prin telefon, discuţii individuale, în scris etc.).   
    3) În cadrul activităţilor de sprijin familial secundar asistentul social comunitar:  
    a) realizează cu regularitate discuţii individuale cu copilul şi membrii familiei acestuia în scopul îmbunătăţirii asistenţei oferite, care sunt înregistrate în dosarul beneficiarului;  
    b) asigura informarea copilului şi membrilor familiei acestuia despre acţiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum şi despre motivele neluării în considerare a propunerilor copilului sau părinţilor, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului, sau nu sunt relevante scopului şi obiectivelor serviciului.  
**Confidenţialitatea informaţiei – standardul 6**  
    16. Prestatorul de serviciu creează condiţii pentru asigurarea confidenţialităţii informaţiei cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarilor.   
    17. Rezultatul scontat: Confidenţialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislaţiei privind protecţia datelor cu caracter personal.  
    18.**Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidenţialităţii informaţiei cu caracter personal, care este adusă la cunoştinţa beneficiarilor înainte de evaluarea iniţială.  
    2) Personalul serviciului cunoaşte regulile de operare cu informaţiile cu caracter personal.

**CAPITOLUL II. INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI**

**Identitatea copilului – standardul 7**  
    19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identităţii copilului şi familiei acestuia şi contribuie la formarea acesteia.  
    20.**Rezultatul scontat:**Prestarea serviciului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalităţii şi formarea identităţii de sine, bazate pe respectul faţă de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia şi dizabilitatea lui.   
    21. Indicatori de realizare:  
    1) Personalul serviciului creează condiţii şi aplică, în procesul de comunicare cu copilul şi familia acestuia metode care contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii şi respectului de sine.  
    2) Copilul şi familia acestuia sunt încurajaţi să înţeleagă şi să preţuiască patrimoniul său cultural, etnic şi religios.   
**Nondiscriminare – standardul 8**  
    22. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.  
    23.**Rezultatul scontat:** Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetăţenie, apartenenţa etnică sau origine socială, de statutul obţinut prin naştere, de situaţia materială, de gradul şi tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creştere şi educaţie a copiilor, a părinţilor lor ori a altor reprezentanţi legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituţie educaţională, serviciu social, instituţie medicală, comunitate etc.).  
    24. **Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul serviciului informează personalul serviciului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.  
    2) Personalul serviciului cunoaşte prevederile legale în domeniul nondiscriminării şi aplică metode şi practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.  
   **Respectarea demnităţii şi dreptul la viaţa privată – standardul 9**  
    25. Prestatorul de serviciu încurajează independenţa copilului şi membrilor familiei acestuia şi respectă dreptul acestora la viaţă privată.  
    26. **Rezultatul scontat:**Copilul şi membrii familiei acestuia beneficiază de activităţi care contribuie la formarea demnităţii personale, autoaprecierii şi încrederii în sine.  
    27.**Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar creează condiţii şi aplică metode de comunicare ce denotă respectul faţă de demnitatea umană şi viaţa privată a beneficiarilor.   
    2) Asistentul social comunitar abordează cu atenţie dorinţa/nedorinţa copilului şi familiei acestuia de a oferi informaţii cu privire la viaţa personală şi familia sa.  
    **Dezvoltarea şi consolidarea relaţiilor între membrii familiei – standardul 10**  
    28. Prestatorul de serviciu asigură condiţii şi încurajează dezvoltarea şi consolidarea relaţiilor între membrii familiei.   
    29. **Rezultatul scontat:**Relaţiile între membrii familiei sunt dezvoltate şi consolidate.   
    30. **Indicatori de realizare:**  
    1) În funcţie de rezultatele evaluării iniţiale şi complexe a beneficiarilor, planul individual de asistenţă conţine măsuri menite pentru dezvoltarea şi/sau consolidarea relaţiilor copilului cu membrii familiei şi alte persoane apropiate copilului, relaţiilor între membrii familiei.  
    2) Personalul serviciului contribuie la implementarea activităţilor practice pentru susţinerea şi/sau asistenţa beneficiarilor în vederea dezvoltării şi/sau consolidării relaţiilor, în urma cărora sunt diminuate sau înlăturate problemele de relaţionare, care au condus la crearea situaţiei de risc pentru copil sau care împiedicau (re)integrarea copilului în familie.

**CAPITOLUL III. DEZVOLTAREA ŞI PROTECŢIA   
COPILULUI**

**Sănătatea şi mediul sănătos de viaţă – standardul 11**  
    31. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităţilor pentru menţinerea sănătăţii fizice şi emoţionale a copilului şi familiei acestuia, precum şi pentru formarea unui mod sănătos de viaţă a acestora.   
    32.**Rezultatul scontat:**Serviciul contribuie la menţinerea/îmbunătăţirea stării sănătăţii copilului şi familiei acestuia.  
    33. **Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar în cooperare cu specialişti din domeniul ocrotirii sănătăţii identifică, planifică şi contribuie la realizarea activităţilor de sprijin familial primar în vederea promovării unui mod sănătos de viaţă, ţinînd cont de priorităţile programelor naţionale în domeniul sănătăţii publice, necesităţilor familiilor cu copii.

    2) În cadrul activităţilor de sprijin familial secundar asistentul social comunitar cooperează cu medicul de familie, asistentul medicului de familie în vederea menţinerii/îmbunătăţirii stării sănătăţii copilului şi familiei acestuia, conform necesităţilor identificate.   
    3) În cadrul activităţilor de sprijin familial secundar asistentul social comunitar în funcţie de necesităţile identificate, include în planul individual de asistenţă activităţi concrete privind modul sănătos de viaţă, alimentaţie corectă şi pregătirea hranei, precum şi formarea, dezvoltarea deprinderilor de igienă personală şi a locuinţei.  
    **Educaţia, timp liber şi activităţi – standardul 12**  
    34. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităţilor de promovare a incluziunii educaţionale a copilului, promovare a dreptului copilului la timp liber şi implicare a copilului şi părinţilor în activităţi sportive, culturale şi artistice în corespundere cu interesele copilului.  
    35.**Rezultatul scontat:**Incluziunea educaţională şi implicarea copilului în diverse activităţi sportive, culturale şi artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală şi fizică a copilului şi integrarea socială a acestuia.  
    36. **Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar în cooperare cu specialiştii din domeniul educaţiei identifică, planifică şi contribuie la realizarea activităţilor în vederea incluziunii educaţionale a copilului.  
    2) În cadrul activităţilor de sprijin familial secundar asistentul social comunitar, în funcţie de necesităţile identificate, include în planul individual de asistenţă activităţi concrete privind satisfacerea necesităţilor educaţionale ale copilului.  
    3) Asistentul social comunitar întreprinde acţiuni de mobilizare a comunităţii în scopul organizării activităţilor sportive, culturale şi artistice în corespundere cu interesele copilului.  
    4) În cadrul activităţilor de sprijin familial secundar asistentul social comunitar realizează măsuri de sensibilizare şi monitorizare a părinţilor privind necesitatea asigurării activităţilor de învăţare şi de petrecere a timpului liber şi creării în cadrul familiei unui mediu stimulator şi oportunităţii de dezvoltare multilaterală a copilului.  
   **Protecţia de violenţă, neglijare şi exploatare – standardul 13**  
    37. Prestatorul de serviciu asigură activităţi de informare şi sensibilizare a comunităţii în scopul prevenirii şi combaterii violenţei, neglijării şi exploatării copilului, precum şi acţiuni specifice de asistenţă şi suport a familiilor cu copii în situaţie de risc, în scopul consolidării capacităţilor acestora de a preveni şi asigura protecţia copilului de violenţă, neglijare şi exploatare.  
    38. **Rezultatul scontat:**Copilul este protejat de violenţă, neglijare, exploatare.   
    39.**Indicatori de realizare:**  
    1) Copiii şi familiile acestora sunt informaţi şi cunosc formele şi semnele violenţei, neglijării şi exploatării, măsurile nonviolente de disciplinare ale copilului, responsabilităţile parentale, sancţiunile prevăzute în legislaţia naţională şi modalitatea de raportare a cazurilor de violenţă, neglijare şi exploatare.  
    2) Asistentul social comunitar facilitează accesul copilului şi familiei acestuia la servicii specializate de consiliere şi reabilitare în funcţie de necesităţile acestora.   
    3) În cazul recepţionării sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de violenţă, neglijare, exploatare, trafic al copilului, personalul serviciului acţionează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistenţa şi monitorizarea copiilor victime şi potenţiale victime ale violenţei, neglijării, exploatării, traficului.  
    4) Personalul serviciului, în comun cu autoritatea tutelară locală şi/sau teritorială, asigură protecţia şi asistenţa copilului victimă a violenţei, neglijării şi exploatării, evitînd victimizarea repetată a acestuia.  
   **Condiţii sigure de viaţă – standardul 14**  
    40. Prestatorul de serviciu realizează activităţi de informare şi sensibilizare a comunităţii privind modalităţile de asigurare a mediului sigur de viaţă pentru copii în vederea prevenirii accidentelor şi traumatismelor copiilor.     
    41. **Rezultatul scontat:**Serviciul contribuie la asigurarea unui mediu sigur de viaţă pentru copii şi prevenirea accidentelor şi traumatismelor la copii.  
    42. **Indicatori de realizare:**  
    1) Membrii comunităţii şi, în special, familiile cu copii în situaţie de risc cunosc măsurile necesare pentru asigurarea unui mediu sigur de viaţă pentru copii şi prevenirea accidentelor şi traumatismelor la copii.  
    2) Copiii asistaţi în cadrul serviciului, în funcţie de vîrsta şi nivelul de dezvoltare cunosc pericolele pentru viaţa şi sănătatea lor, măsurile de prevenire a accidentelor şi traumatismelor.  
    3) Asistentul social comunitar, în cadrul sprijinului familial secundar în funcţie de pericolele identificate, întreprinde măsuri concrete de asigurare a unui mediu sigur de viaţă pentru copii şi prevenirea accidentelor şi traumatismelor la copii, măsurile respective fiind reflectate în planul individual de asistenţă.  
**Depunerea şi examinarea plângerilor – standardul 15**  
    43. Prestatorul de serviciu asigură copilului şi familiei acestuia posibilitatea de a depune plîngeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violenţă, exploatare şi neglijare identificate pe parcursul prestării serviciului.    
    44. **Rezultatul scontat:**Aplicarea procedurilor de depunere şi examinare a plângerilor contribuie la creşterea calităţii serviciilor prestate copilului.   
    45. **Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere şi examinare a plângerilor.  
    2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului şi familiei acestuia şi personalului serviciului despre procedura de depunere şi examinare a plângerilor.   
    3) Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plângerilor, care conţine inclusiv informaţii privind modul de examinare a plângerilor şi măsurile întreprinse.

**CAPITOLUL IV. ORGANIZAREA ŞI FUNCŢIONAREA  
 SERVICIULUI**

**Secţiunea 1. SPRIJIN FAMILIAL PRIMAR**

**Programe comunitare de prevenire primară – standardul 16**

    46. Prestatorul serviciului asigură realizarea programelor de prevenire şi intervenţie primară pentru înlăturarea factorilor de risc, care ar putea afecta familiile cu copii, axate pe consolidarea cunoştinţelor şi abilităţilor cu privire la creşterea, educaţia, dezvoltarea şi protecţia copilului.

47. **Rezultatul scontat:** Familiile cu copii beneficiază de programe de prevenire şi intervenţie primară orientate spre consolidarea cunoştinţelor şi abilităţilor cu privire la creşterea, educaţia, dezvoltarea şi protecţia copilului.

    48. **Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar realizează sistematic activităţi de informare a comunităţii şi, în special, a familiilor cu copii, în scopul consolidării cunoştinţelor şi abilităţilor cu privire la creşterea, educaţia, dezvoltarea şi protecţia copilului, conform standardelor minime de calitate ale serviciului.  
    2) Asistentul social comunitar aplică programe de prevenire şi intervenţie primară orientate spre consolidarea mediului familial şi a factorilor protectori din interiorul familiei, în cooperare cu alţi specialişti, reprezentanţi ai instituţiilor, organizaţiilor.

    3) Programele de prevenire şi intervenţie timpurie se bazează pe cunoaşterea necesităţilor, riscurilor, problemelor grupurilor şi ale populaţiei şi sunt adresate tuturor familiilor cu copii.  
**Acces la resursele de asistenţă şi suport – standardul 17**

    49. Asistentul social comunitar facilitează accesul familiilor cu copii la resursele de asistenţă şi suport.   
    50. **Rezultatul scontat:** Familiile cu copii accesează resursele de asistenţă şi suport în vederea consolidării capacităţilor familiilor şi prevenirii situaţiilor de risc.

    51. **Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar informează despre şi facilitează accesul familiilor cu copii la resursele de asistenţă şi suport existente în comunitate, precum şi cele existente la nivel de raion/municipiu, după necesitate.  
    2) Familiile cu copii cunosc despre resursele de asistenţă şi suport disponibile.  
   **Identificarea şi evaluarea iniţială a familiilor cu copii care prezintă posibile semne de risc pentru copi – standardul 18**

    52. Asistentul social comunitar realizează evaluarea iniţială a familiilor cu copii, care prezintă posibile semne de risc pentru copii, în scopul stabilirii eligibilităţii acestora pentru serviciu.

    53. Rezultatul scontat: Familiile cu copii aflate în evidenţa asistentului social comunitar, beneficiază de sprijin familial primar în baza rezultatelor evaluării iniţiale.

    54. Indicatori de realizare:   
    1)  Asistentul social comunitar, în conlucrare cu membrii comunităţii, instituţiile, autorităţile şi specialiştii relevanţi identifică familiile cu copii care prezintă posibile semne de risc pentru copii.

    2)  Identificarea se realizează prin următoarele metode:   
    a) autosesizare;  
    b) adresarea directă din partea copilului şi/sau familiei acestuia;  
    c) sesizarea din partea persoanelor fizice, instituţiilor, autorităţilor şi specialiştilor;  
    d) referirea cazului în cadrul sistemului de protecţie a copilului.  
    3) Evaluarea iniţială se efectuează în termenele stabilite în Legea nr. 140 din 14 iunie 2013 privind protecţia specială a copiilor în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi.  
    4) În funcţie de rezultatele evaluării iniţiale asistentul social comunitar, după caz:  
    a) realizează activităţi de sprijin familial primar;  
    b) propune autorităţii tutelare locale luarea la evidenţă a copilului în situaţie de risc şi realizează evaluarea complexă în scopul determinării necesităţii de sprijin familial secundar;  
    c) costată că nu este necesară nici o intervenţie.   
    5) Asistentul social comunitar completează registrul de evidenţă a beneficiarilor serviciului de sprijin familial.

**Secţiunea 2. SPRIJIN FAMILIAL SECUNDAR**

**Evaluarea complexă – standardul 19**  
    55. Asistentul social comunitar efectuează evaluarea complexă a situaţiei familiei cu copii în situaţie de risc conform metodologiei managementului de caz.  
    56. **Rezultatul scontat:**Familia cu copii în situaţie de risc beneficiază de sprijin familial secundar numai în baza rezultatelor evaluării complexe.  
    57.**Indicatori de realizare:**  
    1) Evaluarea complexă se realizează în baza dispoziţiei autorităţii tutelare locale cu implicarea în procesul de evaluare, după caz, a altor specialişti din domeniul ocrotirii sănătăţii, educaţiei, ordinii publice etc., în conformitate cu prevederile art. 20 al Legii nr. 140 din 14 iunie 2013 privind protecţia specială a copiilor aflaţi în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi.  
    2) Asistentul social comunitar deschide dosarul copilului, informînd managerul serviciului.

    3) Evaluarea complexă este realizată în decurs de cel mult 10 zile de la data luării la evidenţă a copilului în situaţie de risc de către autoritatea tutelară locală, prin: vizite la domiciliu, interviuri cu copilul, membrii familiei acestuia şi alte persoane relevante;  
    4) Dacă în urma evaluării iniţiale sau complexe s-au constatat probleme de ordin social, asistentul social comunitar va instrumenta cazul conform problemei identificate.

**Planul individual de asistenţă şi acordul de prestare a serviciului de sprijin familial – standardul 20**  
    58. Asistentul social comunitar, împreună cu specialiştii din domeniul ocrotirii sănătăţii, educaţiei, ordinii publice etc., care au participat la evaluarea complexă, cu implicarea copilului şi familiei acestuia, elaborează planul individual de asistenţă a copilului.  
    59. **Rezultatul scontat:** Pentru fiecare copil în situaţie de risc este elaborat planul individual de asistenţă în conformitate cu rezultatele evaluării complexe şi necesităţile de asistenţă identificate.  
    60. **Indicatori de realizare:**  
    1) Planul individual de asistenţă este elaborat în cadrul şedinţei de planificare a asistenţei la care participă specialiştii implicaţi în evaluarea complexă, precum şi copilul şi familia acestuia.   
    2) Planul individual de asistenţă este elaborat în termen de cel mult 3 zile de la încheierea evaluării complexe.  
    3) Planul individual de asistenţă este semnat de toţi specialiştii care urmează să participe la implementarea acestuia.  
    4) Asistentul social comunitar asigură informarea copilului şi familiei acestuia despre conţinutul planului individual de asistenţă şi semnează cu părinţii/persoana în grija căreia se află copilul acordul de prestare a serviciului de sprijin familial.  
    5) Părinţii/persoana în grija căreia se află copilul primesc un exemplar al acordului de prestare a serviciului de sprijin familial, iar celălalt exemplar se anexează la dosarul copilului.  
**Monitorizarea situaţiei beneficiarului şi revizuirea planului individual de asistenţă a copilului – standardul 21**    61. Asistentul social comunitar monitorizează situaţia beneficiarului şi implementarea planului individual de asistenţă, asigurînd revizuirea planului individual de asistenţă.  
    62.**Rezultatul scontat:** Monitorizarea situaţiei beneficiarului şi revizuirea planului individual de asistenţă contribuie la acordarea sprijinului familial conform necesităţilor beneficiarilor.  
    63. **Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar realizează monitorizarea situaţiei beneficiarului şi implementarea planului individual de asistenţă prin vizite de monitorizare la domiciliul copilului şi consultări cu alte persoane şi specialişti relevanţi.   
    2) În cadrul fiecărei vizite de monitorizare asistentul social comunitar trebuie să discute individual cu copilul, membrii familiei acestuia.  
    3) Asistentul social comunitar înregistrează rezultatele vizitelor de monitorizare şi întocmeşte Rapoarte de monitorizare, care sunt coordonate cu managerul serviciului şi anexate la dosarul copilului.  
    4) Asistentul social comunitar coordonează revizuirea planului individual de asistenţă a copilului, organizînd şedinţe de revizuire cu implicarea copilului, familiei şi specialiştilor relevanţi în funcţie de necesităţile copilului.   
    5) Prima revizuire a planului individual de asistenţă a copilului se realizează după 2 luni de implementare, ulterior o dată la 3 luni, precum şi în caz de necesitate.  
    6) asistentul social comunitar bifează în Planul individual de asistență acțiunile realizate și/sau stabilește un alt termen pentru acțiunile nerealizate și cele noi.

    7) Planul individual de asistenţă revizuit se aduce la cunoştinţa copilului, familiei şi specialiştilor responsabili de implementarea activităţilor din plan.  
**Ajutor bănesc – standardul 22**  
    64. Prestatorul de serviciu asigură acordarea ajutorului bănesc beneficiarilor serviciului de sprijin familial secundar în baza evaluării necesităţilor şi estimării impactului pozitiv al acestuia.  
    65. **Rezultatul scontat:**Ajutorul bănesc acordat beneficiarilor contribuie semnificativ la depăşirea situaţiei de risc.   
    66. Indicatori de realizare:  
    1) Asistentul social comunitar cunoaşte procedura de acordare a ajutorului bănesc şi facilitează accesul familiei cu copii la asistenţă financiară.   
    2) Prestatorul de serviciu asigură că mărimea, destinaţia şi perioada de acordare a ajutorului bănesc sunt argumentate în baza datelor din evaluarea complexă şi planul individual de asistenţă.   
    3) Managerul serviciului se asigură că ajutorul bănesc acordat beneficiarului reprezintă la momentul respectiv singura soluţie disponibilă pentru satisfacerea necesităţilor identificate.  
    4) Beneficiarul este informat despre decizia de acordare a ajutorului bănesc, mărimea, destinaţia, perioada şi condiţiile de utilizare a acestuia.  
    5) Managerul de caz monitorizează utilizarea ajutorului bănesc şi, după caz, asistă beneficiarul, dar nu mai rar de o dată pe lună, în vederea satisfacerii necesităţilor copilului, în corespundere cu planul individual de asistenţă.   
**Închiderea cazului – standardul 23**  
    67. Managerul de caz închide cazul beneficiarului odată cu atingerea obiectivelor planului individual de asistenţă sau în cazul în care menţinerea copilului în familie, sau (re)integrarea acestuia contravine interesului superior al copilului.   
    68. **Rezultatul scontat:** Riscurile pentru copil care au condiţionat prestarea serviciului de sprijin familial sunt înlăturate sau diminuate semnificativ, astfel încît menţinerea sau (re)integrarea copilului în familie reprezintă opţiunea cea mai adecvată pentru creşterea şi educarea copilului.  
    69. **Indicatori de realizare:**  
    1) Decizia de închidere a cazului este luată în cadrul şedinţei de revizuire a planului individual de asistenţă în cazul în care se constată atingerea obiectivelor stabilite.  
    2) Decizia de închidere a cazului este coordonată cu asistentul social supervizor şi managerul serviciului şi transmisă autorităţii tutelare locale în vederea scoaterii de la evidenţă a copilului în situaţie de risc.  
 **Dosarul beneficiarului – standardul 24**   
    70. Asistentul social comunitar asigură întocmirea şi păstrarea dosarelor beneficiarilor de sprijin familial secundar.  
    71. **Rezultatul scontat:**Fiecare copil beneficiar al serviciului de sprijin familial secundar are dosar, care conţine documente şi informaţii privind situaţia copilului şi familiei acestuia, procesul şi conţinutul activităţilor realizate.  
    72.**Indicatori de realizare:**  
    1) Asistentul social comunitar asigură completarea dosarului în mod sistematic, conform cerinţelor din prezentele standarde minime de calitate.    
    2)  Dosarul conţine:   
    a) documentul prin care asistentul social comunitar a fost sesizat privind necesitatea acordării sprijinului familial;  
    b) copia certificatului de naştere a copilului;  
    c) copiile actelor de identitate ale părinţilor;  
    d) dispoziția autorității tutelare locale privind luarea la evidență a beneficiarului de sprijin familial secundar și efectuarea evaluării complexe;

    e) evaluarea complexă;

    g) planul individual de asistenţă;

    i) acordul de prestare a serviciului de sprijin familial;

    k) fișa de evidență a acțiunilor de monitorizare;

    l) avizul Comisiei;  
    m) ordinul şefului structurii teritoriale asistenţă socială privind acordarea ajutorului bănesc;

    n) documentele care confirmă plata, recepţionarea şi utilizarea ajutorului bănesc;

    p) dispoziția autorității tutelare locale privind scoaterea de la evidență a beneficiarului de sprijin familial secundar.

    3)  Asistentul social comunitar asigură accesul fiecărui copil la informaţiile din dosar, cu excepţia informaţiilor care pot afecta starea psiho-emoţională a copilului legată de consecinţele violenţei, neglijării şi exploatării.

**Secţiunea 3. MANAGEMENTUL RESURSELOR   
UMANE ŞI PLANIFICAREA ACTIVITĂŢII SERVICIULUI**

**Supervizarea personalului – standardul 25**  
    73. Prestatorul de serviciu asigură supervizarea profesională sistematică a personalului serviciului.   
    74.**Rezultatul scontat:** Angajaţii serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătăţirea calităţii serviciului prin consolidarea competenţelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor şi timpului de lucru.    
    75. **Indicatori de realizare:**  
    1) Prestatorul de serviciu organizează procesul de supervizare profesională.  
    2)  Şedinţele de supervizare se desfăşoară lunar, în grup sau individual şi se protocolează.  
    3)  Conţinutul şedinţelor de supervizare (planificate sau ad-hoc) se referă la:  
    a) metodele şi tehnicele aplicate;  
    b) discutarea cazurilor dificile şi identificarea soluţiilor;  
    c) schimbul de experienţă;  
    d) starea emoţională a personalului;  
    e) consolidarea spiritului de echipă.  
    4) Rezultatele supervizării specialiştilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităţilor de formare a personalului.  
    76. Evaluarea performanţei personalului – standardul 26  
    Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a competenţelor profesionale ale personalului serviciului.  
    77.**Rezultatul scontat:**Evaluarea anuală a competenţelor profesionale contribuie la creşterea calităţii 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 şi se axează pe:  
    a) rezultatele activităţii personalului în prestarea serviciului;  
    b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.  
    3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităţilor de formare a personalului.  
   **Evaluarea şi planificarea activităţii serviciului – standardul 27**  
    79. Prestatorul de serviciu asigură planificarea activităţii serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităţilor beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecţie a copiilor, abordărilor strategice şi metodologice noi.  
    80.**Rezultatul scontat:**  
    Conţinutul serviciului corespunde necesităţilor beneficiarilor.  
    81.**Indicatori de realizare:**  
    1) Managerul serviciului asigură monitorizarea şi evaluarea anuală a serviciului, întocmeşte raportul anual de activitate a serviciului pe care îl prezintă prestatorului de serviciu.  
    2) Managerul serviciului, în procesul de monitorizare şi evaluare anuală a serviciului, acumulează informaţii cu privire la calitatea serviciului şi corespunderea lui necesităţilor beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecţie a copiilor, abordărilor strategice şi metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate a serviciului.  
    3) Prestatorul de serviciu la începutul fiecărui an aprobă planul de activitate a serviciului.

**Consiliului Raional**

**Secretar al Consiliului Raional R. Postolachi**