



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal și a Standardelor minime de calitate

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

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul maternal, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului maternal se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele prestatorilor de servicii, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

3. Serviciul maternal se prestează în cadrul autorităților, al instituțiilor sau al organizațiilor publice ori private, instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice sau juridice, indiferent de tipul de proprietate sau de forma juridică de organizare. Serviciul maternal poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat (Centru), cu bază materială și gestiune financiară distinctă sau ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma juridică de organizare, prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal și a Standardelor minime de calitate.

4. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale să aprobe, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul maternal în conformitate cu Standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

5. Se abrogă Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 171-173, art. 1028), cu modificările ulterioare.

6. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul sănătății

Emil Ceban

Ministrul educației
și cercetării

Dan Perciun

REGULAMENT-CADRU
de organizare și funcționare a Serviciului maternal

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – *Regulament*) reglementează scopul, obiectivele, principiile de activitate, modul de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – *Serviciu*).

2. Serviciul reprezintă un serviciu social specializat, care oferă fetelor și femeilor gravide și/sau femeilor cu copil/copii aflate în dificultate asistență și plasament temporar, (re)socializare și reintegrare în familia extinsă și/sau în comunitate.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, ale prezentului Regulament, cu Standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către ministrul muncii și protecției sociale, asigurând atât plasament temporar, cât și servicii de zi într-un mediu sigur și demn, apropiat celui familial. Cadrul metodologic care stabilește modul de organizare, coordonare și aplicare a procedurilor de admitere, evaluare, planificare și intervenție este prevăzut în Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul maternal (în continuare – *Manualul operațional al Serviciului*).

4. Capacitatea și infrastructura Serviciului sunt adaptate scopului și obiectivelor acestuia, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, oferind spații adecvate pentru locuire, activitate profesională și viață cotidiană.

5. În condițiile prezentului Regulament, persoanele pot beneficia de servicii fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

6. Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator.

7. Prevederile prezentului Regulament se aplică angajaților și voluntarilor Serviciului, beneficiarilor, precum și reprezentanților instituțiilor publice sau private care interacționează cu Serviciul sau îl vizitează.

8. În sensul prezentului Regulament, se utilizează terminologia și noțiunile definite în cadrul normativ din domeniul protecției drepturilor copilului, asistenței și serviciilor sociale.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE, PRINCIPIILE DE ACTIVITATE

9. Scopul Serviciului este prevenirea abandonului și separării copilului prin oferirea unui mediu de susținere, dezvoltarea abilităților parentale, facilitarea relațiilor cu familia biologică și/sau extinsă în vederea (re)integrării în mediul familial și social, precum și consolidarea rezilienței psihologice și a autonomiei pentru prevenirea recidivei situațiilor de risc social și vulnerabilitate.

10. Obiectivele Serviciului sunt:

- 10.1. asigurarea condițiilor de plasament și protecție în conformitate cu nevoile beneficiarilor;
- 10.2. prevenirea abandonului și separării copilului;
- 10.3. consolidarea competențelor parentale și sprijinirea dezvoltării unei relații de atașament sănătos între părinte și copil;
- 10.4. oferirea suportului psihosocial, educațional și emoțional pentru depășirea situației de dificultate;
- 10.5. asigurarea securității și bunăstării copilului;
- 10.6. prevenirea instituționalizării copiilor și promovarea sprijinului pentru părinți ca alternativă la plasament;
- 10.7. consolidarea rezilienței psihologice și dezvoltarea autonomiei personale pentru prevenirea recidivei situațiilor de vulnerabilitate.

11. Serviciul activează în baza următoarelor principii:

- 11.1. *respectarea drepturilor și interesului superior al copilului* – serviciile se desfășoară cu prioritate pentru protejarea drepturilor copilului, asigurându-se că toate deciziile și intervențiile sunt centrate spre binele acestuia, inclusiv securitatea, dezvoltarea emoțională, educația și sănătatea;
- 11.2. *(re)integrarea în familie și societate* – finalitatea serviciilor este sprijinirea în revenirea sau integrarea armonioasă în familie și comunitate a beneficiarilor, prin intervenții personalizate, consiliere parentală și dezvoltarea competențelor de îngrijire;
- 11.3. *colaborarea și parteneriatul cu serviciile sociale și comunitare* – Serviciul dezvoltă relații strânse de colaborare cu serviciile sociale locale, cu autoritățile și instituțiile publice, cu organizațiile necomerciale și cu alte instituții relevante pentru a asigura continuitatea și eficiența intervențiilor, precum și accesul la resurse suplimentare pentru beneficiari;

11.4. *confidențialitatea și respectarea intimității* – se garantează dreptul la viață privată, protejând informațiile personale și sensibile. Toate datele și activitățile desfășurate în cadrul Serviciului sunt gestionate cu confidențialitate pentru a asigura siguranța și demnitatea beneficiarilor;

11.5. *abordarea individualizată a beneficiarului* – fiecare beneficiar este tratat ca un caz unic, iar serviciile sunt adaptate nevoilor specifice, resurselor disponibile și riscurilor identificate. Intervențiile sunt personalizate, iar progresul este monitorizat constant;

11.6. *egalitate, nondiscriminare și abordare intersecțională* – Serviciul asigură accesul fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu. Se recunoaște că multiple forme de vulnerabilitate pot interacționa și accentua riscul, iar intervențiile sunt adaptate pentru a răspunde acestor situații complexe de vulnerabilitate multiplă.

Capitolul III BENEFICIARIII SERVICIULUI

12. Beneficiarii Serviciului sunt cetățenii Republicii Moldova sau străinii care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova, a Legii nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova și a Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova, precum și mamele (inclusiv cu vârsta de până la 18 ani) și/sau fetele/femeile gravide și/sau aflate în una dintre aceste situații:

- 12.1. cresc și educă singure un copil/copii;
- 12.2. nu au locuință;
- 12.3. se confruntă cu probleme financiare, profesionale și relaționale;
- 12.4. se află în situații de marginalizare socială;
- 12.5. sunt incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale;
- 12.6. se află în situație de risc de abandon sau de separare a copilului de familie, determinată de factori sociali, economici, de sănătate sau relaționali, care pot fi preveniți prin acordarea unui sprijin maternal temporar.

13. În situații excepționale, beneficiarii Serviciului pot fi cuplurile formate din reprezentantul legal și copil/copii.

Capitolul IV TIPURI DE SERVICII

14. Serviciul asigură în mod gratuit pentru beneficiari următoarele servicii:

14.1. primire și protecție într-un mediu sigur, plasament temporar, hrană corespunzătoare, inclusiv servicii de igienizare;

14.2. oferirea, la necesitate, de îmbrăcăminte, încălțăminte și pachete igienice;

14.3. consiliere informațională privind drepturile beneficiarului și accesul la servicii;

14.4. consiliere psihologică și socială, inclusiv sprijin în situații de criză, gestionarea stresului și anxietății, dezvoltarea competențelor parentale și, după caz, participarea la programe parentale adaptate nevoilor beneficiarilor;

14.5. facilitarea accesului la serviciile de sănătate, monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, consiliere nutrițională și igienică;

14.6. facilitarea accesului la servicii de ocupare și formare profesională, precum și sprijin în orientarea vocațională;

14.7. acompanierea/însoțirea în relația cu instituțiile relevante (sociale, educaționale, medicale, administrative), inclusiv facilitarea accesului la servicii de asistență juridică;

14.8. asigurarea accesului copiilor la instituțiile educaționale și asigurarea sprijinului în procesul educațional, inclusiv în pregătirea temelor;

14.9. facilitarea accesului la educația nonformală pentru adulți;

14.10. activități de reintegrare sociofamilială, inclusiv sprijinirea relației mamă/reprezentant legal-copil/copii, lucrul cu familia extinsă, prevenirea reapariției situațiilor de vulnerabilitate și consolidarea rețelei de sprijin;

14.11. monitorizarea cazului.

15. În cadrul Serviciului se aplică următoarele tipuri de intervenții:

15.1. *intervenții de urgență* – protecție imediată și acceptarea rapidă a beneficiarului într-un mediu sigur;

15.2. *intervenții de criză* – sprijin psihologic, social și material acordat în situații de dificultate majoră, care generează dezechilibru emoțional sau social pentru mamă și copil și care pot afecta siguranța, sănătatea sau bunăstarea acestora. Situațiile de criză includ, dar nu se limitează la lipsa acută de resurse pentru îngrijirea copilului și pierderea locuinței;

15.3. *intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat oferit pentru facilitarea accesului la drepturi și servicii esențiale, care poate include însoțirea la instituții educaționale, administrative și sociale; suport în perfectarea actelor de identitate și de stare civilă și a altor documente; facilitarea accesului la servicii de sănătate, protecție socială și educație; sprijin emoțional pe durata interacțiunilor cu instituțiile, precum și monitorizarea evoluției situației mamei și copilului în vederea reducerii riscurilor și a asigurării unei intervenții coerente;

15.4. *intervenții de reintegrare* – măsuri orientate spre reintegrarea sociofamilială și profesională a mamei, care includ dezvoltarea abilităților de autonomie, restabilirea și consolidarea relațiilor familiale, facilitarea accesului la

educație și ocuparea forței de muncă, precum și sprijin în identificarea unui mediu stabil de viață pentru cuplul mamă/reprezentant legal-copil/copii;

15.5. *intervenții de prevenție* – identificarea timpurie a familiilor aflate în dificultate și a factorilor care pot conduce la abandonul copilului, oferirea de consiliere preventivă mamelor/reprezentanților legali privind îngrijirea, nutriția, sănătatea și dezvoltarea atașamentului copilului, precum și orientarea acestora către servicii comunitare de suport (sociale, educaționale, medicale, juridice). În același timp, Serviciul promovează parentalitatea pozitivă și responsabilitatea familială, implicând activ comunitatea, autoritățile publice locale și rețelele de suport în eforturile comune de prevenire a separării copilului de familie și a instituționalizării acestuia;

15.6. *intervenții de monitorizare post-Serviciu* – urmăresc evoluția beneficiarilor după ieșirea din Serviciu, pentru a preveni reapariția situațiilor de risc și a asigura menținerea stabilității familiale. Acestea includ vizite la domiciliu și evaluări periodice, menținerea contactului cu familia și rețeaua de sprijin comunitară, precum și colaborarea continuă cu asistentul social comunitar și, după caz, cu autoritatea tutelară teritorială.

Capitolul V

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

16. Serviciul este amenajat conform Standardelor minime de calitate, în conformitate cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

17. Serviciul este accesibil din punctul de vedere geografic și al mijloacelor de transport, inclusiv pentru beneficiari cu mobilitate redusă, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.

18. Serviciul garantează siguranța și securitatea beneficiarilor și a angajaților.

19. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Serviciu au la bază modelul familial.

20. Serviciul asigură primire și protecție în regim de 24/7. Perioada de plasament este de până la 12 luni. Prelungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului și nu poate depăși o perioadă de șase luni.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

21. Admiterea beneficiarilor în Serviciu poate avea loc prin:

- 21.1. adresarea directă a persoanei;
- 21.2. referirea cazului de către autoritatea tutelară competentă și/sau alte autorități/instituții/organizații.

22. Admiterea în Serviciu este realizată în regim planificat sau în regim de urgență.

23. Serviciul are autonomie în luarea deciziilor privind admiterea beneficiarilor. În situațiile de urgență, admiterea se face imediat, fără condiționarea de existența dosarului complet, urmând ca documentele să fie finalizate în termen de până la 10 zile lucrătoare.

24. La plasamentul beneficiarilor se ține cont de următoarele cerințe:

24.1. cuplul mamă-copil/copii este cazat împreună, într-un spațiu adecvat, care să răspundă necesităților copilului/copiilor;

24.2. plasamentul se face ținând cont de vârsta, necesitățile individuale, starea de sănătate și de nivelul de autonomie al beneficiarilor, evitându-se orice formă de segregare sau discriminare;

24.3. plasamentul se organizează astfel încât să promoveze modelul familial, să asigure pentru beneficiari condiții de siguranță și stabilitate și să sprijine dezvoltarea abilităților de viață independentă.

25. Beneficiarul este considerat admis în Serviciu din momentul înregistrării în Registrul de evidență al beneficiarilor.

26. Prioritatea la admitere este acordată următoarelor categorii:

- 26.1. mame cu vârsta de până la 18 ani;
- 26.2. fete/femei gravide;
- 26.3. persoane fără locuință;
- 26.4. mame care declară intenția de abandon sau prezintă risc iminent de abandon al copilului;
- 26.5. mame cu copii aflate în situații de criză sau lipsă acută de resurse;
- 26.6. mame cu copii nou-născuți identificați cu risc de neglijare, separare sau instituționalizare.

27. Cazurile care nu prezintă urgență imediată vor fi sprijinite prin servicii comunitare adecvate.

Secțiunea a 3-a

Managementul de caz

28. Managementul de caz reprezintă instrumentul principal de organizare a activității asistentului social, care, împreună cu echipa multidisciplinară a Serviciului și cu alți specialiști relevanți, identifică și evaluează nevoile beneficiarilor, planifică și coordonează intervențiile, monitorizează progresul și sprijină beneficiarii în accesul la serviciile sociale, educaționale, medicale, psihologice și juridice, adaptate nevoilor lor specifice.

29. Procesul de inițiere, asistență, planificare, implementare, evaluare și monitorizare a măsurilor pentru prevenirea abandonului copilului și sprijinirea familiei este realizat de managerul de caz desemnat de către conducătorul Serviciului.

30. Managerul de caz (asistentul social) își exercită atribuțiile conform principiilor etice și standardelor profesionale, respectând drepturile și voința familiei, precum și procedurile operaționale ale Serviciului.

31. Dosarul beneficiarului include toate informațiile necesare pentru gestionarea cazului, respectând confidențialitatea și legislația privind protecția datelor cu caracter personal, conform Standardelor minime de calitate.

32. Managementul de caz se realizează în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului.

33. Intervențiile se desfășoară cu implicarea și consimțământul beneficiarului, respectând dreptul acestora de a participa activ la procesul de sprijin. Cu acordul beneficiarului adult sunt implicate, după caz, echipe multidisciplinare: asistentul social comunitar, medici, psihologi, educatori și alți specialiști relevanți, pentru a garanta continuitatea, calitatea și eficiența serviciilor oferite beneficiarului.

Secțiunea a 4-a

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor

34. Transferul/referirea beneficiarului în alte servicii se realizează doar dacă servește interesului beneficiarului, cu acordul scris al acestuia și al conducătorilor serviciilor implicate. Cazurile de violență în familie și trafic de ființe umane sunt transferate/referite către serviciile specializate.

35. Suspendarea prestării serviciilor poate avea loc în următoarele situații:
35.1. la cerere;

- 35.2. în perioada internării în cadrul instituțiilor medico-sanitare;
- 35.3. în cazul transferului temporar în alt serviciu;
- 35.4. în cazul suspendării temporare a activității Serviciului.

36. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele situații:

- 36.1. la cerere;
- 36.2. la expirarea termenului de plasament și atingerea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență în serviciu;
- 36.3. în caz de încălcare a regulilor interne, cum ar fi consumul de alcool, manifestarea violenței, nerespectarea regimului stabilit, introducerea persoanelor neautorizate în Serviciu sau alte abateri prevăzute în regulile interne ale Serviciului;
- 36.4. deces;
- 36.5. încetarea activității Serviciului.

37. Pregătirea ieșirii din Serviciu este coordonată de către managerul de caz, în colaborare cu structura teritorială de asistență socială, inclusiv asistentul social comunitar și specialistul în domeniul protecției drepturilor copilului și, după caz, cu alți specialiști relevanți. Se urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională.

38. Beneficiarul este informat într-o manieră clară și accesibilă privind necesitatea transferului, a suspendării sau a încetării serviciilor.

39. Transferul, suspendarea și încetarea serviciilor se consemnează în documentația internă a Serviciului.

40. După ieșirea din Serviciu se va implementa un plan de sprijin postplasament pentru o perioadă de 3-6 luni, care să faciliteze integrarea autonomă a mamei/reprezentantului legal și a copilului/copiiilor în comunitate.

41. Monitorizarea postplasament se efectuează până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate și este realizată pe parcursul a șase luni după încetarea plasamentului, cu implicarea asistentului social comunitar.

Capitolul VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile prestatorului

42. Prestatorul are următoarele drepturi:

42.1. să solicite în momentul admiterii în Serviciu date corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și starea de sănătate;

42.2. să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel local, regional, național și internațional, asigurând sprijinul necesar beneficiarilor din plasament;

42.3. să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare, agenți economici și persoane fizice și să le folosească în scopul realizării obiectivelor Serviciului, conform legislației;

42.4. să elaboreze și să distribuie materiale informaționale cu privire la serviciile prestate;

42.5. să presteze servicii sociale beneficiarilor referiți din alte servicii în conformitate cu procedurile stabilite de actele normative;

42.6. să refere beneficiarii către instituțiile cu competențe în domeniu, organizații partenere pentru oferirea suportului conform competenței, cu acordul prealabil și informat al beneficiarului;

42.7. să sisteze acordarea serviciilor către beneficiari în cazul în care constată că mama/reprezentantul legal al copilului nu își onorează obligațiile prestabilite de prezentul Regulament și de regulile interne de trai;

42.8. să aplice rezoluțiunea acordului de prestări servicii în condițiile nerespectării prevederilor prezentului Regulament sau a regulilor interne;

42.9. să solicite informații și să fie informat de către beneficiar cu privire la modificările intervenite în situația familială sau socială a familiei;

42.10. să solicite informații și să fie informat de către beneficiar despre intențiile și planurile de viitor;

42.11. să întreprindă măsurile corespunzătoare în cazul depistării unor situații de neglijare sau abuz asupra beneficiarilor plasați în Serviciu;

42.12. să exercite alte drepturi pentru realizarea scopului Serviciului în limitele legale;

42.13. să informeze societatea cu privire la activitatea Serviciului.

43. Prestatorul are următoarele obligații:

43.1. să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate;

43.2. să asigure asistență și suport pentru reintegrarea în familie/comunitate a beneficiarului;

43.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecției datelor cu caracter personal;

43.4. să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în conformitate cu legislația;

43.5. să dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale, autoritățile administrației publice și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului;

43.6. să asigure buna funcționare a Serviciului, conform Standardelor minime de calitate;

43.7. să asigure referirea beneficiarilor către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură și să intervină către autoritățile și instituțiile responsabile, inclusiv în domeniul migrației, în cazul asistării cetățenilor străini;

43.8. să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a personalului angajat;

43.9. să informeze corect beneficiarul cu privire la drepturile și responsabilitățile ce-i revin pentru perioada plasamentului;

43.10. să asigure plasamentul beneficiarului în condiții optime de siguranță, protecție și îngrijire;

43.11. să acorde îngrijire individualizată și personalizată pentru fiecare beneficiar;

43.12. să respecte confidențialitatea și etica profesională;

43.13. să găsească soluții împreună cu beneficiarii și să întreprindă acțiunile necesare pentru reintegrarea familială, socială și profesională a acestora.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

44. Drepturile beneficiarilor sunt recunoscute, respectate și promovate, aceștia fiind informați în mod transparent despre aceste drepturi, precum și despre obligațiile și regulile interne ale Serviciului pe toată perioada plasamentului.

45. Beneficiarul are dreptul:

45.1. să beneficieze de serviciile reglementate la pct. 14;

45.2. să primească asistență și sprijin de la personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență în Serviciu;

45.3. să acorde consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal;

45.4. să fie tratat cu demnitate, cu respectarea intimității vieții personale;

45.5. să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor;

45.6. să raporteze cazurile suspecte de abuz, neglijare, exploatare asupra sa, a copilului său și asupra altor beneficiari plasați în Serviciu;

45.7. să solicite rezoluțiunea acordului de prestări servicii și să părăsească Serviciul înainte de expirarea termenului de plasament, în baza unei cereri scrise, cu cel puțin cinci zile înainte, în cazul în care mama copilului este majoră, și cu cel puțin 10 zile înainte, în cazul în care mama copilului este minoră;

45.8. să solicite suspendarea plasamentului în situația în care dorește să părăsească temporar Serviciul pe o perioadă mai mare de 24 de ore, în baza unei

cereri scrise, cu cel puțin cinci zile înainte, în cazul în care mama copilului este majoră, și cu cel puțin 10 zile înainte, în cazul în care mama copilului este minoră;

45.9. să depună plângeri referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului.

46. Beneficiarul are următoarele obligații:

46.1. să fie responsabil de viața, sănătatea, siguranța și integritatea copilului pe durata plasamentului;

46.2. să furnizeze informații corecte și relevante privind identitatea, situația familială, socială, medicală și economică;

46.3. să comunice orice modificare intervenită în situația personală;

46.4. să respecte drepturile celorlalți beneficiari și regulile interne ale Serviciului;

46.5. să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Serviciului;

46.6. să respecte normele igienico-sanitare;

46.7. să păstreze în bună funcționare obiectele și instalațiile din dotarea Serviciului;

46.8. să contribuie la menținerea curățeniei în spațiul locativ, prin igienizarea zilnică a camerei;

46.9. să fie responsabil de curățenia în grupurile sanitare și de spălarea rufelor personale și ale copilului;

46.10. să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă în cadrul Serviciului;

46.11. să înștiințeze personalul ori de câte ori intenționează să părăsească temporar incinta Serviciului, indicând locul și durata absenței, inclusiv atunci când ia cu sine copilul;

46.12. să înștiințeze reprezentantul legal sau, după caz, autoritatea tutelară competentă despre intenția de a solicita rezoluțiunea sau suspendarea acordului de prestări servicii și de a părăsi definitiv sau temporar Serviciul, în cazul în care este cu vârsta de până la 18 ani și necăsătorită;

46.13. să părăsească Serviciul imediat după rezoluțiunea sau suspendarea acordului de prestări servicii;

46.14. să înștiințeze reprezentantul Serviciului, în scris, cu cel puțin cinci zile înainte, despre intenția de a solicita rezoluțiunea sau a suspenda acordul de prestări servicii și de a părăsi definitiv Serviciul, în cazul în care este majoră.

CAPITOLUL VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Serviciului

47. Managementul Serviciului este realizat de către un conducător, care asigură buna funcționare a acestuia.

48. Conducătorul Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere pentru calitatea acordării serviciilor, administrează toate bunurile materiale și, după caz, mijloacele bănești din gestiune, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu actele normative.

49. În limitele împuternicirilor sale și potrivit actelor normative, conducătorul Serviciului emite ordine referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, poate facilita și/sau aplica stimulări și sancțiuni disciplinare.

50. Serviciul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către fondator.

51. Serviciul dispune de personal instruit, adaptat nevoilor beneficiarilor și capacității Serviciului.

52. Structura personalului include: personal administrativ – responsabil de funcționarea operațională; personal specializat – psihologi, asistenți sociali, psihopedagogi, pedagogi sociali, care asigură intervenția directă și monitorizarea progresului beneficiarilor (în mod recomandat, un specialist deservește între 3 și 12 cazuri) pentru a asigura abordarea individuală, planificarea personalizată și monitorizarea eficientă. Numărul de cazuri poate fi ajustat în funcție de nevoile speciale ale beneficiarilor (mame minore, prezența dizabilității, a traumelor la beneficiari) și, în acest caz, raportul poate fi ajustat la 1 specialist la 3-5 cazuri; personal auxiliar.

53. Prestatorul poate angaja personal suplimentar, specializat sau auxiliar, conform necesităților și profilului beneficiarilor, inclusiv pentru servicii complementare.

54. Toate angajările de personal se realizează prin încheierea unui contract individual de muncă, în condițiile legislației muncii, sau a unui contract de prestări servicii în conformitate cu dreptul civil.

55. Personalul își desfășoară activitatea în baza atribuțiilor definite în fișa postului.

Secțiunea a 2-a **Condițiile de angajare și etica profesională**

56. Pot fi angajate doar persoane care:

56.1. nu au antecedente penale ce au implicat fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, discriminare, consum ori distribuire de droguri sau alte fapte incompatibile cu activitatea desfășurată;

56.2. nu sunt afectate de tulburări mintale și comportamentale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;

56.3. posedă calificarea profesională corespunzătoare funcției și capacitate deplină de exercițiu.

57. La angajare și ulterior, cel puțin o dată pe an, personalul este supus controlului medical, conform legislației și normelor de sănătate ocupațională.

58. Personalul este obligat să respecte principiile eticii profesionale, inclusiv:

58.1. păstrarea confidențialității informațiilor privind beneficiarii;

58.2. comportamentul bazat pe respect, imparțialitate și integritate;

58.3. interdicția de a solicita sau a accepta foloase necuvenite ori avantaje în exercitarea atribuțiilor.

Secțiunea a 3-a **Formarea, supervizarea și managementul calității**

59. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul consilierii psihosociale, al intervenției în criză și al sprijinirii beneficiarilor cu dizabilități sau alte vulnerabilități în conformitate cu principiile intervenției centrate pe beneficiar și ale respectării demnității umane.

60. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.

61. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.

62. Serviciul implementează un sistem unitar de management al calității, care include mecanisme de evaluare profesională, planificare, raportare și gestionare a documentelor, pentru monitorizarea performanței și îmbunătățirea

continuă a activității.

63. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări pentru consolidarea Serviciului.

64. Fondatorul asigură monitorizarea și evaluarea activității Serviciului prin:

64.1. evaluarea anuală a performanței Serviciului, ținând cont de îndeplinirea obiectivelor din planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, putând dispune măsuri corective sau de consolidare;

64.2. verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, analizând progresul în atingerea obiectivelor și respectarea Standardelor minime de calitate;

64.3. utilizarea rapoartelor tematice pentru identificarea provocărilor, formularea recomandărilor și adoptarea măsurilor necesare.

Capitolul VIII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor

65. Serviciul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor care vizează încălcarea drepturilor beneficiarilor.

66. La admiterea în Serviciu, conducătorul acestuia asigură informarea beneficiarilor despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

67. Procedura de depunere și examinare a plângerilor garantează beneficiarilor posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect al activității Serviciului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță a beneficiarului pentru depunerea plângerilor.

68. Serviciul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

Secțiunea a 2-a
Protecția împotriva violenței, a discriminării, a neglijării, a exploatării,
a hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant
și/sau a traficului de ființe umane

69. Serviciul dezaproabă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

70. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, trafic de ființe umane față de aceștia.

71. Toți angajații Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, trafic de ființe umane.

72. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului sunt obligați să se familiarizeze cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și să cunoască datele de contact relevante pentru a le raporta.

Capitolul IX
FINANȚAREA ȘI BAZA MATERIALĂ A SERVICIULUI

73. Serviciul poate funcționa:

73.1. ca persoană juridică de drept public sau privat, cu bază materială și gestiune financiară distinctă;

73.2. ca subdiviziune structurală, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției fondatoare, conform competențelor delegate de către fondator.

74. În cazul în care Serviciul are personalitate juridică, acesta dispune de bază materială proprie, cont trezorerial sau bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică proprie.

75. Baza materială a Serviciului este constituită din bunuri aflate în proprietate sau folosință și este utilizată exclusiv pentru realizarea scopurilor

stabilite în statut, regulament și actele de constituire.

76. Gestionarea bazei materiale și a resurselor materiale se efectuează în conformitate cu legislația și cu regulamentele interne, în funcție de valoarea și natura bunurilor administrate.

77. Serviciul se finanțează de la bugetul de stat, de la bugetele unităților administrativ-teritoriale, în limitele mijloacelor financiare stabilite anual, precum și din alte surse neinterzise de lege.

78. Pe durata plasamentului, beneficiarii Serviciului își păstrează integral drepturile la prestații și beneficii sociale, conform prevederilor legale.

79. Prestatorul ține evidența activității sale financiar-economice și prezintă dările de seamă contabile și statistice în modul stabilit de legislație.

80. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către fondator, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia.

STANDARDE
minime de calitate pentru Serviciul maternal

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului maternal (în continuare – *prestator*) garantează accesul egal și gratuit pentru categoriile beneficiarilor menționați în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului maternal (în continuare – *Regulament*). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și alte principii de activitate ale Serviciului maternal (în continuare – *Serviciu*) corespund necesităților beneficiarilor. Serviciul asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională pentru persoanele cu dizabilități, prin adaptări rezonabile, materiale în format ușor de citit și alte mijloace tehnologice asistive și accesibilitate lingvistică pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română. Serviciul, în mod individual sau în baza parteneriatelor, asigură mecanismele de interpretariat pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română, inclusiv prin implicarea mediatorului comunitar care cunoaște limba română, utilizate în evaluarea inițială, în consiliere și în alte intervenții.

2. Rezultatul scontat: orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciu.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. procentul beneficiarilor admiși conform criteriilor de eligibilitate;

3.2. prestatorul formulează clar, obiectiv și în conformitate cu legislația criteriile de eligibilitate a beneficiarilor;

3.3. beneficiarii admiși în Serviciu corespund criteriilor de eligibilitate, iar procesul de admitere este transparent și echitabil;

3.4. Serviciul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor pentru persoanele cu dizabilități, după cum urmează:

3.4.1. uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse la 1,5 cm;

3.4.2. coridoare cu lățime minimă de 120 cm;

3.4.3. rampe de acces cu înclinație maximă 5%, cu balustrade la ambele părți;

3.4.4. dormitoare și băi accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu roțile, spațiu de manevră;

3.4.5. iluminare adecvată a spațiilor comune și a traseelor de circulație;

- 3.4.6. contrast vizual între pereți, uși și pardoseli pentru orientare;
- 3.4.7. marcaje tactile sau vizuale la trepte și diferențe de nivel;
- 3.4.8. inscripționarea ușilor, spațiilor și ieșirilor cu caractere lizibile și contrast ridicat;
- 3.4.9. disponibilitatea materialelor informaționale în format accesibil (font mărit, contrast, explicații verbale, la nevoie);
- 3.4.10. informațiile importante (regulile interne, procedurile de siguranță, drepturile beneficiarilor) sunt explicate inclusiv în format scris;
- 3.4.11. personalul oferă comunicare adaptată;
- 3.4.12. posibilitatea utilizării aplicațiilor de transcriere în timp real, dacă beneficiarul solicită.

Informare și sensibilizare – standardul 2

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

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

6. Indicatorii de realizare:

6.1. prestatorul dispune de materiale informaționale despre Serviciu (scopul, obiectivele, principiile oferirii asistenței, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, tipurile de servicii prestate, datele de contact) pe suport de hârtie și prin mijloace electronice. Materialele informaționale sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate;

6.2. prestatorul informează comunitatea despre activitatea Serviciului prin diferite metode (discuții, întâlniri informale, folosirea site-urilor web și a paginilor din rețelele de socializare etc.);

6.3. prestatorul dispune de un ghid pentru beneficiari, care descrie serviciile oferite acestora pentru perioada prestării Serviciului și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Serviciului.

Abordarea individualizată – standardul 3

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

8. Rezultatul scontat: asistența oferită corespunde necesităților individuale ale beneficiarului.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. prestatorul adaptează sistematic măsurile de asistență la necesitățile individuale ale beneficiarului, în funcție de vârstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-se opinia;

9.2. Serviciul asigură beneficiarului accesul la servicii specifice de sprijin și recuperare pentru maximizarea potențialului său de dezvoltare și pentru (re)integrare socială.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul asigură participarea beneficiarului în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului.

11. Rezultatul scontat: beneficiarul conștientizează propria situație și decide în comun asupra intervențiilor ulterioare, participă la luarea deciziilor la toate etapele prestării serviciilor. Participarea beneficiarului contribuie la îmbunătățirea calității asistenței oferite.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. prestatorul utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciilor, acestea fiind ajustate la particularitățile de sănătate, vârstă, gradul de înțelegere și la abilitățile de comunicare ale beneficiarului;

12.2. prestatorul creează beneficiarului condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea asistenței prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.);

12.3. managerul de caz asigură informarea beneficiarului despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lui, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5

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

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

15. Indicatorii de realizare:

15.1. prestatorul are aprobată politica de protecție a datelor cu caracter personal;

15.2. personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal;

15.3. beneficiarul este informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă acordul în formă scrisă privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

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

15.5. în procesul de asistență a beneficiarilor, personalul Serviciului implicat în acordarea asistenței face schimb de informații, asigurând protecția datelor cu caracter personal a beneficiarului.

Nondiscriminarea – standardul 6

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

17. Rezultatul scontat: prestarea Serviciului este realizată fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. prestatorul informează personalul Serviciului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării;

18.2. personalul Serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării, aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;

18.3. prestatorul monitorizează periodic respectarea principiului nondiscriminării în toate etapele prestării serviciilor, inclusiv prin analiza sesizărilor și opiniilor beneficiarilor, supervizarea profesională și instruirile continue privind incluziunea și diversitatea;

18.4. prestatorul intervine prompt în cazurile de tratament discriminatoriu constatate sau reclamate, asigurând protecția imediată a beneficiarului.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 7

19. Personalul Serviciului încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul beneficiarului la viața privată.

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

21. Indicatorii de realizare:

21.1. personalul Serviciului creează condiții și aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine la beneficiari;

21.2. personalul Serviciului abordează cu atenție dorința/nedorința beneficiarului de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa;

21.3. personalul Serviciului oferă beneficiarului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Colaborare și parteneriat – standardul 8

22. Prestatorul aplică o strategie de relații publice, bazată pe comunicare și colaborare activă la nivel local, regional, național și internațional și asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Serviciului.

23. Rezultatul scontat: prestatorul oferă servicii complexe și de calitate beneficiarilor.

24. Indicatorii de realizare:

24.1. parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;

24.2. cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții favorizează referirea beneficiarilor conform competențelor;

24.3. parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;

24.4. prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare;

24.5. prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca instituția să participe la derularea unor proiecte cu finanțare internațională și/sau internă;

24.6. Serviciul, în mod individual sau în bază de parteneriat, asigură mecanismele de interpretariat pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română, inclusiv prin implicarea mediatorului comunitar;

24.7. materialele informative privind drepturile beneficiarilor, regulamentul intern, procedurile de depunere a plângerilor și formularele relevante sunt disponibile cel puțin în limbile română, rusă și engleză, precum și în limbile minorităților etnice.

Capitolul II

INCLUZIUNEA SOCIALĂ A BENEFICIARULUI

Menținerea și dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate beneficiarului – standardul 9

25. Personalul Serviciului asigură, promovează și încurajează menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei biologice sau extinse și cu alte persoane apropiate.

26. Rezultatul scontat: relațiile beneficiarului cu familia biologică sau extinsă și cu alte persoane sunt menținute și/sau dezvoltate în mod constant, contribuind la incluziunea sa socială și la consolidarea sprijinului afectiv și social necesar.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. în funcție de rezultatele evaluării complexe a necesităților de asistență ale beneficiarului, planul individualizat de asistență în serviciu conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui;

27.2. managerul de caz organizează și coordonează activitățile necesare pentru sprijinirea beneficiarului în menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei sale și cu alte persoane apropiate lui;

27.3. evoluția relațiilor beneficiarului cu membrii familiei biologice sau extinse și cu alte persoane semnificative este analizată și documentată de către managerul de caz în procesul de revizuire periodică a planului individualizat de asistență în serviciu;

27.4. beneficiarul are acces, conform necesităților, la mijloace de comunicare (telefon, internet, vizite) pentru interacțiunea cu membrii familiei biologice sau extinse și cu alte persoane;

27.5. personalul Serviciului oferă beneficiarului suport emoțional și consiliere, după caz, pentru gestionarea relațiilor cu familia și cu persoanele apropiate;

27.6. în situațiile în care relațiile cu familia prezintă riscuri, personalul Serviciului aplică măsuri de protecție și le documentează corespunzător.

(Re)integrarea familială și socială – standardul 10

28. Prestatorul promovează și facilitează (re)integrarea beneficiarilor în familie și în societate prin intermediul unui plan ce include măsuri de socializare și (re)integrare familială.

29. Rezultatul scontat: beneficiarii sunt sprijiniți în menținerea relațiilor cu membrii familiei pentru (re)integrarea familială și socială.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. personalul Serviciului sprijină beneficiarul și familia pentru refacerea/menținerea/consolidarea relațiilor cu familia biologică și/sau extinsă, oferind asistență psihologică (ansamblu de servicii prestate de psiholog beneficiarului în scopul de a-l sprijini în gestionarea problemelor emoționale, cognitive, comportamentale, servicii care pot include evaluarea, consilierea, terapia, recomandarea unor strategii de adaptare în caz de dificultate și alte servicii conform necesităților beneficiarului);

30.2. managerul de caz monitorizează relațiile dintre beneficiari și membrii familiilor acestora;

30.3. managerul de caz în comun cu specialiștii Serviciului evaluează periodic starea psihică, emoțională și comportamentală a beneficiarului pentru a determina modul în care relațiile de familie influențează beneficiarul;

30.4. rezultatele evaluărilor se înscriu în dosarul beneficiarului;

30.5. prestatorul organizează activități de socializare și (re)integrare a beneficiarului în comunitate cu implicarea autorităților administrației publice locale, a membrilor comunității și a familiei.

Capitolul III **TIPOLOGIA ASISTENȚEI BENEFICIARILOR**

Admiterea beneficiarului – standardul 11

31. Admiterea în Serviciu se realizează în baza solicitării directe a persoanei și/sau în baza referirii, în regim planificat sau în regim de urgență.

32. Rezultatul scontat: accesul rapid și facil al persoanelor la Serviciu, în funcție de necesități.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. în cazurile de urgență, documentația relevantă se prezintă în termen de trei zile lucrătoare din momentul admiterii beneficiarului în Serviciu;

33.2. la admitere, se acordă prioritate:

33.2.1. mamelor cu vârsta de până la 18 ani;

33.2.2. fetelor/femeilor gravide;

33.2.3. persoanelor fără locuință;

33.2.4. mamelor care declară intenția de abandon sau prezintă risc iminent de abandon al copilului;

33.2.5. mamelor cu copii aflate în situații de criză sau lipsă acută de resurse;

33.2.6. mamelor cu copii nou-născuți identificați cu risc de neglijare, separare sau instituționalizare;

33.3. la admitere, beneficiarul și/sau alți însoțitori autorizați sunt informați, conform necesităților, despre drepturi/obligații și semnează acordul de prestări servicii;

33.4. beneficiarii au acces la tot spectrul de servicii conform necesităților individuale.

Managementul de caz – standardul 12

34. Prestatorul asigură managementul de caz pentru fiecare beneficiar, prin planificarea, coordonarea, monitorizarea și evaluarea intervențiilor adaptate nevoilor individuale, conform procedurilor stabilite în Manualul operațional al Serviciului.

35. Rezultatul scontat: managerul de caz acționează în conformitate cu etica și responsabilitățile profesionale, în interesele beneficiarului și conform procedurilor operaționale de intervenție.

36. Indicatorii de realizare:

36.1. fiecare beneficiar admis are desemnat un manager de caz, care coordonează procesul de intervenție, monitorizează activitățile altor specialiști și asigură evaluarea periodică a progresului;

36.2. managerul de caz întocmește și actualizează planul individualizat de asistență în serviciu în colaborare cu beneficiarul. Toate intervențiile pe caz sunt coordonate cu beneficiarul și în acord cu decizia sa;

36.3. planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute. În proces sunt implicați membrii echipei multidisciplinare a Serviciului sau alți specialiști relevanți;

36.4. managerul de caz colaborează cu structura teritorială de asistență socială și cu alte instituții implicate în asistența și protecția beneficiarului, asigurând continuitatea și calitatea serviciilor;

36.5. asistentul social comunitar monitorizează procesul de (re)integrare;

36.6. fiecare beneficiar dispune de un dosar care conține:

36.6.1. cererea privind solicitarea plasamentului/documentația de referire;

36.6.2. copia actului de identitate;

36.6.3. consimțământul beneficiarului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal;

36.6.4. documentația din managementul de caz specific gestionării cazurilor în cadrul Serviciului;

36.6.5. alte acte/copii de acte specifice cazului, inclusiv corespondența cu autorități și deciziile specifice.

Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor – standardul 13

37. Prestatorul deține și aplică procedura privind transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor conform Regulamentului și Manualului operațional al Serviciului.

38. Rezultatul scontat: transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. momentul transferului, al suspendării, al încetării prestării serviciilor este adus în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil acestuia;

39.2. beneficiarul este informat în scris despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;

39.3. dosarul beneficiarului conține mențiuni privind transferul, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului;

39.4. managerul de caz informează, cu acordul beneficiarului, familia acestuia, precum și serviciul de asistență socială comunitară de la locul de trai, despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor pentru asigurarea monitorizării situației beneficiarului;

39.5. prestatorul asigură procedura de arhivare a dosarului beneficiarului.

Servicii de plasament temporar – standardul 14

40. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu sigur și protejat, adaptat nevoilor individuale pe durata plasamentului.

41. Rezultatul scontat: beneficiarii dispun de plasament temporar care respectă unitatea familiei, siguranța și nevoile individuale ale cuplului mamă/reprezentant legal-copil/copii.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. spațiile destinate consilierii sunt amenajate astfel încât să ofere un mediu confortabil și confidențial, adecvat nevoilor beneficiarilor;

42.2. beneficiarii Serviciului sunt asigurați cu locuri de plasament adecvate, care respectă principiul nondiscriminării și interesul superior al copilului;

42.3. spațiul de plasament pentru cuplul mamă/reprezentant legal-copil/copii este individual și permite amenajarea necesară pentru îngrijirea copilului, în funcție de vârsta și necesitățile acestuia;

42.4. beneficiarii care fac parte din aceeași familie sunt plasați împreună, în aceeași cameră sau, dacă situația o impune, în camere apropiate, cu respectarea interesului superior al copilului;

42.5. repartizarea în camere se face în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor, evitându-se supraaglomerarea și asigurând condiții adecvate de intimitate. În situații de urgență, repartizarea temporară ține cont de siguranța, demnitatea și protecția beneficiarilor;

42.6. spațiile utilizate pentru plasament sunt organizate astfel încât să prevină riscurile pentru copil și mamă, personalul Serviciului asigurând supravegherea și monitorizarea necesară;

42.7. fiecare beneficiar dispune de un spațiu personal securizat (noptieră, dulap, sertar etc.) destinat păstrării lucrurilor personale și, după caz, a bunurilor de valoare.

Serviciul de consiliere informațională – standardul 15

43. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre drepturile, serviciile disponibile și modalitățile de acces la acestea.

44. Rezultatul scontat: beneficiarii primesc informațiile necesare pentru a lua decizii informate privind accesul la servicii, prevenind situațiile de dificultate.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. personalul Serviciului informează beneficiarii despre serviciile oferite în cadrul Serviciului, precum și despre alte servicii disponibile și despre drepturile de care pot beneficia;

45.2. informațiile sunt furnizate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat nivelului de dezvoltare intelectuală, nivelului de educație, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități sau cetățenii străini;

45.3. sesiunile de consiliere informațională se desfășoară în spații adecvate, care asigură confidențialitate și facilitează înțelegerea informațiilor de către beneficiari.

Servicii de asistență psihologică – standardul 16

46. Prestatorul oferă servicii de asistență psihologică adaptate nevoilor beneficiarului, orientate spre sprijin emoțional, parental și relațional.

47. Rezultatul scontat: beneficiarul primește asistență psihologică pentru gestionarea stresului și a situațiilor de criză, dezvoltarea competențelor parentale, sprijinirea relației părinte-copil și consolidarea capacităților emoționale necesare pentru îngrijirea și creșterea copilului într-un mediu familial sigur.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. serviciile de asistență psihologică sunt oferite în baza unei evaluări psihologice inițiale, care identifică nevoile beneficiarilor, nivelul de stres, factorii

de risc și resursele familiale. Obiectivele consilierii sunt stabilite de comun acord cu beneficiarul;

48.2. în cazul identificării, în urma evaluării stării psihologice a beneficiarilor, a unor probleme de sănătate mintală, beneficiarul este referit către servicii de tratament specializat corespunzător;

48.3. asistența psihologică este organizată într-un spațiu accesibil, sigur și prietenos, care permite desfășurarea intervențiilor într-un climat de încredere și confidențialitate;

48.4. asistența oferită și realizată cu respectarea intimității beneficiarului, principiilor etice și a demnității persoanei, acordându-se atenție situațiilor de vulnerabilitate, traumă, anxietate, stres parental și dificultăților legate de îngrijirea copilului;

48.5. în funcție de nevoile identificate, psihologul poate organiza sesiuni de consiliere de grup, activități pentru dezvoltarea abilităților parentale, sesiuni privind atașamentul mamă-copil sau participarea la programe parentale adaptate;

48.6. intervențiile psihologice includ, după caz, tehnici de gestionare a emoțiilor, dezvoltarea abilităților de comunicare, intervenții pentru consolidarea relației cu copilul/copiii și susținerea adaptării la rolul parental.

Educație pentru sănătate – standardul 17

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

50. Rezultatul scontat: beneficiarul își dezvoltă și aplică abilități pentru menținerea sănătății fizice și emoționale, adoptând un mod de viață sănătos și responsabil în conformitate cu necesitățile și capacitățile sale.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atât vârstei, cât și tipului de probleme, pentru stimularea beneficiarului ca să adopte un stil de viață sănătos, să respecte regulile de igienă personală și alimentația sănătoasă;

51.2. Serviciul deține evidența administrării tratamentelor medicamentoase recomandate de medicul de familie și/sau medicii de profil și a primului ajutor medical, acordat beneficiarului;

51.3. Serviciul dispune de trusă medicală pentru situațiile de urgență;

51.4. personalul Serviciului și beneficiarii sunt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor în situații de urgență;

51.5. în hol este afișat numărul de telefon al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.

Igiena beneficiarului – standardul 18

52. Prestatorul asigură beneficiarului condiții pentru igienă personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire și autodeservire.

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

54. Indicatorii de realizare:

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

54.2. locuința, mobilierul și comoditățile (bucătărie, baie, toaletă etc.) sunt menținute în curățenie și igienizare în mod corespunzător de către beneficiari;

54.3. prestatorul asigură beneficiarilor, la admitere și ulterior, în funcție de necesități, kituri de igienă personală și produse esențiale pentru menținerea igienei beneficiarului și a copilului acestuia, pentru a garanta un nivel minim de condiții de igienă și demnitate.

Alimentația – standardul 19

55. Prestatorul asigură beneficiarilor accesul la alimentație sănătoasă și adecvată vârstei și necesităților individuale ale beneficiarilor. Alimentația se asigură prin servicii de preparare a hranei în cadrul Serviciului sau prin distribuirea produselor alimentare necesare, în scop educațional, pentru dezvoltarea abilităților parentale și de viață independentă. În cazuri de urgență sau în situații excepționale, alimentația poate fi asigurată prin servicii de catering sau prin alte modalități adecvate.

56. Rezultatul scontat: beneficiarii primesc alimentație adecvată nevoilor nutriționale ale adultului și ale copilului, în condiții de igienă, și sunt sprijiniți în dezvoltarea abilităților de pregătire a hranei, de hrănire a copilului și de gestionare a resurselor alimentare și financiare în scopul consolidării autonomiei familiale.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. prestatorul asigură accesul beneficiarilor la alimentație adecvată și nutritivă, fie prin servirea hranei, fie prin distribuirea produselor alimentare necesare pentru prepararea acesteia, în funcție de planul individualizat de asistență în serviciu și de obiectivele educaționale privind dezvoltarea abilităților parentale;

57.2. prestatorul dispune de spații dotate corespunzător pentru prepararea hranei și păstrarea alimentelor, asigurând accesul beneficiarilor la aceste spații pentru activități practice de gătit, însoțite de educație alimentară și parentală. Echipamentele, ustensilele și produsele alimentare sunt păstrate în condiții igienico-sanitare corespunzătoare;

57.3. alimentația sugarilor și a copiilor mici este sprijinită prin consiliere, conform recomandărilor specialiștilor, inclusiv privind alăptarea, prepararea formulelor de lapte, diversificarea alimentației, alimentația complementară și procedurile de siguranță alimentară la vârste mici;

57.4. în situații de urgență, pe timp de noapte sau în caz de imposibilitate obiectivă de preparare a hranei, prestatorul poate asigura alimentația prin catering sau alte modalități alternative, cu respectarea standardelor de igienă și siguranță alimentară;

57.5. Serviciul dispune de un spațiu adecvat pentru servirea hranei, amenajat astfel încât să faciliteze interacțiunea cu copilul/copiii și rutinele familiale, contribuind la dezvoltarea abilităților de viață independentă și la consolidarea relațiilor familiale;

57.6. spațiile de preparare, servire și depozitare a hranei sunt menținute în condiții igienico-sanitare adecvate, asigurând siguranța alimentară și protecția sănătății beneficiarilor;

57.7. beneficiarii sunt sprijiniți în planificarea alimentației și gestionarea bugetului alimentar, inclusiv prin modelarea unor rutine alimentare sănătoase și educație privind alegerea meniurilor pentru adulți și copii;

57.8. servirea hranei în spațiile de dormit este permisă doar în situațiile în care starea de sănătate a părintelui sau a copilului o impune, cu respectarea normelor de igienă;

57.9. beneficiarii participă, în funcție de vârstă și de capacitate, la activități educaționale privind menținerea curățeniei în spațiile de preparare și servire a hranei, fără a substitui responsabilitățile personalului. Activitățile sunt incluse în programul de dezvoltare a abilităților parentale și de viață independentă;

57.10. prestatorul oferă recomandări privind gestionarea deșeurilor alimentare și menajere, iar beneficiarii sunt implicați în activități educaționale privind reciclarea, depozitarea selectivă și responsabilitatea față de mediu.

Dezvoltarea abilităților de viață independentă și gestionare financiară – standardul 20

58. Serviciul sprijină beneficiarii în dezvoltarea deprinderilor necesare unei vieți independente, inclusiv a competențelor de gestionare eficientă a resurselor personale, pregătind beneficiarii pentru (re)integrarea familială și socială. Toate activitățile se desfășoară ținând cont de caracterul temporar al plasamentului și prioritatea reintegrării în familie și comunitate.

59. Rezultatul scontat: beneficiarul își dezvoltă autonomia personală și financiară, își consolidează relațiile familiale și sociale și este pregătit pentru o viață independentă și o reintegrare durabilă în comunitate, reducând riscul de abandon și marginalizare socială.

60. Indicatorii de realizare:

60.1. pentru fiecare beneficiar există un plan individualizat de asistență în serviciu care include acțiuni concrete de dezvoltare a abilităților de viață independentă, de gestionare a resurselor financiare și de (re)integrare familială și socială;

60.2. beneficiarul participă la activități de formare privind administrarea responsabilă a veniturilor, gestionarea bugetului personal și planificarea cheltuielilor;

60.3. beneficiarul participă la activități de formare și consiliere orientate spre dezvoltarea abilităților de viață independentă, organizare personală, îngrijirea copilului, menținerea relațiilor familiale și participarea activă în comunitate;

60.4. colaborarea cu familia, instituțiile/autoritățile și alți parteneri este documentată și urmărită pentru a susține reintegrarea beneficiarului.

Sprijin în procesul de integrare pe piața muncii și facilitarea accesului la oportunități de ocupare și formare – standardul 21

61. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru orientarea vocațională, formarea profesională și integrarea pe piața muncii a beneficiarilor, contribuind la creșterea autonomiei economice și la pregătirea acestora pentru o viață independentă.

62. Rezultatul scontat: beneficiarii Serviciului sunt implicați în activități de orientare vocațională și integrare profesională, corespunzător potențialului de dezvoltare și preferințelor acestora.

63. Indicatorii de realizare:

63.1. pentru fiecare beneficiar sunt elaborate obiective și acțiuni concrete privind pregătirea profesională și integrarea în câmpul muncii;

63.2. prestatorul, în colaborare cu subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, asigură activitățile de consiliere și ghidare în carieră (individuale și de grup) pentru dezvoltarea competențelor necesare pentru orientarea și luarea deciziilor profesionale;

63.3. Serviciul dezvoltă parteneriate și colaborări cu agenții economici, cu instituțiile de învățământ și subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, cu potențialii angajatori pentru accesul persoanelor la cursuri de calificare/recalificare și oferte de angajare.

Capitolul IV

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Condiții sigure de viață – standardul 22

64. Prestatorul asigură beneficiarilor condiții sigure, demne și adecvate de viață, inclusiv accesul la bunurile de primă necesitate imediat după admitere.

65. Rezultatul scontat: beneficiarii locuiesc într-un mediu fizic securizat, igienic și adaptat vârstei, necesităților individuale și nivelului de vulnerabilitate, beneficiind de condiții care le respectă demnitatea umană.

66. Indicatorii de realizare:

66.1. locuința corespunde următoarelor criterii:

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

66.1.2. corespunde normelor sanitare și antiincendiarie și este autorizată de organele competente;

66.1.3. are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate/gaze naturale și telecomunicații;

66.2. Serviciul este amenajat astfel încât să asigure accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin măsuri de acomodare rezonabilă, conform Legii nr. 121/2012 privind asigurarea egalității;

66.3. personalul Serviciului întreprinde măsuri pentru a evita aflarea copiilor beneficiari fără supraveghere în locuri care prezintă risc pentru viața și sănătatea acestora;

66.4. medicamentele, substanțele chimice și alte substanțe periculoase sunt păstrate conform instrucțiunilor de securitate și sunt inaccesibile copiilor;

66.5. beneficiarul este instruit cu privire la pericolele utilizării echipamentelor și utilajelor, având acces limitat sau supravegheat în funcție de vârstă și capacitate; instruirea se consemnează în Registrul privind tehnica securității;

66.6. prestatorul afișează la un loc vizibil telefonul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;

66.7. la admiterea în Serviciu, fiecare beneficiar primește un chit de primă necesitate, care include produse de igienă personală și articole vestimentare adecvate sezonului, în măsura disponibilităților. Acordarea acestuia urmărește asigurarea dreptului la demnitate al beneficiarilor, în special în situațiile în care aceștia sunt admiși fără bunuri personale sau fără posibilitatea de a le lua din mediul de proveniență.

Mediul intern al Serviciului – standardul 23

67. Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu intern sigur, funcțional și adaptat necesităților individuale ale beneficiarilor, garantând condiții adecvate de locuire, siguranță și confort.

68. Rezultatul scontat: spațiile interne ale Serviciului sunt sigure, accesibile și amenajate astfel încât să răspundă necesităților beneficiarilor și să prevină riscurile pentru viața și sănătatea acestora.

69. Indicatorii de realizare:

69.1. spațiile sunt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial, instalațiile electrice sunt izolate, toate spațiile sunt dotate cu detectoare de fum, iar în fiecare spațiu pentru pregătirea hranei și în spațiul pentru activități comune este amplasat câte un stingător de incendiu;

69.2. prestatorul asigură corespunderea odăilor pentru beneficiari la următoarele cerințe:

69.2.1. într-un dormitor sunt plasați un cuplu mamă/reprezentant legal-copil/copii;

69.2.2. plasamentul beneficiarilor are loc în funcție de necesitățile individuale;

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

69.2.4. în odaie este suficientă lumină, în conformitate cu normele sanitare;

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

69.2.6. lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar decât o dată pe săptămână și este igienizată de către beneficiar;

69.3. odăile beneficiarului cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu roțile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale beneficiarilor;

69.4. prestatorul asigură ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:

69.4.1. sunt constituite din duș/cadă de baie, lavoar, veceu;

69.4.2. există cel puțin un spațiu igienico-sanitar pentru fiecare 4-6 odăi;

69.4.3. sunt accesibile și adaptate nevoilor beneficiarilor cu dizabilități;

69.4.4. există accesul la apă rece și caldă;

69.5. ușile spațiilor igienico-sanitare pot fi deschise din exterior, în caz de urgență;

69.6. prestatorul asigură ca spațiul pentru alimentația beneficiarilor să întrunească următoarele condiții:

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

69.6.2. să aibă suprafață de gătit (separată de suprafața de luat masa);

69.7. Serviciul poate dispune de spații comune pentru recreere;

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

Capitolul V

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Structura și calificarea personalului – standardul 24

70. Personalul Serviciului dispune de abilități profesionale de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru asistența oferită beneficiarilor, în contextul respectării drepturilor omului.

71. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de o structură de personal cu specialiști instruiți în conformitate cu scopul, obiectivele și profilul beneficiarilor.

72. Indicatorii de realizare:

72.1. personalul Serviciului este constituit din: personalul administrativ – responsabil de funcționarea operațională; personalul specializat – psihologi, asistenți sociali, psihopedagogi, care asigură intervenția directă și monitorizarea progresului beneficiarilor, precum și personalul auxiliar;

72.2. angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă sau de prestare servicii;

72.3. prestatorul angajează personal suplimentar cu statut contractual sau temporar, în condițiile legii, în situațiile în care starea beneficiarilor impune acordarea de îngrijire continuă (ex.: persoane cu dizabilități severe, beneficiari cu nevoi speciale care necesită supraveghere permanentă);

72.4. personalul Serviciului este informat, contra semnătură, despre păstrarea confidențialității informațiilor privind viața beneficiarilor și a familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, precum și să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată;

72.5. fiecare specialist din cadrul Serviciului dispune de fișa postului în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile lui, fiind obligat să cunoască și să respecte prevederile din aceasta;

72.6. conducătorul Serviciului revizuieste periodic fișele de post în funcție de modificările în politicile din domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane și de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului respectiv de beneficiari.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 25

73. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea, inclusiv supervizarea externă și evaluarea periodică a competențelor profesionale. Personalul Serviciului beneficiază de module obligatorii de formare privind lucrul cu tinerii, abordarea prietenoasă vârstei și prevenirea revictimizării, inclusiv prin implicarea victimelor tinere în procesul decizional atunci când este posibil și sigur. Formarea include, de asemenea, componente consolidate privind dimensiunea de gen și intersecționalitatea, ținând cont de vulnerabilitățile specifice ale tinerilor, ale tinerilor din mediul rural, ale tinerilor romi, ale tinerilor cu dizabilități și ale celor din familii cu venituri reduse.

74. Rezultatul scontat: personalul Serviciului dispune de competențe profesionale actualizate, beneficiază de suport metodologic continuu și de supervizare internă și externă, care îi asigură obiectivitate, independență, claritate în decizii și în prevenirea arderii profesionale.

75. Indicatorii de realizare:

75.1. formarea inițială și continuă:

75.1.1. personalul beneficiază de formare inițială de minimum 40 de ore și participă anual la programe de formare continuă de minimum 20 de ore;

75.1.2. formarea continuă include domenii relevante: violența, traficul de ființe umane, lucrul cu persoanele vulnerabile, etica, comunicarea, managementul stresului, dimensiunea de gen și intersecționalitate etc.;

75.1.3. conducătorul Serviciului asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare;

75.2. supervizarea profesională internă:

75.2.1. se organizează lunar ședințe de supervizare internă (individuală sau de grup), orientate spre analiza cazurilor, gestionarea situațiilor dificile și susținerea echipei;

75.2.2. ședințele sunt documentate succint, fără sarcini birocratice excesive;

75.3. supervizarea externă:

75.3.1. personalul beneficiază de supervizare externă cel puțin o dată pe an, realizată de un specialist independent acreditat;

75.3.2. supervizorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat;

75.3.3. scopul supervizării externe este evaluarea obiectivă a practicii profesionale, suportul emoțional și prevenirea conflictelor de interese;

75.3.4. recomandările supervisorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor;

75.4. evaluarea competențelor profesionale:

75.4.1. evaluarea performanțelor se realizează anual, în baza indicatorilor de calitate și a concluziilor supervizării;

75.4.2. evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele nontehnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Integritate – standardul 26

76. Prestatorul desfășoară activitatea sa respectând principiile de integritate, transparență și corectitudine, în toate deciziile și procesele operaționale, inclusiv gestionarea resurselor și relația cu beneficiarii și partenerii.

77. Rezultatul scontat: Serviciul funcționează într-un mod transparent și responsabil, prevenind conflictele de interese, favoritismul și abuzurile de putere.

78. Indicatorii de realizare:

78.1. prestatorul dispune de proceduri interne privind integritatea și prevenirea conflictelor de interese, care definesc clar limitele relațiilor profesionale cu beneficiarii și interzic relațiile personale, financiare sau de orice altă natură care pot genera conflicte;

78.2. angajații Serviciului cunosc și respectă normele de integritate, aplicând principiile de corectitudine în toate activitățile profesionale;

78.3. prestatorul asigură instruirea angajaților (cel puțin o dată la doi ani) privind indentificarea și gestionarea conflictelor de interese, promovarea integrității și a eticii profesionale;

78.4. instituirea unui mecanism intern de raportare (anonimă, dacă este necesar) a suspiciunilor de încălcare a integrității sau de conflict de interese, cu obligația de investigare și de aplicare a sancțiunilor disciplinare;

78.5. toate deciziile și gestionarea resurselor sunt documentate, transparente și auditate periodic, asigurând responsabilitatea și trasabilitatea;

78.6. personalul Serviciului nu poate presta servicii private cu plată beneficiarilor sau membrilor familiilor acestora;

78.7. angajații nu pot participa la activități care afectează imparțialitatea sau creează dependență financiară între ei și beneficiar;

78.8. este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, a discriminării, a exploatării, a hărțuirii, a neglijării, a tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 27

79. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și a angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

80. Rezultatul scontat: beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva violenței, a discriminării, a exploatării, a hărțuirii, a neglijării, a tratamentului inuman și/sau degradant.

81. Indicatorii de realizare:

81.1. prestatorul dispune proceduri și mecanisme interne pentru prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, precum și pentru asigurarea protecției beneficiarilor;

81.2. beneficiarii sunt informați despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau a acuzațiilor, precum și despre măsurile de protecție împotriva violenței, a discriminării, a exploatării, a hărțuirii, a neglijării sau a tratamentului inuman și/sau degradant;

81.3. persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care:

81.3.1. bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant;

81.3.2. sunt martorii unui asemenea act;

81.3.3. sunt informați despre sau le sunt confirmate anumite acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;

81.3.4. consideră că o persoană este victimă a violenței, a discriminării, a exploatării, a hărțuirii, a neglijării sau a tratamentului inuman și/sau degradant;

81.4. conducătorul Serviciului ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului;

81.5. situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în registrele speciale instituite în acest sens;

81.6. prestatorul colaborează cu autoritățile competente în domeniul prevenirii și combaterii violenței, a discriminării, a exploatării, a hărțuirii, a neglijării sau a tratamentului inuman sau degradant în scopul protejării beneficiarilor;

81.7. prestatorul asigură instruirea periodică a personalului cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor sau

suspiciunilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant;

81.8. prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor;

81.9. Serviciul dispune de un regulament de ordine internă, respectarea căruia este obligatorie pentru personal și pentru beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 28

82. Prestatorul asigură procedura de depunere și de examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor în conformitate cu prevederile legislației. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze plângeri, reclamații sau alte documente depuse de către beneficiari, de către personalul angajat sau de către orice persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

83. Rezultatul scontat: prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și ale beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate. Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor, care sunt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

84. Indicatorii de realizare:

84.1. prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor, elaborată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

84.2. conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor și a angajaților despre procedura de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor;

84.3. procedura de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor este plasată pe site-ul web oficial instituțional și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului;

84.4. plângerile și reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație;

84.5. plângerile și reclamațiile se înregistrează într-un registru separat de evidență a plângerilor și a reclamațiilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și reclamațiilor și măsurile întreprinse în acest sens;

84.6. Serviciul deține o boxă pentru plângeri și reclamații, care este amplasată într-un loc accesibil pentru beneficiari;

84.7. plângerile și reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea personalului Serviciului și a beneficiarilor se remit organelor de drept.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 29

85. Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare a serviciilor, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului. Evaluarea se desfășoară conform unei metodologii standardizate, care include indicatori cuantificabili, criterii minime obligatorii și un sistem de punctaj aplicat uniform.

86. Rezultatul scontat: evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței de calitate și a necesităților beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a Serviciului, iar opiniile, sugestiile și criticile lor constructive sunt valorificate pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor. Rezultatele evaluării sunt sintetizate anual într-un raport de calitate, care include punctajele, criteriile minime atinse sau neatinse, recomandările și un plan de îmbunătățire documentat.

87. Indicatorii de realizare:

87.1. evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului este realizată de către angajați și beneficiari;

87.2. prestatorul dispune și aplică chestionare de evaluare a calității serviciilor prestate, care conțin indicatori măsurabili, orientați spre rezultate și satisfacția beneficiarilor;

87.3. evaluarea se axează pe două componente:

87.3.1. calitatea serviciilor prestate;

87.3.2. gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/ reprezentantului legal privind serviciile acordate;

87.4. chestionarele se aplică cel puțin la finalizarea prestării serviciilor și trimestrial pentru cazurile active, pentru a permite monitorizarea continuă. Completarea acestora nu reprezintă o obligație pentru beneficiari;

87.5. chestionarele de evaluare a serviciilor se pot completa în format electronic sau pe suport de hârtie, fără a solicita date personale identificabile, pentru a asigura anonimatul și exprimarea liberă a opiniilor;

87.6. criteriile minime obligatorii pentru fiecare indicator de evaluare sunt stabilite în Manualul operațional al Serviciului;

87.7. evaluarea calității serviciilor se realizează cel puțin o dată pe an, printr-un proces formalizat și documentat.

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 30

88. Prestatorul aplică proceduri clare pentru înregistrarea, utilizarea, păstrarea și raportarea datelor cu privire la beneficiarii Serviciului.

89. Rezultatul scontat: datele despre serviciile prestate beneficiarilor sunt înregistrate, arhivate și raportate, conform legislației și normelor metodologice, asigurând o dezagregare minimă necesară pentru identificarea specifică a vulnerabilităților beneficiarilor, inclusiv ale tinerilor.

90. Indicatorii de realizare:

90.1. pentru fiecare beneficiar se creează și se arhivează un dosar în conformitate cu politica de protecție a datelor cu caracter personal;

90.2. la admiterea beneficiarului, managerul de caz completează registrul de evidență a beneficiarilor cu datele de identitate, perioada de prestare a serviciilor și organizația/instituția de referire;

90.3. managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de specialiștii Serviciului;

90.4. managerul de caz asigură introducerea datelor în sistemul informațional al Ministerului Muncii și Protecției Sociale;

90.5. prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual sau la necesitate Ministerului Muncii și Protecției Sociale informațiile despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după următoarele criterii: vârstă, gen, localitate (urban/rural), dizabilitate, etnie, statut migrațional;

90.6. prestatorul elaborează raportul anual de activitate al Serviciului și îl publică pe site-ul web oficial instituțional.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de
organizare și funcționare a Serviciului maternal și a standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal și a standardelor minime de calitate a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS).
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ Proiectul hotărârii este elaborat întru alinierea prevederilor Pilonului european al drepturilor sociale (2017/C 428/09), în special principiului 11 (îngrijirea copilului și sprijinul pentru copiii afectați de sărăcie). Acest principiu stipulează că toți copiii au dreptul la protecție împotriva sărăciei și că cei proveniți din medii defavorizate au dreptul la măsuri specifice care să le îmbunătățească egalitatea de șanse. Centrele maternale realizează acest lucru prin furnizarea sprijinului necesar pentru a preveni separarea copilului de mamă din cauza sărăciei sau lipsei unei locuințe. De asemenea, aceste servicii reflectă și principiul 19, care garantează dreptul la asistență adecvată și protecție împotriva evacuării forțate și prevede obligația de a oferi adăpost și servicii adecvate persoanelor vulnerabile. Astfel, Centrele maternale funcționează ca o plasă de siguranță pentru mamele aflate în risc de lipsă de adăpost sau excluziune. Strategia UE privind Drepturile Copilului (2021–2030) stabilește în mod explicit drept prioritate prevenirea separării copilului de familie. De asemenea, Garanția Europeană pentru Copii solicită statelor membre să asigure accesul copiilor „în nevoie” la servicii de bază. Centrele maternale sunt considerate un tip esențial de serviciu pentru implementarea acestei Garanții, deoarece răspund simultan atât necesităților de locuire, cât și celor de sprijin social. Proiectul constituie o acțiune expres prevăzută în Planul de Creștere al Republicii Moldova, fiind inclus în lista reformelor privind protecția socială. Ajustarea cadrului normativ al serviciilor sociale specializate este planificată pentru realizare în luna decembrie 2026. Această acțiune urmărește modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu acquis-ul UE și cu bunele practici europene în domeniul violenței bazate pe gen. Finalmente, proiectul este fundamentat pe prevederile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale, precum și Legii asistenței sociale nr. 547/2003.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale are drept scop stabilirea și aplicarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, pentru a asigura protecția și bunăstarea copiilor și mamelor acestora. Adoptată într-un alt context legislativ și instituțional, Hotărârea nu corespunde realităților sociale actuale, cadrului legal modern instituit prin Legea serviciilor sociale nr. 123/2010 și Legea asistenței sociale nr. 547/2003, precum și noilor cerințe de calitate bazate pe rezultate și eficiență. În ultimii ani au intervenit transformări semnificative în politicile sociale, în profilul beneficiarilor și în abordarea serviciilor destinate prevenirii separării copilului de familie. Datele statistice relevă persistența unor riscuri majore: în anul 2024 au fost înregistrați 10,4 mii de copii neglijăți, dintre care 547 s-au confruntat cu violență, 209 au rămas fără părinți, 106 au fost abandonați, iar 216 s-au aflat în situații grave (vagabondaj, cerșit, exploatare, lipsă de supraveghere). În anul 2025, în centrele maternale au fost asistate 52 de persoane (mame și copii), ceea ce confirmă menținerea necesității acestor servicii, dar și limitările actualului cadru de funcționare. Centrele maternale activează în prezent în forme instituționale diverse – în cadrul centrelor multifuncționale pentru victime ale violenței (Căușeni, Anenii Noi, Hâncești, Cahul), centrelor pentru copii

de vârstă fragedă (Chișinău, Bălți), precum și prin servicii municipale sau ONG-uri (Concordia, Diaconia). Această diversitate a modelelor de organizare a condus la neuniformitate în aplicarea standardelor și la confuzii privind mandatul serviciilor, întrucât în aceleași spații sunt adesea găzduite victime ale violenței în familie, ale traficului de ființe umane și cupluri mamă – copil, fără delimitarea clară a scopurilor și a condițiilor de asistență.

Procedurile și instrumentele utilizate (contract de rezidență, fișă de caz, plan individualizat, fișe de monitorizare, rapoarte) sunt învechite și necorelate cu viziunea RESTART, care pune accent pe managementul integrat de caz, abordarea bazată pe rezultate și monitorizarea post-plasament. Actualele standarde nu prevăd indicatori de rezultat, criterii clare de admitere, durată maximă a plasamentului sau mecanisme de reevaluare periodică a progresului beneficiarilor.

Deficiențele cadrului normativ actual pot fi sintetizate astfel:

- Mandat neclar al centrelor maternale, care gestionează și alte tipuri de cazuri;
- Standardele minime de calitate depășite, fără indicatori de rezultat sau instrumente de evaluare a satisfacției beneficiarilor;
- Lipsa unui regulament-cadru de organizare și funcționare, ceea ce generează abordări neuniforme la nivel teritorial;
- Dependența excesivă de autoritatea tutelară pentru admiterea cazurilor și absența procedurilor pentru situații de urgență;
- Management de caz neclar și neinformatizat, fără monitorizare post-plasament;
- Lipsa mecanismelor de control al calității și supervizare metodologică periodică;
- Infrastructură neadaptată pentru mamele cu dizabilități sau aflate în situații speciale (migrante, minore, gravide).

Necesitatea intervenției rezultă din:

- Modificarea contextului socio-economic și apariția unor noi categorii de beneficiari (părinți singuri, tineri ieșiți din sistemul de protecție, refugiați);
- Imperativul profesionalizării serviciilor și consolidării competențelor personalului;
- Alinierea la principiile egalității, nediscriminării și incluziunii;
- Implementarea unei abordări unitare și bazate pe rezultate, conform standardelor europene și practicilor recomandate de consiliul european.

Prin urmare, actualizarea cadrului normativ este esențială pentru:

- Crearea unui regulament-cadru modern și coerent privind organizarea și funcționarea serviciului maternal;
- Modernizarea standardelor minime de calitate, cu indicatori de rezultat și impact;
- Asigurarea continuității, siguranței și calității intervențiilor;
- Prevenirea separării copilului de familie prin servicii proactive și personalizate;
- Consolidarea responsabilității autorităților locale în dezvoltarea și monitorizarea serviciilor;
- Dezvoltarea durabilă a rețelei de centre maternale, în concordanță cu strategiile naționale de protecție a copilului și incluziune socială.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul urmărește modernizarea cadrului normativ privind organizarea și funcționarea Serviciilor maternale, pentru a alinia legislația la realitățile sociale, la cerințele legale actuale și la bunele practici internaționale.

Proiectul propune elaborarea unui Regulament-cadru și Standarde minime de calitate revizuite, astfel încât serviciile să fie centrate pe beneficiar și să reflecte principiile: drepturile copilului, egalitatea, incluziunea socială și prevenirea separării copilului de familie.

Principalele prevederi și elementele noi introduse prin proiect sunt:

- **A fost elaborat Regulamentul-cadru și ajustate standardele minime de calitate ale serviciilor:** noul Regulament-cadru și standardele minime de calitate modernizate sunt adaptate la noile cerințe, inclusiv cele generate de reforma RESTART, pentru a asigura servicii centrate pe beneficiar. Prevederile cadrului normativ sprijină dezvoltarea competențelor de viață independentă și facilitează reintegrarea socio-profesională a beneficiarilor, consolidând calitatea și eficiența intervențiilor oferite.

- **S-a adus o claritate în privința categoriei de beneficiari ai Serviciului:** Beneficiarii Serviciului sunt, în primul rând, cetățenii Republicii Moldova, precum și persoanele care se află sub protecția legislației

privind azilul sau regimul străinilor în Republica Moldova. Serviciul se adresează mamelor minore sau adulte, inclusiv celor gravide, care traversează diverse situații de vulnerabilitate. Printre acestea se numără mamele care își cresc singure copiii, cele care nu dispun de o locuință, femeile aflate în dificultăți financiare, profesionale sau relaționale, precum și cele care se confruntă cu marginalizare socială. Beneficiare pot fi și mamele incluse în programe de restabilire a legăturilor familiale, pentru a le sprijini în procesul de reintegrare socială și familială. În anumite situații excepționale, Serviciul poate oferi sprijin și cuplurilor formate din reprezentantul legal și copil/copii, atunci când circumstanțele o impun. Admiterea și asistența acordată în aceste cazuri se realizează în strictă conformitate cu prevederile Manualului operațional al Serviciului, care stabilește pașii și standardele necesare pentru a asigura îngrijire adecvată și protecție corespunzătoare fiecărui beneficiar.

- **Stabilirea tipurilor de servicii și intervenții realizate în cadrul Serviciului:** au fost stabilite expres prevederi privind admiterea în serviciu, tipurile de servicii prestate, intervențiile în cadrul serviciului care includ (intervenții de urgență, de criză, de acompaniere/însoțire, de reintegrare, prevenție și monitorizare post-serviciu).

- **Consolidarea Managementului de caz și a monitorizării post-plasament:** proiectul consolidează managementul de caz ca instrument central al intervenției în cadrul Serviciului maternal, prin reglementarea clară a rolului managerului de caz. Sunt prevăzute identificarea și evaluarea necesităților cuplului părinte–copil, intervențiilor specialiștilor implicați și monitorizarea evoluției cazului pe întreaga durată a plasamentului. Detaliile de implementare vor fi reflectate într-un manual operațional elaborat pentru acest tip de servicii.

- **Procedură de admitere simplificată și rapidă, inclusiv pentru cazurile de urgență:** admiterea beneficiarilor se face în regim planificat și plasament de urgență, prioritate fiind plasamentul, dar nu documentația, care poate fi finalizată etapizat în cel mult 10 zile lucrătoare, fiind exclusă birocrațizarea excesivă a asistenței, iar în centrul atenției este pusă persoana și nevoile sale.

- **Prioritizarea la admitere pentru mame minore, gravide, părinți fără locuință sau care declară intenția de abandon.** Cazurile mai puțin urgente pot fi sprijinite prin servicii comunitare.

- **Instituirea mecanismului de evaluare al calității serviciilor prestate și al gradului de satisfacție a beneficiarilor:** introducerea mecanismelor de evaluare periodică a performanței prestatorilor și a gradului de satisfacție al beneficiarilor, precum și standarde clare de depunere a plângerilor și reclamațiilor.

- **Elaborarea standardelor de identificare, raportare și protecție împotriva abuzurilor:** stabilirea prevederilor clare de prevenire, sesizare și intervenție în cazurile de violență, hărțuire, discriminare, neglijare, exploatare sau tratament inuman și degradant față de beneficiari, precum și angajați.

- **Integrarea măsurilor și standardelor de asistență pentru persoanele cu dizabilități:** adaptarea serviciilor la nevoile specifice ale victimelor cu dizabilități, asigurând acces egal la protecție și suport.

- **Accent pe reintegrarea socio-profesională a beneficiarilor,** prin formare profesională rapidă, angajare protejată, educație financiară și dezvoltare personală, în parteneriat cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și sectorul privat, pentru creșterea autonomiei și prevenirea vulnerabilității economice.

Totodată menționăm că, prevederile proiectului hotărârii Guvernului urmează să intre în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial deoarece vizează asigurarea respectării drepturilor fundamentale ale omului la servicii sociale, respectând în acest sens prevederile alin. (3), art. 56 a Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, care prevede că: „Intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată doar în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, conformarea cadrului normativ hotărârilor Curții Constituționale, eliminarea unor lacune din legislație sau contradicții între actele normative ori dacă există alte circumstanțe obiective.”

Rezultate scontate:

- Serviciile răspund complex la problemele și nevoile beneficiarilor.
- Rata abandonului este în scădere și nici un copil nu rămâne fără protecție.
- Părinții și copiii sunt primiți imediat, fără bariere birocratice; dosarul de admitere se finalizează în termen de 10 zile.
- Servicii funcționale non-stop (24/7), în condiții care respectă nevoile părintelui și ale copilului.
- Părinții sunt sprijiniți complex printr-o gamă largă de servicii, inclusiv în dezvoltarea abilităților parentale, găsirea unui loc de muncă și o locuință, pentru reintegrarea cu succes în societate.

- Intervenția se face pe etape clare, fără proceduri complicate, cu indicatori clari de impact.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

În elaborarea proiectului au fost analizate mai multe opțiuni alternative pentru reglementarea serviciilor de asistență și protecție pentru cuplurile părinte – copil sau reprezentant/responsabil legal – copil aflat în dificultate.

Mentținerea cadrului normativ existent fără modificări nu ar asigura adaptarea serviciilor și implementarea reală a principiilor de activitate, precum și a bunelor practici. Modificarea parțială a anexelor, fără actualizarea standardelor de calitate, ar fi permis doar ajustări limitate, fără a soluționa lacunele legate de abordarea centrată pe beneficiar, integrarea persoanelor cu dizabilități, standardele de integritate și egalitate, precum și măsurile de reintegrare socio-profesională.

Totodată, o altă opțiune presupune intervenții majore asupra structurii și conținutului Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008. Acestea includ modificarea titlului, introducerea unui Regulament-cadru și înlocuirea integrală a Standardelor minime de calitate cu o redactare nouă, revizuită și extinsă. În aceste condiții, amploarea intervenției normative depășește tehnica legislativă aplicabilă modificării unui act normativ existent.

Prin urmare, deoarece Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 își pierde, în esență, conținutul inițial și structura sa normativă, în corespundere cu avizul Ministerului Justiției în procesul de expertizare a proiectului, s-a optat pe abrogarea acesteia și adoptarea unei noi hotărâri, care să includă integral reglementările actualizate și deja consultate în procesul de avizare și consultare publică.

În baza celor expuse, opțiunea finală este elaborarea unui proiect de hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal (Anexa nr.1) și a standardelor minime de calitate (Anexa nr.2), precum și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Noul Regulament-cadru va clarifica responsabilitățile autorităților publice, va crește calitatea și accesibilitatea serviciilor sociale și va consolida capacitatea instituțională a centrelor maternale. De asemenea, proiectul va contribui la optimizarea alocării resurselor, sporirea transparenței și întărirea responsabilității în sectorul public.

Revizuirea Standardelor minime de calitate va asigura un nivel uniform și ridicat al serviciilor prestate de toți prestatorii, atât publici, cât și privați. Prevederile referitoare la structura, calificarea și formarea personalului vor stimula investițiile în dezvoltarea continuă a competențelor specialiștilor, consolidând astfel capacitatea instituțională și îmbunătățind calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Elaborarea și aprobarea unui regulament-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, ci stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente.

Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare.

Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului.

Eventualele costuri legate de organizarea internă, formarea personalului sau adaptările operaționale sunt suportate de fiecare prestator în parte, în limita bugetelor proprii, fără a afecta bugetul de stat sau bugetele locale.

Finanțarea Serviciilor maternale în entitățile bugetare nu are o dezagregare strictă deoarece centrele în care acestea sunt dezvoltate implică prestarea concomitentă a mai multor servicii destinate femeilor victime

ale violenței sau ale traficului de ființe umane sau copiilor în situație de risc, iar linia bugetară este integrată, fiind specifică subprogramelor protecția socială sau protecția copilului și a familiei.

Prin urmare, orice măsură de extindere, modernizare sau fortificare a infrastructurii serviciilor destinate victimelor violenței în familie va îmbunătăți în mod direct și serviciile maternale, întrucât acestea sunt furnizate sub același acoperiș, de aceiași prestatori.

Astfel, la moment sunt finanțate din bugetul de stat 10 servicii specializate, pentru victimele violenței în familie, unul dintre care a fost deschis în anul 2025. Pentru anul 2023, întru asigurarea funcționalității a 9 centre au fost aprobate în total din bugetul de stat 16,9 mln. lei și planificate: pentru anul 2024 – 18,5 mln. lei, pentru anul 2025 – 18,6 mln. lei, iar pentru anul 2026 – 18,8 mln. lei.

Totodată, Planul de Creștere prevede alocarea sumei de 60 000,0 mii lei pentru fortificarea centrelor existente și extinderea locurilor de plasament, investiții care vor contribui atât la consolidarea serviciilor pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, cât și, implicit, la îmbunătățirea condițiilor și calității serviciilor maternale.

Acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare (UNICEF).

Consolidarea acestor servicii se aliniază angajamentelor statului Republica Moldova privind prevenirea abandonului copiilor, dezinstituționalizarea copiilor aflați în servicii rezidențiale și asigurarea unui adăpost sigur pentru mamele și copiilor acestora aflate în dificultate.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul are un impact semnificativ asupra sectorului privat, în special asupra organizațiilor necomerciale care prestează asemenea servicii, prin:

- Claritate și stabilitate legislativă, oferind orientări precise pentru colaborarea cu autoritățile publice și furnizarea serviciilor sociale conforme cadrului legal.
- Parteneriate și finanțare mai bine definite, care facilitează implicarea organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați în servicii de sprijin pentru familii și copii.
- Standardizarea procedurilor și criteriilor de calitate, ceea ce permite implementarea programelor private în acord cu normele și indicatorii oficiali, sporind eficiența și consistența intervențiilor.
- Acces îmbunătățit la formare profesională și instruire pentru personalul angajat de prestatorii privați, ca urmare a armonizării standardelor profesionale și de calitate cu cele aplicate în sectorul public.
- Creșterea vizibilității și credibilității organizațiilor private, prin respectarea standardelor și indicatorilor de performanță oficiali, ceea ce consolidează încrederea beneficiarilor și a partenerilor.

Proiectul contribuie la dezvoltarea unui ecosistem integrat de servicii sociale, în care sectorul public și privat pot participa activ și eficient, colaborând strâns și asigurând servicii centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor.

4.4. Impactul social

Proiectul va avea un impact direct și semnificativ asupra copiilor, părinților și comunităților. Prin implementarea sa, se va crește protecția copiilor și a familiilor aflate în dificultate, prevenind separarea copilului de familie și oferind sprijin integrat părinților vulnerabili prin servicii personalizate și intervenții timpurii.

Accesul la servicii sociale de calitate va fi îmbunătățit, incluzând găzduire temporară, consiliere psihologică, sprijin parental, management de caz și programe de reintegrare familială și socială, astfel încât fiecare beneficiar să primească sprijin adecvat nevoilor sale.

În același timp, proiectul va promova incluziunea socială și egalitatea, oferind servicii adaptate diversității situațiilor de vulnerabilitate și respectând strict drepturile copilului, contribuind astfel la reducerea discriminării și marginalizării sociale.

Prin intervenții specializate și sprijin continuu, familiile vor fi mai bine echipate să gestioneze situațiile de criză, ceea ce va reduce riscul de abandon, neglijare sau vulnerabilitate socială.

Implicarea coordonată a autorităților publice, organizațiilor necomerciale și altor actori relevanți va crește gradul de conștientizare și responsabilitate socială în comunități, consolidând cultura sprijinului și protecției copilului.

Aceste măsuri vor contribui la îmbunătățirea bunăstării sociale, la consolidarea familiei și la crearea unui mediu sigur, stabil și favorabil dezvoltării armonioase a copilului.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de act normativ reafirmă și consolidează necesitatea respectării confidențialității datelor cu caracter personal și a vieții private a beneficiarilor. Prelucrarea acestor date este strict limitată la scopul acordării asistenței, iar prestatorul are obligația de a asigura înregistrarea, păstrarea și utilizarea lor în conformitate strictă cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Se pune un accent deosebit pe obținerea acordului informat al beneficiarului pentru prelucrarea datelor și pe semnarea declarațiilor personalului privind confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal. Prin clarificarea și întărirea acestor mecanisme de protecție, proiectul consolidează încrederea beneficiarilor în serviciile oferite, asigură un control mai eficient asupra circulației și stocării informațiilor și garantează prelucrarea responsabilă a datelor, fără a genera riscuri suplimentare pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul de hotărâre are un impact direct și pozitiv asupra echității și egalității de gen, întrucât modernizează un serviciu social destinat cuplurilor părinte-copil sau reprezentant/responsabil legal-copil aflate în dificultate și asigură acces egal la sprijin, indiferent de sexul, vârsta, statutul social, modelul familial sau vulnerabilitatea îngrijitorului. Noul cadru normativ promovează tratamentul echitabil al femeilor și bărbaților în exercitarea rolurilor parentale și contribuie la eliminarea barierelor de gen în accesul la servicii, astfel încât sprijinul acordat să nu fie condiționat de stereotipuri privind responsabilitățile de îngrijire sau rolul tradițional al mamelor în creșterea copiilor.

Prin standardele minime de calitate revizuite, proiectul asigură că fiecare părinte sau îngrijitor beneficiază de servicii adecvate nevoilor sale, incluzând găzduire sigură, consiliere psihologică, sprijin parental, acompaniere în relația cu instituțiile și măsuri de reintegrare socio-profesională. Aceste prevederi contribuie la reducerea vulnerabilității economice și sociale a părinților, sprijinind autonomia financiară și independența acestora. De asemenea, intervențiile specializate, inclusiv procedura de admitere de urgență, reduc riscurile asociate situațiilor de criză care afectează în mod disproporționat familiile monoparentale, tinerii părinți și persoanele fără rețele de sprijin.

Prin integrarea principiilor de nediscriminare, accesibilitate și incluziune, serviciul maternal devine un spațiu deschis tuturor tipurilor de familii, inclusiv părinților cu dizabilități, părinților minori, migranților sau refugiaților, contribuind astfel la respectarea drepturilor fundamentale și la prevenirea discriminării directe sau indirecte. Noul cadru normativ consolidează și protecția copilului, promovând abordarea centrată pe familia de origine și tratamentul egal al tuturor părinților și îngrijitorilor, ceea ce reduce riscul de separare nejustificată și susține dezvoltarea armonioasă a copilului.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Proiectul contribuie la alinierea legislației naționale la standardele și cerințele Uniunii Europene în domeniul protecției drepturilor copilului, în special prevederile Pilonului european al drepturilor sociale (2017/C428/09).

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Proiectul urmărește crearea unui cadru juridic intern coerent și modern, care să permită transpunerea și aplicarea eficientă a actelor juridice ale Uniunii Europene relevante pentru protecția copilului și sprijinul familial.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

Anunțul de inițiere privind modificarea actului normative a fost publicat la data de 09 octombrie 2025: pe platforma oficială *particip.gov.md*, link:

<https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-hotararii-guvernului-nr-10192008-pentru-aprobarea-standardelor-minime-de-calitate-privind-serviciile-sociale-prestate-in-cadrul-centrelor-maternale/15284>

Proiectul de act normativ a fost supus procedurii de consultare publică în conformitate cu Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional.

Ministerul Muncii și Protecției Sociale a organizat, pe 14 noiembrie curent, consultări publice extinse asupra proiectelor de modificare a cadrului normativ. Cu prezentă fizică au fost prezenți 18 participanți: 6 organizații necomerciale, 5 parteneri de dezvoltare (Oficiul CoE, UNICEF, OIM, UNFPA, UN Women). Totodată, pe platforma on-line au fost conectați 79 participanți (reprezentanți ai ATAS, STAS, serviciilor specializate) - <https://social.gov.md/comunicare/comunicate/ministerul-a-consultat-proiectele-de-hotarari-pentru-imbunatatirea-asistentei-acordate-persoanelor-afectate-de-violenta-trafic-de-fiinte-umane-si-a-cuplurilor-mama-copil-aflate-in-dificultate/>

Totodată, au fost recepționate 12 avize ale părților vizate în procesul de consultare. Recomandările au fost acceptate și integrate în conținutul proiectului cu mici excepții argumentate în tabelul de sinteză.

Adițional, comunicăm că proiectul hotărârii Guvernului prenotat a fost coordonat și consultat cu Comisia Europeană, în conformitate cu *Instrucțiunea privind conținutul și procedura de transmitere a dosarelor către Comisia Europeană pentru coordonarea prealabilă a proiectelor de acte normative care asigură transpunerea legislației UE, inclusiv a proiectelor de acte normative esențiale pentru procesul de aderare.*

Proiectul de act normativ a fost definitivat cu luarea în considerare a recomandărilor Comisiei Europene, formulate în cadrul procesului de coordonare prealabilă, acestea fiind luate în considerare la etapa de definitivare a documentelor, în scopul asigurării coerenței și compatibilității cadrului normativ național în domeniul serviciilor sociale cu legislația și standardele Uniunii Europene, precum și cu angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost expedit expertizei juridice și anticorupție, conform cerințelor legale.

Ministerul Justiției, în avziul său, a propus abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008 și aprobarea unei hotărâri noi, care să cuprindă integral noile norme. De asemenea, a formulat observații și propuneri de îmbunătățire, care au fost analizate și valorificate la finalizarea proiectului, acestea fiind reflectate și în tabelul de sinteză. Totodată, au fost înlăturate lacunele de ordin redacțional, pentru a asigura conformitatea proiectului cu prevederile Legii nr. 100/2017.

Centrul Național Anticorupție în Raportul de expertiză anticorupție a concluzionat că, în procesul de promovare a proiectului, au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) din Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional. Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) din Legea cu privire la actele normative nr.100/2017. Implementarea prevederilor propuse poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este detrimentul interesului public general în sensul prevederilor Legii integrității nr. 82/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul de hotărâre a Guvernului aprobă Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal (Anexa nr.1) și Standardele minime de calitate (Anexa nr. 2).

Totodată, proiectul abrogă Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea prevederilor proiectului se va realiza prin cooperarea autorităților centrale și locale, prestatorilor de servicii și partenerilor de dezvoltare, care vor asigura coordonarea activităților și respectarea actului normativ. Pentru punerea în aplicare a prevederilor proiectului, se vor întreprinde următoarele măsuri:

1. Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al Serviciului maternal, care va detalia procedurile de admitere, planificarea intervențiilor, evaluarea inițială și continuă, stabilirea măsurilor de protecție, managementul situațiilor de risc, monitorizarea dezvoltării copilului și procedurile de reintegrare familială, în conformitate cu standardele minime de calitate.

2. Instruirea și informarea personalului Serviciului maternal, inclusiv a specialiștilor din sectorul de asistență socială și a altor specialiști, privind noile proceduri operaționale, standardele de calitate, metodologia de evaluare, managementul situațiilor de risc, cerințele privind confidențialitatea datelor și responsabilitățile profesionale în lucrul cu copii și părinți în situații de vulnerabilitate.

3. Asigurarea controlului și monitorizării implementării hotărârii de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, prin rapoarte consolidate
4. Organizarea de activități de informare, orientare și suport comunitar, inclusiv comunicarea publică privind rolul Serviciului maternal.

Ministră

Natalia PLUGARU

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal și a standardelor minime de calitate

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	r. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord Vest <i>Aviz nr. 961 din 20.11.2025</i>	1.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud <i>Aviz nr. 1186 din 20.11.2025</i>	2.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord Est <i>Aviz nr. 1785 din 24.11.2025</i>	3.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud Est <i>Aviz nr. 666 din 24.11.2025</i>	4.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Direcția generală asistență socială și medicală a Consiliului municipal Chișinău <i>Aviz nr. 1-04/1-2864 din 26.11.2025</i>	5.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie <i>Aviz nr. 02/807 din 20.11.2025</i>	6.	Conform prevederilor art. 47, art. 48 și art. 49 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, textul actului normativ trebuie sistematizat pe capitole, secțiuni și puncte numerotate consecutiv. Se recomandă corectarea erorilor de numerotare la unele puncte din Hotărâre (ex. dublarea numerelor „1)” și „1.” în textul dispozitiv).	Se acceptă.
	7.	Se propune uniformizarea formulei introductive, după modelul standard: „În temeiul art. 10 din Legea nr. 547/2003 asistenței sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art. 249), cu modificările ulterioare și art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:” În proiect sunt utilizate formele „Legea asistenței sociale nr. 547/2003” și „Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale”. Acestea	Se acceptă.

		respectă parțial cerințele tehnice; totuși, se recomandă uniformizarea, după modelul: „Legea nr. 547/2003 asistenței sociale” „Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale”.	
	8.	În Anexa nr. 1: La Capitolul I. Dispoziții generale: Se propune completarea proiectului prin introducerea unui nou punct după punctul 6, cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor următoare. „7. Serviciul utilizează un sistem electronic de evidență a documentelor și intervențiilor. Documentele se arhivează electronic, cu respectarea securității datelor.” Având în vedere necesitatea implementării prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 530/2025 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat VioData” și a Regulamentului privind modalitatea de ținere a Registrului de stat VioData, care introduce obligații privind gestionarea electronică a dosarelor de violență, se recomandă includerea acestei prevederi în proiectul de modificare pentru a facilita adaptarea la viitoarele reglementări și a eficientiza trasabilitatea și transparența serviciilor prestate.	Se acceptă parțial. Serviciile maternale nu sunt orientate spre asistența și protecția victimelor violenței împotriva femeilor și violenței în familie. La secțiunea dedicată admiterii a fost introdusă această normă: „Faptul admiterii este înregistrat în Registrul de evidență a beneficiarilor”. De asemenea în standardul <i>Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor</i> a fost inclusă prevederea precum că Managerul de caz asigură introducerea datelor în Sistemul informațional al Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
	9.	La Capitolul II punctul 7 din proiect se propune reformularea scopului serviciului după cum urmează: „8. Scopul Serviciului este de a preveni abandonul copilului prin oferirea unui mediu de susținere cuplului mamă/îngrijitor-copil aflat în dificultate, dezvoltarea abilităților parentale ale mamei/îngrijitorului, medierea relațiilor cu familia extinsă pentru (re)integrarea în mediul familial și social, precum și dezvoltarea rezilienței psihologice și a autonomiei personale a mamei/îngrijitorului, în vederea prevenirii recidivei situațiilor de vulnerabilitate.”	Se acceptă. Pct. 7 a fost completat cu propunerile înaintate.
	10.	Suplimentar, la punctul 8 din proiect se propune introducerea unui obiectiv nou: „7) <i>Dezvoltarea rezilienței psihologice și a autonomiei personale a mamei/îngrijitorului, în vederea prevenirii recidivei situațiilor de vulnerabilitate.</i>” Propunerea de a include intervențiile de reintegrare ca tip de serviciu este justificată de necesitatea de a asigura măsuri de reintegrare socială, familială și profesională a beneficiarilor, esențiale în procesul de recuperare și protecție. Intervențiile de reintegrare prevăzute în Capitolul IV contribuie la (re)integrarea	Se acceptă.

		completă a beneficiarilor în societate, sprijinind dezvoltarea unui trai stabil și prevenind revictimizarea.	
	11.	La Capitolul III – Beneficiarii , se propune completarea proiectului prin introducerea unui nou punct după punctul 10, cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor următoare cu următorul cuprins: „11. Situațiile de risc sunt identificate prin evaluarea multidisciplinară, utilizând instrumente standardizate aprobate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.”	Nu se acceptă. Propunerea de a introduce o prevedere privind identificarea situațiilor de risc prin evaluare multidisciplinară în interiorul Serviciului nu poate fi acceptată, întrucât cuplurile mamă–copil sunt admise în Serviciu exclusiv deja în baza constatării unei situații de risc de către autoritățile competente înainte de admitere. Serviciul maternal nu este un serviciu de evaluare primară, ci unul de intervenție și protecție, iar rolul său începe după confirmarea situației de risc de către asistentul social comunitar, autoritatea tutelară teritorială sau alte structuri abilitate. Introducerea unei noi evaluări multidisciplinare a „situației de risc” în interiorul Serviciului ar dubla procedurile legale deja realizate în comunitate, ar întârzia accesul la suport și ar contraveni principiului intervenției imediate în situații de criză. Evaluarea efectuată la admitere în Serviciu are scopul de a determina nevoile imediate și măsurile de protecție, nu de a restabili existența riscului, care reprezintă premisa obligatorie pentru admitere.
	12.	Este necesară definirea explicită a situațiilor de risc, prin includerea formulărilor clare.	Nu se acceptă. Propunerea de a defini explicit în Regulament situațiile de risc nu poate fi acceptată, întrucât identificarea și definirea acestor situații reprezintă o competență legală a sistemului de protecție a copilului și este deja reglementată prin acte normative speciale cu aplicabilitate generală. De asemenea și Legea asistenței sociale nr. 547/2003 definește noțiunea de risc social și situație de dificultate. Regulamentul Serviciului maternal se limitează la criteriile de eligibilitate și procedura de admitere, fără a relua sau modifica definiții stabilite prin legislație, pentru a evita duplicările și eventualele contradicții normative. Detalii vor fi expuse în manualul operațional al Serviciului.

	13. La Capitolul V, Secțiunii I – Organizarea Serviciului, se propune completarea cu prevederi care să asigure accesibilitatea serviciului pentru persoanele cu dizabilități fizice și senzoriale, precum și cu prevederi ce ar asigura adaptarea măsurilor de acomodare rezonabilă, conform definiției din art. 2 al Legii nr. 121/2012 privind asigurarea egalității.	Se acceptă
	14. La punctul 31 subpct. 3, unde se menționează încetarea serviciului în caz de încălcare a regulilor interne (consum de alcool, violență, nerespectarea regimului etc.), considerăm că prevederea este interpretativă, fapt pentru care se propune completarea cu textul ce ar asigura specificarea clară a încălcărilor de regim care constituie temei de încetare, indicare expresă a autorității/organului care constată încălcarea și a procedurii interne aplicabile și precizarea dacă o singură abatere constituie temei de încetare.	Se acceptă. Subpct. 3) a fost expus după cum urmează: „încălcarea gravă a regulilor interne ale Serviciului, care pune în pericol siguranța beneficiarului, a copilului, a altor beneficiari sau a personalului, inclusiv: acte de violență fizică sau verbală, amenințări, distrugerii intenționate de bunuri, consum de alcool sau substanțe psihoactive, introducerea în Serviciu a persoanelor neautorizate sau părăsirea repetată a Serviciului fără anunțare. Constatarea încălcării se realizează de către conducătorul Serviciului, în baza unui proces-verbal întocmit de personalul responsabil, cu audierea beneficiarului și analizarea circumstanțelor. Procedura de constatare și de luare a deciziei se desfășoară în conformitate cu procedurile interne prevăzute în Manualul operațional. O singură abatere gravă poate constitui temei de încetare a serviciilor, dacă aceasta generează un risc imediat sau semnificativ pentru siguranță. În cazul abaterilor care nu prezintă un pericol direct, încetarea se aplică numai după avertizare scrisă și consiliere corectivă.”
	15. Se propune detalierea punctului 31 subpct. 4, unde se menționează încetarea serviciului în caz de risc pentru siguranța personalului și a altor beneficiari, cu prevederi ce ar reflecta cine constată existența riscului și care este instrumentul/metodologia de evaluare a riscului.	Se acceptă parțial. Modificarea operată la subpunctul 3, acoperă și aceste situații.
	16. Se propune completarea compartimentelor referitoare la admiterea beneficiarului în Serviciu, transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament cu prevederi care vor specifica autoritatea care emite actul respectiv și procedura de contestare a actului.	Nu se acceptă. Detaliile se vor regăsi în Manualul operațional al Serviciului, iar procedura de contestarea a actului este procedură de drept administrativ sau civil. Accesul la justiție în cazul invocat poate fi realizat

		Se impune reglementarea expresă a procedurii de contestare a refuzului de plasament, pentru a garanta dreptul de acces la justiție.	indiferent dacă acest lucru este stipulat expres sau nu în regulament.
	17.	Se recomandă, de asemenea, detalierea procedurii aplicabile în cazul în care victima părăsește Serviciul, prin informarea acestuia cu privire la: – măsurile de siguranță ce se impun; – informarea familiei, poliției, centrelor de plasament și avocaților desemnați; – datele de contact ale instituțiilor competente pentru intervenții în caz de risc. Această propunere contribuie la asigurarea continuității protecției și a accesului permanent la asistență, garantând o procedură transparentă.	Nu se acceptă. Detalii se regăsesc în punctele 32 - 36 ale Regulamentului. Regulamentul prevede expres rolul managerului de caz și al organului teritorial de asistență socială în pregătirea ieșirii din Serviciu, informarea beneficiarului, documentarea deciziei, asigurarea accesului la servicii de zi, precum și monitorizarea post-plasament pe o perioadă de 3 - 6 luni, inclusiv implicarea autorităților competente. Introducerea unei descrieri suplimentare a notificării familiei, poliției sau altor instituții ar dubla prevederile procedurale deja existente, ar încărca inutil Regulamentul și ar transforma textul într-o instrucțiune operațională, ceea ce contravine rolului său normativ. Detalii se vor regăsi în Manualul operațional al Serviciului.
	18.	La <i>Capitolul VII, Secțiunea a 3-a Formarea, supervizarea și managementul calității</i>, după punctul 63 se propune completarea proiectului prin introducerea unui nou punct, cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul cuprins: „64. Indicatori de calitate Prestatorul monitorizează cel puțin următorii indicatori: a) timpul de răspuns la cazurile urgente; b) rata reintegrării reușite a beneficiarilor; c) nivelul de satisfacție al beneficiarilor; d) frecvența formării personalului; e) numărul incidentelor critice raportate și gestionate.”	Se acceptă parțial. Indicatorii propuși sunt instrumente tehnice de măsurare a calității, nu norme de organizare, de aceea nu pot fi integrați în Regulament. Standardul 22 din Standardele minime de calitate reglementează monitorizarea performanței Serviciului și este cadrul adecvat pentru integrarea indicatorilor suplimentari (timp de răspuns, rata reintegrării, satisfacția beneficiarilor, incidente critice). Această completare asigură o evaluare coerentă, măsurabilă și continuă a calității Serviciului. Astfel, Standardul 22 a fost completat cu indicatori noi de realizare.
	19.	În Anexa nr. 2: Standardul 1- Accesibilitatea Serviciului, se propune completarea acestui, cu următorii indicatori de realizare: Serviciul asigură acces egal la toate tipurile de servicii prestate.	Se acceptă. Standardul I a fost completat cu un indicator nou de realizare, conform propunerii.

		- În cazul în care necesitățile beneficiarului nu pot fi acoperite în Serviciu, acesta este direcționat către alți prestatori de servicii. - Serviciul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor pentru persoane cu dizabilități: - Uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse la 1,5 cm; - Coridoare cu lățime minimă de 120 cm; - Rampe de acces cu înclinație maximă 5%, balustrade la ambele părți; - Dormitoare și băi accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu roțile, spațiu de manevră.	
	20.	Standardul 12 – Condiții sigure de viață se propune completarea acestuia cu o prevedere prin care, la admiterea în Serviciu, fiecare beneficiar să primească un chit cu produse de igienă și haine de primă necesitate, pentru a-i fi asigurat dreptul la demnitate. Această completare este justificată de realitățile cotidiene: multe femei și copii ajung în Serviciu fără bunuri personale sau fără posibilitatea de a le lua cu ei din locuința în care au plecat. Prin introducerea obligativității acordării produselor de igienă și îmbrăcăminte de bază pentru fiecare beneficiar, se va asigura condiții de viață demne pentru beneficiari.	Se acceptă.
Ministerul Sănătății <i>Aviz nr. 15/3682 din 24.11.2025</i>	21.	La Capitolul V Organizarea și funcționarea serviciului, Secțiunea a 5-a Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament, punctul 30, subpunctul 2) textul „în perioada tratamentului medical sau de reabilitare” să se modifice în textul „în perioada internării în cadrul instituțiilor medico-sanitare”.	Se acceptă.
	22.	La capitolul VI Drepturile și obligațiile, Secțiunea 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarului, punctul 42, subpunctul 1) sintagma „în totalitate” se va exclude.	Se acceptă.
	23.	La Capitolul VII Managementul serviciului și resurse umane, Secțiunea 2-a Condițiile de angajare și etica profesională, punctul 54, subpunctul 2) „nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor”; să se modifice în textul „nu sunt afectate de tulburări mintale și comportamentale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor”.	Se acceptă.

Ministerul Educației și Cercetării <i>Aviz nr. 02/56/25 din 19.11.2025</i>	24. Anexa nr. 2 La Capitolul 111, (RE)SOCIALIZAREA ȘI INTEGRAREA BENEFICIARULUI, subcapitolul Educație pentru sănătate - Standardul 9, punctul 27., subpunctul 5), textul „Personalului Serviciului și beneficiarii sunt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor.” să se modifice în textul „Personalul Serviciului și beneficiarii sunt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor în situații de urgență.”.	Se acceptă.
	25. Având în vedere că, potrivit prevederilor Codului educației al Republicii Moldova nr. 152/2014, sintagma „instituții de educație” nu se regăsește în sensul prezentului Cod, iar termenul utilizat în actele normative din domeniul educației este „instituții de învățământ”, se propune ajustarea corespunzătoare a textului.	Se acceptă.
	26. În Tabelul comparativ Standardul 9 la punctul 81, alineatul c) textul „instituții de educație pentru continuarea studiilor” să se substituie cu textul „instituții de învățământ pentru continuarea studiilor” .	Nu se acceptă. Norma la care se face referire se propune a fi abrogată și nu poate fi modificată.
Inspectoratul Social de Stat <i>Aviz nr. 01/851 din 24.11.2025</i>	27. Se recomandă de menținut denumirea serviciului „Serviciul maternal” pe parcursul întregului proiect.	Se acceptă.
	28. Anexa 2 La Standardul 15, pct. 45 subpct. I „Pentru fiecare cuplu mama/îngrijitor - copil există un plan individualizat de servicii care include acțiuni concrete de dezvoltare a abilităților de viață independentă și de (re)integrare familială și socială” cuvântul „servicii” să se substituie cu cuvântul „asistență”.	Nu se acceptă. În cadrul Serviciilor specializate se va opera cu termenul de planul individualizat de servicii.
	29. Standardul 16 „Formare profesională și/sau încadrarea în câmpul muncii” se recomandă revizuirea standardului, luând în considerare că mamele cu copii până la vârsta 3 ani de zile au statutul de îngrijitor al copilului și nu sunt cu statut de șomer în căutarea unui loc de muncă.	Nu se acceptă. Propunerea de a revizui Standardul 16 nu poate fi acceptată, întrucât Standardul nu obligă beneficiara la încadrarea în câmpul muncii și nici la obținerea statutului de șomer, ci stabilește doar cadrul general pentru orientare vocațională și dezvoltarea competențelor profesionale, în funcție de potențialul și preferințele fiecărei beneficiare. Standardul 16 prevede expres că sprijinul profesional este adaptat nevoilor și dorințelor beneficiarei (pct. 47) și că activitățile sunt incluse în Planul individualizat de servicii (pct. 48 subpct. 1), ceea ce permite individualizarea intervenției,

			respectând statutul de îngrijitor al copilului. Indicatorii vizează facilitarea accesului la consiliere, ghidare și oportunități de formare, nu obligativitatea angajării sau pierderea statutului de îngrijitor. Prin urmare, Standardul nu generează niciun conflict cu reglementările privind protecția maternității, iar aplicarea lui rămâne flexibilă și orientată exclusiv spre autonomia beneficiarei, nu spre impunerea unui statut ocupațional.
	30.	Standardul 22, pct. 66 subpct. 2 „Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic de către structura teritorială de asistență socială, Inspekția Socială, precum și alte autorități abilitate în domeniu.” - sintagma „Inspekția Socială” să se substituie cu sintagma „Inspectoratul Social de Stat”.	Se acceptă.
UNICEF	31.	Anexa 1 Pct. 18 - este oportun de specificat care autoritate tutelară - locală sau teritorială, pentru evitarea interpretărilor ambigue.	Se acceptă parțial. Procedura detaliată de admitere va fi reglementată în Manualul operațional al Serviciului.
	32.	Pct. 20 - pentru uniformizarea terminologiei utilizate, propunem utilizarea noțiunilor „reprezentanților/responsabililor legali”. Totodată, trebuie de menționat că plasarea individuală a copiilor nu este permisă, cu excepția plasării gravidelor minore.	Se acceptă.
	33.	Pct. 46 - reieșind din problemele practice pe care le întâmpină prestatorii de servicii, considerăm oportun să reglementăm nu doar posibilitatea angajării medicilor dar și a asistenților medicali.	Nu se acceptă Nu susținem extinderea prevederilor privind angajarea medicilor sau asistenților medicali în cadrul Serviciului, întrucât această responsabilitate poate și trebuie să fie acoperită prin sistemul de medicină comunitară, conform cadrului legal existent. Centrele nu sunt instituții medico-sanitare, iar preluarea atribuțiilor medicale interne ar genera costuri suplimentare, nejustificate și dificil de acoperit de către prestatori. Evaluările de sănătate, monitorizarea medicală și accesul la tratament sunt deja garantate prin medicul de familie, asistentul medical comunitar și serviciile specializate din comunitate.

			În acest sens, considerăm oportună consolidarea mecanismelor de colaborare cu medicina comunitară, nu crearea de posturi suplimentare în cadrul serviciului. Această abordare respectă principiul eficienței, evită suprapunerea de atribuții și permite utilizarea optimă a resurselor fără a afecta calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.
	34.	Propunem completarea Regulamentului cu prevederea că beneficiarii serviciului maternal nu se află la întreținerea deplină a statului, ceea ce va oferi posibilitatea de a beneficia de ajutor social și alte prestații sociale.	Se acceptă.
	35.	Anexa 2 Standardul 8 și standardul 14 - propunem revizuirea acestor standarde pentru a evita repetarea rezultatelor scontate și a indicatorilor de impact.	Nu se acceptă. Propunerea de revizuire a standardelor 8 și 14 pentru a evita presupuse repetări nu poate fi acceptată, întrucât cele două standarde reglementează etape distincte ale procesului de intervenție și urmăresc rezultate diferite. Standardul 8 vizează menținerea și dezvoltarea relațiilor personale și familiale pe durata plasamentului, ca parte a intervenției curente, în timp ce Standardul 14 reglementează reintegrarea familială și socială ca etapă ulterioară, orientată spre finalizarea plasamentului și pregătirea beneficiarului pentru ieșirea din serviciu. Deși ambele standarde se referă la relația beneficiarului cu familia, acestea au funcții clar separate: Standardul 8 se concentrează pe sprijinul imediat acordat relațiilor în timpul șederii în centru, iar Standardul 14 monitorizează și evaluează continuitatea acestor relații în perspectiva reintegrării. Indicatorii și rezultatele scontate nu se repetă, ci se completează și reflectă etapele succesive ale managementului de caz.
	36.	Standardul 10 - propunem reglementarea asigurării beneficiarilor cu kituri de igienă, conform necesităților.	Se acceptă. Versiunea inclusă în regulament este: „Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor, la admitere și ulterior, în funcție de necesități, kituri de igienă personală și produse esențiale pentru menținerea igienei beneficiarului și a copilului acestuia, în

			vederea garantării unui nivel minim de condiții de igienă și demnitate.”.
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Aviz nr. 342 din 27.11.2025</i>	37.	Nu este clar de ce este modificată aproape în totalitate o Hotărâre a Guvernului veche din 2008, cu includerea unui nou Regulament – cadru de organizare și funcționare a serviciului maternal și cu noi Standarde minime de calitate, dar fără a schimba clauza de adoptare care se întemeiază pe legislație veche/abrogată și nu se adoptă un proiect nou de Hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului maternal și a Standardelor minime de calitate.	Se acceptă parțial. Proiectul nu constituie un act normativ nou, ci reprezintă modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008, prin înlocuirea integrală a anexelor acesteia și actualizarea formulărilor. Obiectul de reglementare rămâne neschimbat -organizarea și funcționarea serviciului maternal, iar modificările propuse nu generează implicații financiare suplimentare, dat fiind că standardele minime de calitate sunt obligatorii pentru toți prestatorii existenți, publici sau privați, în limitele alocațiilor deja prevăzute. În partea legală, au fost ajustate actele normative la care se face trimitere.
	38.	În textul Regulamentului – cadru este utilizat termenul „autoritate tutelară”, dar nu este clar la care autoritate tutelară se referă autorii, la autoritatea tutelară locală sau la autoritatea tutelară teritorială. În Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008, este vorba de autoritatea tutelară din cadrul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea / mun. Bălți.	Se acceptă. Pe tot parcursul textului au fost făcute clarificări referitor la autoritatea tutelară.
	39.	Potrivit pct. 2 din Regulamentul – cadru, Serviciul maternal este un serviciu social specializat, prestat mamelor cu copii în dificultate și nu un serviciu social primar. Autorii modificărilor la Regulamentul-cadru propun la pct. 69 norme confuze, neclare, pasibile de interpretare privind sursa de finanțare a Serviciului maternal, care prevăd că „Finanțarea Serviciului se realizează din: 1) mijloacele financiare ale fondatorului, conform prevederilor legale, 2) resurse provenite din donații, sponsorizări, granturi, proiecte și alte surse legale, potrivit Legii nr. 1420/2002 privind filantropia și sponsorizarea; 3) contribuții din bugetele locale sau de stat, după caz”, în situația în care domeniul protecției sociale este un domeniu ce ține de competența Guvernului/APC (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017), respectiv acest serviciu trebuie finanțat din bugetul de stat. Se creează bănuiala rezonabilă, că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea Serviciului maternal pe umerii APL I și	Se acceptă parțial. Autorităților publice de nivelul întâi deține responsabilități în domeniul social și respectiv nu trebuie să limităm disponibilitatea unor autorități publice locale de a contribui din bugetul propriu pentru crearea unui serviciu maternal și aici exemplific orașul Chișinău, care a dezvoltat centru maternal. Versiunea inclusă în regulament este: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, a contribuțiilor din bugetele locale, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.

		prestatorilor privați. Dat fiind faptul că, obligația finanțării acestui serviciu social nu poate fi realizată din bugetele locale, propunem o redacție nouă a pct. 69 din Regulamentul-cadru cu următorul cuprins „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.	
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr. 07/2-03/202/1746 din 16.12.2025</i>	40.	Ținem să menționăm că în pofida faptului că în Nota de fundamentare a majorității din proiectele respective este stipulat că prevederile acestora nu implică cheltuieli financiare la etapa actuală, totuși acestea vor implica costuri/cheltuieli pe termen mediu/lung. În acest context, subliniem faptul că notele de fundamentare nu conțin estimări ale impactului financiar în condițiile aplicării proiectelor respective. Totodată, având în vedere că, pentru unele servicii sociale, standardele au fost modificate și/sau extinse, rezultă în mod inevitabil apariția unor costuri suplimentare. De asemenea, se constată că, în cadrul unor servicii sociale, la compartimentul „Structura de personal”, au fost incluse categorii de personal și state de funcții nejustificate. În alte situații, cuantumul indemnizațiilor a fost majorat nejustificat, fără realizarea unei evaluări corespunzătoare a impactului financiar asupra bugetului. În consecință, Ministerul Finanțelor menționează că nu își asumă responsabilitatea pentru adoptarea actelor normative menționate. Suplimentar, se solicită excluderea Ministrului finanțelor din lista contrasemnatarilor în toate proiectele menționate, ca fiind contrar prevederilor art.36 alin.(2) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017.	Am luat act.
Expertizare			
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/12132 din 10.12.2025</i>	41.	Având în vedere că proiectul de hotărâre nu comportă modificări punctuale ale Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008, ci operează modificări substanțiale asupra structurii și conținutului acesteia, inclusiv prin modificarea denumirii, completarea cu un Regulament-cadru și substituirea Standardelor minime de calitate cu altele într-o redacție revizuită, rezultă că intervenția normativă depășește cadrul tehnicii legislative aferente modificării unui act normativ în vigoare.	Se acceptă.

		Prin urmare, întrucât Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 își pierde în mod substanțial conținutul, este justificată abrogarea acesteia și aprobarea unei hotărâri noi, care să cuprindă integral noile norme.	
	42.	Modificările la actul normativ din speță, se vor numerota în conformitate cu prevederile art. 52 alin. (3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative care statuează că „Pentru interpretare corectă și aplicare comodă, punctele pot fi divizate în subpuncte care se numerează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe, până la gradul de detaliere necesar.”.	Obiecția decade în contextul acceptării obiecției de la pct. 40.
	43.	Propunerile de expunere în redacție nouă a pct. 1-3 se vor comasa, deoarece vizează elemente structurale ordonate consecutiv. Astfel, dispoziția de modificare se va indica după cum urmează: „1.2. Punctele 1-3 vor avea următorul cuprins:”, fiind urmată de conținutul propriu-zis al acestor puncte indicate cu numerotare.	Obiecția decade în contextul acceptării obiecției de la pct. 40.
	44.	La pct. 3 se va revedea termenul „instituție-mamă” deoarece nu este utilizat în legislație. Respectivul termen se va substitui cu altul adecvat în funcție de statutul Serviciului. Totodată, remarcăm că, termenul „fondator” nu poate fi aplicat în cazul unui Serviciu care funcționează fără statut de persoană juridică. Calitatea de „fondator” poate fi atribuită doar în legătură cu înființarea unei persoane juridice, deoarece fondatorul este entitatea care o înființează, îi conferă patrimoniu, adoptă actele de constituire și îi stabilește structura organizațională inițială. Astfel, întrucât Serviciul, în forma sa de subdiviziune structurală, nu deține personalitate juridică, patrimoniu distinct și capacitate juridică proprie, utilizarea termenului „fondator” este improprie. Prin prisma observației date se va revizui și pct. 72 din proiectul Regulamentului-cadru.	Se acceptă. În versiunea revizuită a proiectului s-au făcut modificările recomandate.
	45.	Cu referire la anexele nr. 1 și nr. 2 la <i>Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008</i> , normele se vor formula după cum urmează: „1.4. se completează cu Anexa nr. 1 cu următorul cuprins: [...]”; 1.5. Anexa la hotărâre devine Anexa nr. 2 și va avea următorul cuprins:”	Se acceptă.
	46.	Parafa de aprobare se va indica după cum urmează: „Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008”. Similar se va indica și parafa de aprobare a Anexei nr. 2.	Obiecția decade în contextul acceptării obiecției de la pct. 40.

	47. Pct. 1 se va reformula după următorul model: „1. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – Serviciu).”.	Se acceptă. Pct.1 a fost expus în următoarea redacție: „1. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului maternal (în continuare – Serviciu).”
	48. La pct. 2, utilizarea termenului „fete” nu este adecvată din punct de vedere juridic, întrucât acesta nu este un termen consacrat în legislația națională și nici nu reflectă, cu precizie, statutul juridic al potențialilor beneficiari minori, în cazul în care s-a avut în vedere această categorie de persoane. Urmare revizuirii acestui termen, se va uniformiza terminologia în tot textul proiectului.	Precizare. Această formulare este necesară pentru a delimita în mod clar și explicit categoria de beneficiare minore – adolescente gravide sau mame minore – care constituie o grupă distinctă de persoane aflate în situație de vulnerabilitate sporită. Utilizarea termenului are caracter descriptiv și operațional, specific reglementărilor din domeniul serviciilor sociale, și nu urmărește definirea statutului juridic al beneficiarilor. Înlocuirea termenului „fete” cu formulări generale, precum „persoane minore”, sau omiterea oricărei referințe care să evidențieze explicit această categorie, ar genera ambiguități privind eligibilitatea mamelor minore pentru accesarea serviciului maternal. Aceasta ar putea conduce la interpretări restrictive și la limitarea nejustificată a accesului unei categorii de beneficiari care necesită protecție, suport specializat și intervenții adaptate vârstei și situației lor specifice. Totodată, utilizarea termenului „fete” este în concordanță cu practica internațională în domeniul protecției copilului și al serviciilor destinate adolescentelor gravide, fiind întâlnită în documente de politici, ghiduri și standarde europene, ceea ce asigură coerență terminologică. Prin urmare, menținerea termenului „fete” este necesară pentru asigurarea clarității, accesibilității și aplicabilității prevederilor regulamentare și pentru garantarea protecției adecvate a mamelor minore și adolescentelor gravide.

	49.	La pct. 3 se va revedea expresia „ordinele [...] aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, or, Ordinele se emit de miniștri, dar nu de ministere.	Se acceptă.
	50.	La pct. 4 se va preciza că capacitatea și infrastructura vizează Serviciul.	Se acceptă. Norma a fost ajustată.
	51.	La pct. 9 atragem atenția că, medierea este o modalitate de soluționare alternativă a litigiilor pe cale amiabilă, în cadrul unui proces structurat, flexibil și confidențial, cu asistența unui sau mai multor mediatori (a se vedea <i>Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere</i>).	Se acceptă. Cuvântul mediere a fost substituit cu cuvântul „facilitare”.
	52.	La pct. 12 propunem ca cuvintele „cetățenii care cad sub incidența” să fie substituite cu cuvintele „străinii care cad sub incidența”.	Se acceptă. Norma a fost ajustată.
	53.	La pct. 15 se va preciza dacă serviciile enumerate se asigură gratuit sau nu.	Se acceptă. Pct.15 a fost expus în următoarea redacție: „15. Serviciul asigură gratuit pentru beneficiari următoarele servicii”
	54.	La pct. 21, pentru o mai bună claritate, se consideră necesară indicarea perioadei maxime pentru care poate fi admisă prelungirea plasamentului.	Se acceptă. Pct. 21 a fost expus în următoarea redacție: „21. Serviciul de plasament asigură primire, protecție și adăpost în regim de 24 ore/7 zile pe săptămână. Perioada de plasament este de până la 12 luni. Prolungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale, în corespundere cu Manualul operațional al Serviciului și nu poate depăși o perioadă de 6 luni.”
	55.	La sbp. 43.8, 46.7 și 47.12-47.14 atragem atenția că, potrivit art. 1084 alin. (4) din <i>Codul civil</i> , tuturor tipurilor de contracte, indiferent de modul de executare ori durata în timp, se aplică rezoluțiunea, dar nu rezilierea.	Se acceptă. Normele au fost ajustate.
	56.	La sbp. 46.1 se va preciza la care servicii are dreptul beneficiarul, făcând referire la punctul din Regulamentul-cadru.	Se acceptă. Norma a fost completată.
	57.	La pct. 74 remarcăm că, potrivit art. 453 alin. (1) din <i>Codul civil</i> patrimoniul reprezintă totalitatea drepturilor și obligațiilor patrimoniale (care pot fi evaluate în bani), privite ca o sumă de valori active și pasive legate între ele, aparținând unor persoane fizice și juridice determinate.	Se acceptă. Norma fost expus în următoarea redacție: „Baza materială a Serviciului este constituită din bunurile aflate în proprietate sau folosință și este utilizată exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite prin statut, regulament și actele de constituire.”

	58.	La pct. 1 cuvintele „Prestatorul maternal” se vor substitui cu cuvintele „Prestatorul serviciului maternal”, iar cuvintele „limba de stat” se vor substitui cu cuvintele „limba română”.	Se acceptă. Norma a fost ajustată.
	59.	În formula de atestare a autenticității actului normativ, cuvântul „Ministra” se va substitui cu cuvântul „Ministrul”, conform <i>Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 424/2025 privind numirea Guvernului</i> .	Se acceptă.
Centrul Național Anticorupție <i>Raport de expertiză anticorupție</i> Nr. EHG25/11046 din 16.12.2025	60.	Punct 37, subpunct 37.3 Prezenta formulare este susceptibilă de interpretări subiective și extensive, în contextul în care proiectul nu definește noțiunea de încălcare gravă, drept consecință, prestatorul urmează să aprecieze la propria voință și discreție gravitatea faptelor comise de către beneficiar, fapt care poate determina un comportament abuziv și discreționar, cât și prejudicierea drepturilor beneficiarului prin încetarea prestării serviciilor. Pentru a asigura o aplicare și interpretare unitară a normei precitate, urmează a fi determinată noțiunea de <i>abateră gravă</i> , sau, în mod alternativ, această ambiguitate poate fi înlăturată prin excluderea termenului „gravă”, așa cum norma determină inclusiv modalitățile faptice prin care abaterile pot fi comise de către beneficiar, însă urmează a fi excluse condițiile pentru o interpretare subiectivă în contextul în care prestatorului în prezenta formulare îi este atribuită o marjă de discreție nelimitată în aprecierea acțiunilor comise de către beneficiar a fi sau nu grave. În lipsa temeiurilor clar determinate pentru încetarea prestării serviciilor de către prestator, norma este susceptibilă de interpretări subiective și arbitrar, favorabile destinatarului acesteia, circumstanțe de natură să conducă la prejudicierea drepturilor și intereselor legitime ale beneficiarului și la un comportament discreționar al prestatorului.	Se acceptă. Norma a fost expusă după cum urmează: „în caz de încălcare a regulilor interne, cum ar fi consumul de alcool, manifestarea violenței, nerespectarea regimului stabilit, introducerea persoanelor neautorizate în Serviciu sau alte abateri prevăzute în regulile interne ale Serviciului”
	61.	Punct 81.4, subpunct 81.4.2. Prezenta normă, prin formularea permisivă, atribuie conducătorului serviciului un comportament volitiv în aprecierea gravității acțiunilor personalului care aplică violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de beneficiari. În vederea evitării unui comportament discreționar sau abuziv al conducătorului serviciului privind sesizarea organelor competente în cazul comiterii de către personal a faptelor ce constituie contravenții sau infracțiuni, urmează a fi redusă	Se acceptă. Norma a fost exclusă.

		marja de apreciere a conducătorului în limitele conduitei strict prevăzute de cadrul normativ. Aprecierea subiectivă a conducătorului serviciului poate genera lipsa responsabilității clare personalului vizat pentru încălcările comise și la responsabilizarea insuficientă a subiecților pentru respectarea prevederilor legale.	
	62.	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului maternal și a standardelor minime de calitate a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS). Autorul a prezentat Sinteza avizelor parvenite în cadrul procesului de consultare publică a proiectului de către autoritățile responsabile de implementarea prevederilor conținute în proiect/instituțiilor interesate, fapt ce denotă aspectul definitiv al acestuia și întrunirea condițiilor stabilite de prevederile art.36 al Legii nr.100/2017, coroborat cu art.28 al Legii nr.82/2017 - pentru efectuarea expertizei anticorupție. În procesul de promovare a proiectului, au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) al Legii nr. 239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional. Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) al Legii cu privire la actele normative nr.100 din 22 decembrie 2017. Implementarea prevederilor propuse, poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este în detrimentul interesului public general (în sensul prevăzut în Legea integrității nr. 2 din 25 mai 2017), sub rezerva înlăturării carențelor analizate la capitolul III al prezentului raport de expertiză anticorupție.	Am luat act.

Ministră

Natalia PLUGARU