

ORDIN Nr. 25/2019 din 3 ianuarie 2019

privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială\*)

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 102 bis din 11 februarie 2019

\*) [Ordinul nr. 25/2019](#) a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 102 din 11 februarie 2019 și este reprodus și în acest număr bis.

Având în vedere:

- [art. 9](#) alin. (5) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

- [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a prevederilor [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), cu modificările și completările ulterioare;

- [Hotărârea Guvernului nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul:

- [art. 9](#) alin. (1) și [art. 19](#) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

- [art. 5](#) alin. (7) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 11/2014 privind adoptarea unor măsuri de reorganizare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative;

- [art. 4](#) alin. (1) lit. b) din Hotărârea Guvernului nr. 299/2014 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, cu modificările ulterioare;

- [art. 17](#) alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, cu modificările și completările ulterioare,

**ministrul muncii și justiției sociale emite următorul ordin:**

ART. 1

(1) Se aprobă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial, respectiv servicii sociale cu cazare, destinate copiilor din sistemul de protecție specială, definite conform prevederilor [art. 123](#) alin. (1) și (2) din Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, după cum urmează:

a) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi, cod 8790CR-C-I, potrivit [Nomenclatorului](#) serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, prevăzute în [anexa nr. 1](#);

b) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat sau exploatat, cod 8790CR-C-II, potrivit [Nomenclatorului](#) serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, prevăzute în [anexa nr. 2](#);

c) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre de urgență, precum și ca adăposturi de noapte pentru copiii străzii, cod 8790CR-C-III, potrivit [Nomenclatorului](#) serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, prevăzute în [anexa nr. 3](#);

d) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copiii care au săvârșit fapte penale și nu răspund penal, cod 8790CR-C-IV, potrivit [Nomenclatorului](#) serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, prevăzute în [anexa nr. 4](#).

(2) Lista documentelor și procedurilor aferente standardelor minime de calitate prevăzute la alin. (1) este prevăzută în [anexa nr. 5](#).

(3) În cuprinsul prezentului ordin, prin termenul de "copil" se înțelege persoana care nu a împlinit vârsta de 18 ani și nici nu a dobândit capacitatea deplină de exercițiu, potrivit legii, precum și tinerii care provin din sistemul de protecție specială și sunt găzduiți și protejați în centrele prevăzute la alin. (1), până la vârsta și în condițiile prevăzute de lege.

#### ART. 2

(1) Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) alin. (1) cuprind două secțiuni.

(2) Secțiunea I - standardul minim de calitate este structurată după cum urmează:

a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;

b) standarde: definire, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;

c) condiții/criterii ale fiecărui standard, corespunzători indicatorilor de proces: enunț, detaliere și numerotare compusă din litera S și cifre arabe corespunzătoare numărului standardului și numărului condiției/criteriului;

d) indicatori de monitorizare - Im, corespunzători indicatorilor de realizare: documente și modalități de evidențiere a respectării standardului.

(3) Structura standardelor minime de calitate, prevăzută la alin. (2), respectă elementele care definesc standardele de calitate, după cum urmează:

a) condițiile/criteriile fiecărui standard corespund indicatorilor de proces - măsură a modului/procesului în care sunt livrate serviciile, respectiv condițiile/criteriile fiecărui standard;

b) indicatorii de monitorizare - Im corespund indicatorilor de realizare - măsură, de obicei cantitativă, a produselor finale sau a serviciilor furnizate direct de o structură instituțională;

c) rezultatele așteptate corespund indicatorilor de rezultat - măsură a efectelor sau impactului obținute prin furnizarea serviciilor.

(4) Secțiunea a II-a cuprinde clarificări privind modalitatea de completare a fișei de autoevaluare - formular standard în care se înscriu de către solicitantul licenței de funcționare datele și punctajul estimat de acesta cu privire la gradul de îndeplinire a standardelor minime aferente procesului de acordare a serviciilor sociale.

(5) Evaluarea în vederea acordării licenței serviciului social se realizează pe baza punctajului minim prevăzut în secțiunea a 2-a a fiecăreia dintre [anexele nr. 1 - 4](#), a documentelor justificative și a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

#### ART. 3

(1) Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a respecta în integralitate standardele minime de calitate atât în vederea primirii licenței de funcționare, cât și ulterior acordării acesteia, pentru întreaga perioadă de funcționare a serviciilor sociale.

(2) Indiferent de forma de organizare a serviciilor sociale licențiate, furnizorilor de servicii sociale publici și privați le revine obligația monitorizării respectării standardelor minime de calitate.

#### ART. 4

(1) Verificarea respectării standardelor minime de calitate în baza cărora au obținut licența de funcționare revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Verificarea conformității și respectării normelor de igienă și sănătate publică, a normelor privind securitatea la incendiu, precum și a altor condiții/cerințe/norme pentru care au fost emise autorizații administrative prelabile de funcționare se realizează de personalul de specialitate desemnat de

instituțiile care au emis autorizațiile de funcționare respective, după caz: din domeniul sănătății publice, al pazei contra incendiilor, al sănătății și securității în muncă etc.

(3) În realizarea vizitelor de evaluare în teren inspectorii sociali au în vedere ansamblul de condiții și criterii aferente fiecărui standard, fără a se limita la indicatorii prevăzuți în fișa de autoevaluare, iar în situația în care apreciază încălcări ale unor cerințe care, potrivit legii, intră în competența instituțiilor menționate la alin. (2), în funcție de gravitatea constatărilor procedează după cum urmează:

- a) sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;
- b) recomandă neacordarea/suspendarea licenței de funcționare și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;
- c) aplică prevederile [art. 27](#) alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile.

ART. 5

[Anexele nr. 1](#) - 5 fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 6

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă:

a) [Ordinul](#) secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție nr. 21/2004 pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 222 din 15 martie 2004;

b) [Ordinul](#) secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție nr. 27/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial pentru copiii cu dizabilități, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 515 și 515 bis din 8 iunie 2004;

c) [Ordinul](#) secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție nr. 89/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 759 din 19 august 2004;

d) [anexa nr. 4](#) "Standarde minime obligatorii privind centrul de primire în regim de urgență pentru copiii străzii" și [anexa nr. 5](#) "Standarde minime obligatorii privind adăpostul de noapte și de zi pentru copiii străzii" la [Ordinul](#) secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție nr. 132/2005 pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind serviciile destinate protecției copiilor străzii, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 743 și 743 bis din 16 august 2005.

ART. 7

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul muncii și justiției sociale,  
**Marius-Constantin Budăi**

București, 3 ianuarie 2019.

Nr. 25.

**LISTA documentelor și evidențelor aferente Standardelor minime de calitate prevăzute la [anexele](#)  
1 - 4**

**Documente privind organizarea și funcționarea centrului rezidențial**

1. Regulamentul de organizare și funcționare al centrului (ROF)
2. Organigrama centrului rezidențial
3. Statul de funcții
4. Fișe de post ale personalului
5. Fișe de evaluare anuale ale personalului
6. Plan anual privind formarea profesională a personalului
7. Rapoarte de monitorizare a activității centrului rezidențial
8. Rapoarte de activitate anuale
9. Rapoarte de audit intern/notificarea coordonatorului centrului
10. Procesele-verbale ale ședințelor de supervizare a personalului
11. Program zilnic de activitate
12. Diplome, certificate de absolvire ale personalului de specialitate
13. Contracte de angajare, contracte/convenții de colaborare, contracte de prestări servicii, contracte de voluntariat
14. Buletine medicale aferente controalelor periodice ale personalului
15. Condica de medicamente și materiale consumabile
16. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant
17. Proiect instituțional propriu și planuri anuale de acțiune
18. Carta drepturilor beneficiarilor
19. Codul etic
20. Materiale informative de prezentare a centrului și a serviciilor oferite

**Evidențe privind realizarea activităților din centrul rezidențial**

1. Registru privind instruirea și formarea continuă a personalului
2. Registru privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor (copiilor)
3. Registru de vizite și ieșiri ale copiilor (evidența vizitelor primite sau efectuate, evidența ieșirilor ocazionale autorizate a copiilor din centru)
4. Registrul de evidență a încetării serviciilor
5. Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor
6. Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare
7. Registrul de evidență a incidentelor deosebite

**Documente și proceduri elaborate**

**Documente:**

1. Dosarul personal al beneficiarului (copilului)
2. Programul de acomodare al copilului în centrul rezidențial
3. Fișele de evaluare: socială, educațională, psihologică și medicală
4. Planul individualizat de protecție a copilului
5. Planul personalizat de servicii al copilului
6. Fișa pentru educație
7. Fișa medicală
8. Fișa individuală de consiliere psihologică

9. Planul individualizat de integrare/reintegrare socială
10. Programul personalizat de consiliere psihologică
11. Programul educațional
12. Programele de intervenție pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor
13. pentru viața independentă
14. Programul lunar pentru recreere și socializare
15. Raport privind evoluția dezvoltării fizice, mentale, spirituale, morale sau sociale a copilului
16. Evidența interviurilor copiilor în risc de abuz, neglijare sau exploatare
17. Protocoalele speciale pentru situațiile grave de abuz, neglijare și exploatare
18. Evidența agresorilor care beneficiază de servicii de consiliere psihologică
19. Fișa specială de evidență a comportamentelor deviate ale copilului

**Proceduri:**

1. Procedura de admitere a copiilor în centrul rezidențial
2. Procedura de încetare a serviciilor
3. Procedura privind respectarea intimității copilului și a confidențialității datelor
4. Procedura privind promovarea relațiilor socio-familiale
5. Procedura privind ocrotirea sănătății copilului este disponibilă în dosarul de proceduri
6. Procedura privind consemnarea opiniilor beneficiarilor
7. Procedura privind soluționarea situațiilor de părăsire a centrului fără permisiune/situațiilor de absenteism
8. Procedura privind modul de acțiune în situații neprevăzute care afectează funcționarea curentă a utilităților
9. Procedura privind relația personalului cu copiii
10. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile
11. Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență
12. Procedura privind controlul comportamentului copiilor
13. Procedura de evaluare și prevenire a riscurilor
14. Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor.