



**Co-funded by the
European Union**

*Proiectul Erasmus+KA2 DEFEP
Învățământul la distanță al viitorului: cele mai bune practici ale UE ca răspuns la la
nevoile studenților din învățământul superior modern și ale pieței muncii*

STANDARD CADRU DE COMUNICARE ȘI ASISTENȚĂ PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI (în formatul la distanță al învățământului superior)



**UNIVERSITÄT
DES
SAARLANDES**

**II Universidad
Rey Juan Carlos**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO**



**UNIVERSITATEA TEHNICĂ
A MOLDOVEI**



**CHERNIHIV POLYTECHNIC
NATIONAL UNIVERSITY**



PREAMBUL

- Standardul cadru nu este un text original, iar autorii nu revendică dreptul de autor sau sursa primară.
- Standardul cadru a fost elaborat în cadrul proiectului Erasmus+KA2 DEFEP „Învățământul la distanță al viitorului: cele mai bune practici ale UE ca răspuns la nevoile studenților din învățământul superior modern și ale pieței muncii”.
- Standardul cadru se bazează pe practicile europene și naționale existente, pe reglementările, pe dezvoltările metodologice ale instituțiilor de învățământ superior individuale, precum și pe materiale și cazuri ale Ministerului Educației și Cercetării, ale Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare etc.
- Standardul cadru ia în considerare experiența universităților partenere DEFEP din Ucraina, Moldova, Germania, Spania, Italia, rezultatele unui studiu sociologic, un raport analitic și o monografie elaborate în cadrul proiectului.
- Standardul cadru este aplicabil învățământului la distanță în învățământul superior.
- Standardul cadru ia în considerare particularitățile asociate cu formatul la distanță al procesului educațional în forma la distanță a învățământului superior. În același timp, principiile de bază ale comunicării și sprijinului pentru persoanele cu dizabilități descrise în Standardul model sunt universale pentru toate formele de învățământ superior.
- Pe baza Standardului cadru, o instituție de învățământ superior își elaborează propriul Standard pentru comunicarea și susținerea persoanelor cu dizabilități (denumit în continuare „Standardul”) sau implementează dispozițiile Standardului cadru referitoare la învățământul la distanță în dispozițiile relevante ale instituției de învățământ superior.

CUPRINS

1. DISPOZIȚII GENERALE	4
2. ABORDĂRI GENERALE PRIVIND ORGANIZAREA ȘI FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE	5
3. EVALUAREA NEVOILOR INDIVIDUALE ALE STUDENȚILOR DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL UNIVERSITAR LA DISTANȚĂ	6
4. ÎNTOCMIREA UNUI PLAN INDIVIDUAL DE FURNIZARE DE SERVICII SOCIALE	7
5. ÎNCHEIEREA UNUI ACORD PRIVIND FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	7
6. LOCUL ȘI CONDIȚIILE DE FURNIZARE A SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (ȚINÂND CONT DE FORMA DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR LA DISTANȚĂ)	8
7. PRINCIPII DE ACORDARE A SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	8
8. CONȚINUTUL SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (LUÂND ÎN CONSIDERARE FORMA LA DISTANȚĂ A ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR)	10
9. UTILIZAREA RESURSELOR ÎN ORGANIZAREA SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	
10. SPAȚIILE ȘI ECHIPAMENTELE UNIVERSITARE PENTRU A ASIGURA COMUNICAREA ȘI ASISTENȚA PENTRU STUDENȚII CU DIZABILITĂȚI	10
11. SUPORT INFORMAȚIONAL ȘI METODOLOGIC PENTRU ORGANIZAREA ȘI FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	11
12. EVALUAREA EFICIENȚEI FURNIZĂRII DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	11
13. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR DE FURNIZARE DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	11
14. JUSTIFICAREA FINANCIARĂ ȘI ECONOMICĂ A COSTULUI SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR	12
15. CLAUZE ANTICORUPȚIE	12
16. DISPOZIȚII FINALE	13

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Standardul de comunicare și asistență a persoanelor cu dizabilități (denumit în continuare Standard) definește principiile de bază ale comunicării și asistenței persoanelor cu dizabilități în cadrul Universității (inclusiv în timpul învățământului la distanță pentru solicitanții de învățământ la distanță și solicitanții altor forme de învățământ în condiții speciale), respectiv conținutul, domeniul de aplicare, condițiile și procedura de acordare a serviciilor de asistență socială (denumite în continuare servicii sociale) atât în condiții de depărtare geografică a solicitantului și a angajatului de cercetare și predare (pedagogic), cât și direct în cadrul Universității, pe baza

1.2. Scopul comunicării și asistenței persoanelor cu dizabilități în cadrul Universității (inclusiv în timpul învățământului la distanță pentru studenții la distanță și pentru solicitanții altor forme de învățământ în condiții speciale) este de a organiza prestarea serviciilor sociale solicitanților de educație cu dizabilități care, în conformitate cu concluzia privind evaluarea psihologică și pedagogică comprehensivă a dezvoltării persoanei, furnizată de centrul de resurse incluzive (în continuare - CRI), au nevoie de asistență în instituțiile de învățământ superior, precum și de comunicare sistematică online și de monitorizare și control al rezultatelor învățării solicitantului de învățământ la distanță cu dizabilități.

1.3. Sarcina comunicării și a asistenței pentru persoanele cu dizabilități în învățământul la distanță este de a se asigura că cetățenii își pot exercita dreptul constituțional la învățământul superior și la dezvoltarea profesională, indiferent de starea de sănătate și de locul de reședință, în conformitate cu capacitățile lor. În contextul punerii în aplicare a Strategiei naționale pentru crearea unui spațiu fără bariere, în special în domeniul accesului fără bariere în educație, învățământul la distanță este axat în primul rând pe categoria studenților cu dizabilități în ceea ce privește organizarea învățării.

1.4. Standardul este elaborat în conformitate cu:

- 1) Codul educației al Republicii Moldova nr.152/2014;
- 2) Ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 1625 din 12.12.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și desfășurarea studiilor superioare;
- 3) Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- 4) Legea asistenței sociale nr. 547/2003;
- 5) Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;
- 6) Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 353 din 15.12.2011
- 7) Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- 8) Ordin 474 din 24 mai 2016, cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță.

1.5. Termeni utilizați în prezentul standard:

- planul individual de furnizare a unui serviciu social de comunicare și de asistență în timpul învățării la distanță (denumit în continuare „planul individual”) este

un document întocmit de un tutore pe baza unei evaluări a nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social, care indică nevoile individuale ale acestuia și o listă de măsuri care trebuie luate pentru furnizarea serviciului social, informații privind resursele necesare, frecvența și calendarul activităților, responsabilii de execuție și informații privind revizuirea planului individual;

- monitorizarea furnizării serviciilor sociale și evaluarea calității acestora - o revizuire permanentă sau periodică a activităților de către un tutore, care are ca scop evaluarea rezultatelor furnizării serviciilor sociale, identificarea dificultăților, identificarea problemelor și furnizarea de recomandări pentru eliminarea acestora;

- beneficiar de servicii sociale - un student din învățământul superior care, în conformitate cu concluzia privind o evaluare psihologică și pedagogică cuprinzătoare a dezvoltării unei persoane, furnizată de CRI, are nevoie de sprijin la universitate, inclusiv în timpul învățământului la distanță pentru studenții la distanță și studenții altor forme de învățământ în circumstanțe speciale;

- persoana care furnizează un serviciu social (denumită în continuare tutore) - o persoană fizică - un angajat al decanatului sau al institutului de învățământ la distanță care desfășoară în mod direct activități care alcătuiesc conținutul serviciului social și care a urmat o formare corespunzătoare organizată de centrele regionale sau orașenești de servicii sociale;

- serviciu social - un serviciu social de comunicare și sprijin, care oferă un set de măsuri menite să asigure participarea deplină și efectivă a beneficiarului unui serviciu social la procesul educațional prin acordarea de sprijin și asistență, inclusiv prin interacțiunea indirectă a participanților la procesul educațional aflați la distanță unii de alții într-un mediu de învățare specializat, precum și în ceea ce privește deplasarea, autoservirea, comunicarea, alimentația, orientarea spațială, securitatea în incinta și pe teritoriul unei instituții de învățământ superior. Serviciul social este furnizat pe seama fondurilor bugetare.

2. ABORDĂRI GENERALE PRIVIND ORGANIZAREA ȘI FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE

2.1. Pentru a beneficia de un serviciu social pe seama fondurilor bugetare, unul dintre părinți/un alt reprezentant legal al beneficiarului serviciului social se adresează IIS cu o cerere scrisă, care este însoțită de o copie a concluziei privind evaluarea psihologică și pedagogică comprehensivă a dezvoltării persoanei, furnizată de către IRC.

2.2. Baza pentru primirea unui serviciu social pe seama fondurilor bugetare este o decizie a Ministerului Educației și Cercetării din R.Moldova.

2.3. Decizia de a furniza un serviciu social pe cheltuiala fondurilor bugetare / refuzul de a-l furniza se ia în conformitate cu Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale.

2.4. Refuzul de a furniza servicii sociale este însoțit de o notificare scrisă adresată părinților sau altor reprezentanți legali ai beneficiarului serviciului social, indicând motivele refuzului.

2.5. Furnizarea de servicii sociale poate fi întreruptă din motivele prevăzute în

Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale.

3. EVALUAREA NEVOILOR INDIVIDUALE ALE STUDENȚILOR DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL UNIVERSITAR LA DISTANȚĂ

3.1. Serviciul social este prestat de un tutore după evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social, întocmirea unui plan individual și încheierea unui contract de servicii sociale.

3.2. Nevoile individuale ale destinatarului serviciului social sunt evaluate de către tutorele (asistent social) al IIS cu implicarea destinatarului serviciului social (student din învățământul superior) și a unuia dintre părinți / altui reprezentant legal al destinatarului serviciului social.

3.3. Evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului de servicii sociale se realizează în conformitate cu **Anexa 1 la Standardul de stat privind sprijinul serviciilor sociale în timpul educației incluzive, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. ____.**

3.4. Evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social se efectuează în termen de 5 zile lucrătoare de la publicarea ordinului rectorului universității sau a unei persoane autorizate să exercite atribuțiile acestuia (denumit în continuare rector) cu privire la înmatricularea candidaților la învățământul superior.

3.5. Ținând cont de rezultatele evaluării nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social, se întocmește un plan individual și se încheie un contract de servicii sociale.

3.6. După 30 de zile de la data furnizării serviciului social, se poate efectua o reevaluare a nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social pentru a ajusta planul individual. Inițiatorul reevaluării nevoilor individuale poate fi un tutore, beneficiarul serviciului social, unul dintre părinți/un alt reprezentant legal al beneficiarului serviciului social, directorul universității sau o persoană împuternicită de acesta. Ulterior, reevaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social se efectuează, dacă este necesar, cel puțin o dată la șase luni..

4. ÎNTOCMIREA UNUI PLAN INDIVIDUAL PENTRU FURNIZAREA DE SERVICIILOR SOCIALE

4.1. Planul individual reprezintă baza pentru furnizarea de servicii sociale și se bazează pe rezultatele determinării nevoilor individuale ale beneficiarului de servicii sociale.

4.2. Planul individual este întocmit de către tutorele (managerul social) universitar cu implicarea studentului din învățământul superior, a unuia dintre părinți/altui reprezentant legal al beneficiarului de servicii sociale, agreat de unul dintre ei și de conducătorul instituției de învățământ.

4.3. Planul individual se întocmește în forma conform **Anexei 2 la Standardul de stat al serviciilor de asistență socială pentru educație incluzivă, aprobat prin Ordinul**

Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

4.4. Planul individual se întocmește în termen de 5 zile lucrătoare de la data evaluării nevoilor individuale ale beneficiarului serviciului social, se revizuieste în termen de 30 de zile de la data furnizării serviciului social, iar apoi - după necesitate, dar cel puțin o dată la șase luni

5. ÎNCHEIEREA UNUI ACORD PRIVIND FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

5.1. Acordul privind furnizarea de servicii sociale se încheie în scris între furnizorul de servicii sociale (universitatea) și unul dintre părinți/un alt reprezentant legal al beneficiarului de servicii sociale (denumit în continuare - acordul).

5.2. Acordul este semnat de unul dintre părinți / alt reprezentant legal al beneficiarului de servicii sociale și de furnizorul de servicii sociale (universitate). Fiecare parte primește câte un exemplar al acordului.

5.3. Termenii esențiali ai acordului sunt denumirea serviciului social (comunicare, sprijin), condițiile de furnizare a acestuia, drepturile, obligațiile și responsabilitățile părților, durata acordului și alți termeni pe care părțile îi consideră esențiali. Un plan individual este parte integrantă a acordului.

5.4. Tutorele unui student din învățământul superior este admis în procesul educațional pentru a-și îndeplini funcțiile în conformitate cu condițiile și cerințele stabilite de Ministerul Educației și Cercetării.

6. LOCUL ȘI CONDIȚIILE DE FURNIZARE A SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (ȚINÂND CONT DE FORMA DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR LA DISTANȚĂ)

6.1. Serviciul social este asigurat pe parcursul anului universitar.

6.2. Pentru studenții învățământului la distanță și pentru studenții altor forme de învățământ, pe parcursul unor circumstanțe speciale, serviciul social este furnizat de la distanță prin intermediul resurselor web de învățământ la distanță (platformă de învățământ la distanță, videoconferințe, rețele sociale etc.), precum și la sediu, pe teritoriul instituției de învățământ, pe un alt teritoriu, în cadrul unor evenimente față în față pentru studenții învățământului la distanță.

7. PRINCIPIILE FURNIZĂRII DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

7.1. Disponibilitatea serviciilor sociale:

- Universitatea ia măsuri de informare a studenților din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale și a părinților / altor reprezentanți legali ai acestora cu privire la serviciul social, la procedura de solicitare a acordării acestuia, precum și la procedura și condițiile de acordare a acestuia. Informațiile sunt postate pe site-ul propriu, pe standuri speciale din incinta universității, în special într-un loc accesibil persoanelor cu dizabilități și în conformitate cu cerințele [Documentului normativ în](#)

construcții NCM C.01.06-2014 (MCH 23-01-2014) „Cerințe generale de securitate pentru obiectele de construcție la folosirea și accesibilitatea lor pentru persoanele cu dizabilități” prin ordinul Ministrului dezvoltării regionale și construcțiilor al Republicii Moldova nr. 48 din 08 aprilie 2014.

7.2. Autonomie, independență, respectarea interesului superior al beneficiarului de servicii sociale:

- tutorele aplică o abordare individuală (ținând cont de starea fizică și psihică a beneficiarului de servicii sociale) și respectă rasa, naționalitatea, cultura, religia, vârsta, sexul și alte caracteristici personale ale beneficiarului de servicii sociale care au fost, sunt și pot fi reale sau presupuse.

7.3. Furnizarea de servicii sociale în funcție de sex:

- serviciul social este furnizat ținând cont de corespondența dintre nevoile individuale ale studentului din învățământul superior și genul tutorelui (de comun acord cu părinții/alți reprezentanți legali ai copilului).

7.4. Respectarea demnității, protecției și siguranței beneficiarilor de servicii sociale:

- Tutorele își desfășoară activitatea cu respect pentru demnitatea studentului din învățământul superior - beneficiar de servicii sociale și nu permite acțiuni inumane și discriminatorii la adresa acestuia;

- studentul din învățământul superior - beneficiar de servicii sociale și părinții/alți reprezentanți legali ai acestuia sunt informați cu privire la posibilitatea de a face apel împotriva acțiunilor neprofesionale ale tutorelui..

7.5. Confidențialitatea informațiilor:

- tutorele asigură confidențialitatea informațiilor și datelor referitoare la studentul din învățământul superior - beneficiar de servicii sociale (rezultate ale evaluării nevoilor individuale, planuri individuale, dosare personale, contracte de furnizare de servicii sociale, card social etc;

- tutorele introduce informațiile și datele în dosarul personal al studentului din învățământul superior - beneficiar de servicii sociale și le păstrează în condiții de siguranță, le actualizează și le utilizează în conformitate cu prevederile legale;

- tutorele ia măsuri de protecție a datelor cu caracter personal și a informațiilor confidențiale despre studenții din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale și/sau părinții acestora / alți reprezentanți legali în conformitate cu cerințele Legilor R.Moldova: Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;

- studentul din învățământul superior - beneficiar de servicii sociale și părinții / alți reprezentanți legali ai acestuia sunt familiarizați în mod obligatoriu cu cerințele privind respectarea principiului confidențialității informațiilor;

- universitatea informează tutorele cu privire la nedivulgarea informațiilor confidențiale primite de către acesta.

7.6. Alte principii de furnizare a serviciilor sociale sunt definite în Legea cu privire la serviciile sociale.

8. CONȚINUTUL SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (ȚINÂND CONT DE FORMA DE

ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR LA DISTANȚĂ)

8.1. Principalele acțiuni și activități care alcătuiesc conținutul serviciului social sunt prevăzute în **Anexa 3 a Standardului de stat al serviciului social de asistență în timpul educației incluzive, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale:**

- comunicare la distanță și asistență prin intermediul resurselor web de învățământ la distanță (platforme de învățământ la distanță, videoconferințe, rețele sociale etc.) pentru a oferi consultanță cu privire la utilizarea acestor resurse web, programarea procesului educațional, orare, cursuri video, sarcini individuale și cercetare etc.
- asistență în autoservire în incinta universității;
- sprijin în comunicarea și comunicarea cu alți studenți din învățământul superior, cu personalul academic și cu alte persoane;
- organizarea meselor și asistență în ceea ce privește masa în incinta universității;
- organizarea deplasării și asistență pentru deplasarea în universitate;
- monitorizarea online și offline a stării de sănătate;
- asistență în timpul orelor de curs în cercuri, secții, cluburi, asociații culturale, educaționale, sportive și recreative, științifice și de cercetare pe baza instituțiilor de învățământ superior.

8.2. Conținutul serviciului social și volumul acestuia pentru fiecare beneficiar al serviciului social sunt stabilite individual în funcție de rezultatele evaluării nevoilor individuale și sunt indicate în planul individual.

9. UTILIZAREA RESURSELOR ÎN ORGANIZAREA SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

9.1. Universitatea asigură numărul necesar de tutori în concordanță cu nevoile studenților din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale.

9.2. Tutorele asigură furnizarea directă a serviciilor sociale.

9.3. Tutorele trebuie să aibă cunoștințe și abilități, să îndeplinească cerințele de calificare specificate în Clasificatorul Ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021) (Grupa de bază 2635 Specialiști/specialiste în asistență socială și consiliere), aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale al R. Moldova nr. 11 din 12.11.2021, și trebuie să urmeze o formare obligatorie privind furnizarea de servicii sociale organizată de centrele regionale sau municipale de servicii sociale cu implicarea reprezentanților asociațiilor publice, organizațiilor internaționale, de caritate și a altor organizații neguvernamentale cu experiență în furnizarea de servicii sociale.

9.4. Universitatea ia măsuri pentru a îmbunătăți calificarea tutorilor studenților din învățământul superior, pentru a le oferi acestora o formare profesională formală și informală și pentru a efectua certificări.

9.5. Tutorele trebuie să se supună unor examene medicale preventive obligatorii, în conformitate cu legea.

10. SPAȚIILE ȘI ECHIPAMENTELE UNIVERSITARE PENTRU A ASIGURA COMUNICAREA ȘI SPRIJINIREA SOLICITANȚILOR CU DIZABILITĂȚI

10.1. Clădirile, structurile, spațiile universității în care studiază beneficiarul de servicii sociale trebuie să îndeplinească cerințele de accesibilitate definite de codurile și standardele de construcție de stat, de principiile de proiectare universală și/sau de acomodare rezonabilă.

10.2. Tutorele poate înainta în scris rectorului universității sau unei persoane împuternicite să exercite atribuțiile acestuia propunerii pentru a răspunde nevoilor beneficiarului serviciului social, respectarea de către universitate a principiilor designului universal și acomodării rezonabile.

11. SUPTOR INFORMAȚIONAL ȘI METODOLOGIC PENTRU ORGANIZAREA ȘI FURNIZAREA DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

11.1. Universitatea organizează activități de informare și suport metodologic al activităților sale, în special, pune la dispoziția tutorilor acte juridice de reglementare, materiale metodologice și de altă natură în domeniul serviciilor sociale.

11.2. Universitatea ia măsuri pentru schimbul de experiență cu alți furnizori de servicii sociale.

12. EVALUAREA EFICIENȚEI FURNIZĂRII DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

12.1. Eficacitatea furnizării serviciilor sociale este determinată în timpul evaluării externe și interne a calității serviciilor sociale.

12.2. Administrația universității realizează un sondaj de opinie în rândul beneficiarilor de servicii sociale sau a unuia dintre părinți/altor reprezentanți legali ai beneficiarului de servicii sociale, a personalului didactic și de cercetare, a specialiștilor IRC implicați în echipa de asistență psihologică și pedagogică care lucrează cu beneficiarul de servicii sociale pentru a obține feedback cu privire la organizarea, completitudinea și calitatea serviciilor sociale.

12.3. Rezultatele sondajelor sunt discutate în cadrul analizei activităților universității și ale tutorelui și sunt luate în considerare în activitatea ulterioară pentru a îmbunătăți eficiența și calitatea furnizării serviciilor sociale.

13. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR DE FURNIZARE DE SERVICII SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

13.1. Activitățile furnizorului de servicii sociale sunt supuse monitorizării, evaluării interne și externe pentru verificarea conformității serviciilor sociale furnizate de acesta cu legislația R.Moldova, inclusiv cu cerințele prezentului standard.

13.2. Rezultatele monitorizării, evaluării interne și externe sunt utilizate pentru a elimina deficiențele identificate și pentru a lua măsuri de îmbunătățire a performanței furnizorului de servicii sociale.

13.3. Datele statistice, administrative și operaționale privind furnizarea de servicii sociale sunt utilizate în timpul monitorizării.

13.4. În timpul evaluării interne și externe, sunt utilizați indicatorii de calitate a furnizării serviciilor sociale (Anexa 4 la Standardul de stat de susținere a serviciilor sociale în timpul educației incluzive, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale al R.Moldova nr. _).

13.5. Evaluarea internă este efectuată de către universitate cel puțin o dată pe an.

13.6. Evaluarea externă a furnizorilor de servicii sociale este efectuată de către autoritățile executive centrale și locale, administrațiile locale și alte organisme autorizate, în conformitate cu legea.

13.7. Universitatea ia măsuri pentru a:

- informarea studenților din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale și a părinților/altor reprezentanți legali ai acestora cu privire la evaluarea externă a activităților furnizorilor de servicii sociale (universitate și tutori);

- asigurarea accesului neîngrădit al studenților din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale și al părinților acestora / altor reprezentanți legali la organismul care efectuează evaluarea externă.

13.8. La procedura de evaluare participă tutorele, studentul din învățământul superior - beneficiar al serviciului social și părinții/alți reprezentanți legali ai acestuia, personalul universitar și, dacă este necesar, alți membri ai familiei beneficiarului serviciului social.

13.9. Rezultatele monitorizării și evaluării calității furnizării serviciului social sunt publicate și distribuite studenților din învățământul superior - beneficiari de servicii sociale, părinților acestora.

14. JUSTIFICAREA FINANCIARĂ ȘI ECONOMICĂ A COSTULUI SERVICIILOR SOCIALE PENTRU STUDENȚII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

14.1. Costul unui serviciu social se calculează luând în considerare costul serviciului, cheltuielile administrative și taxa pe valoarea adăugată.

14.2. Costul unui serviciu social furnizat pe seama bugetelor de stat (locale) se formează ținând cont de capacitățile financiare ale bugetelor de la nivelurile respective.

15. CLAUZE ANTICORUPȚIE

15.1. Participanții la procesul educațional respectă pe deplin principiile de bază ale prevenirii corupției, asigură evaluarea periodică a riscurilor de corupție în activitățile lor, iau măsuri adecvate pentru a preveni și a soluționa conflictele de interese și practicile corupte care pot apărea în exercitarea atribuțiilor lor.

15.2. Participanții la procesul educațional sunt obligați să respecte cerințele Legii integrității nr.82/2017.

15.3. Participanților la procesul educațional le este strict interzis să se folosească direct sau indirect de puterile lor oficiale sau de oportunitățile aferente pentru a obține un beneficiu ilegal sau pentru a accepta un astfel de beneficiu sau pentru a accepta o promisiune/ofertă a unui astfel de beneficiu pentru ei înșiși sau pentru alții, sau pentru a face promisiuni/oferte sau beneficii ilegale unei persoane menționate în alineatul întâi al articolului 16 din Legea integrității nr.82/2017 sau, la cererea acesteia, altor persoane fizice sau juridice, pentru a convinge această persoană să utilizeze în mod ilegal serviciile care îi sunt furnizate.

15.4. Pentru săvârșirea infracțiunilor de corupție sau a infracțiunilor legate de corupție, participanților la procesul educațional sunt pasibili de răspunderea penală, administrativă, civilă și disciplinară în conformitate cu procedura stabilită de lege.

16. DISPOZIȚII FINALE

16.1. Standardul de comunicare și asistență pentru persoanele cu dizabilități este aprobat de Consiliul Academic al Universității și pus în aplicare prin ordin al Rectorului Universității sau al unei persoane autorizate să îndeplinească atribuțiile acestuia.

16.2. Modificările și/sau completările la standard sunt analizate și aprobate de Consiliul academic al universității și puse în vigoare prin ordin al rectorului universității sau al unei persoane autorizate să îndeplinească atribuțiile acestuia.