



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government
Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale - Ministarstvo Rada i Socijalne Zaštite
Ministry of Labour and Social Welfare

UDHËZUESI NUMËR 11

SHËRBIMI PËR FËMIJËT NË KONFLIKT ME LIGJIN ME PËRGJEGJESI PENALE

Shërbimi për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale

1. Qëllimi i shërbimit

Qëllimi i shërbimit social për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale është ofrimi i një programi të përshtatshëm të kujdesit social dhe psikologjik të përqendruar në rehabilitimin e tyre në mënyrë që të ndihmohen të ndryshojnë modelet e sjelljes dhe me sukses të re-integrohen në shoqëri

2. Parimet

- ❖ Interesi me i lartë i fëmijës
- ❖ Mosdiskriminimi
- ❖ Respektimi i Pikëpamjeve të Fëmijës
- ❖ Sigurimi i pjesëmarrjes së fëmijës në vendimmarrje
- ❖ informimi
- ❖ Konfidencialiteti
- ❖ Lehtësimi i qasjes në shërbime
- ❖ Përqendrimi drejtë shfrytëzuesit/es të shërbimit
- ❖ Ofrimi me përparësi i shërbimeve në komunitet në raport me shërbimet institucionale
- ❖ Gjithëpërfshirja
- ❖ Qasje multidisciplinare në ofrimin e shërbimeve
- ❖ Puna në partneritet
- ❖ Përqendrimi në rezultatet e shërbimit
- ❖ Menaxhim efektiv

3. Grupet prioritare të shërbimit

- ❖ Fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale

4. Specifikimi i shërbimit

- ❖ Kujdestaria
- ❖ Këshillimi (me të miturin, familjen)
- ❖ Strehimi
- ❖ Ndihma sociale
- ❖ Avokimi

Udhëzuesi Numër 11

Standardet minimale dhe specifikimi i shërbimeve Shërbimi për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale

Ky udhëzues duhet të lexohet bashkë me Specifikimin e Shërbimit dhe fletën e përshtatshmërisë (përputhshmërisë) për këtë shërbim.

Ky udhëzues, po ashtu duhet të pilotohet (testohet) në të njëjtën kohë kur bëhet edhe pilotimi i standardeve. Ky udhëzues është zhvilluar që:

- të ofrojë mbështetje për ofruesit e shërbimeve që t'i vëjnë në vend mjetet dhe proceset, dokumentet dhe sistemet për ta arritur implementimin dhe matjen e standardeve, dhe
- t'i asistojë ofruesit e shërbimeve për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve që ata i ofrojnë

Udhëzuesi ofron udhëzime dhe informata lidhur me atë se, si të kompletohen dokumentet dhe proceset e nevojshme për ta mbështetur monitorimin e përputhshmërisë me standardet e dakorduara. Këto dokumente janë mjete (vegla) për matjen e standardeve pavarësisht se a janë arritur apo jo standardet. Është menduar që nëpërmjet këtij procesi të pilotimit të këtij udhëzuesi dhe vetë standardeve, që këto dokumente dhe procese ose të përmirësohen ose të identifikohen procese më të mira, të cilat mund të përfshihen në versionin final të këtij udhëzuesi.

2. Specifikimi i shërbimit

Specifikimi i shërbimit për shërbimin për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale, përmban pjesët në vijim:

- Qëllimi i Shërbimit për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale – i përcakton qëllimet kryesore të shërbimit
- Grupet prioritare – e përcaktojnë atë se kush ka të drejtë në shfrytëzimin e shërbimit
- Specifikimi i shërbimit - detajet e aktiviteteve të cilat janë të përfshira në ofrimin e shërbimit:
 - identifikimi
 - pranimi;
 - vlerësimi;
 - planifikimi;
 - asistenca e posaçme e ofruar p.sh., menaxhimi i sjelljes;
 - mbështetja e rregulltë dhe mbikëqyrja;
 - angazhimi (lidhja) me fëmijën dhe familjen
- standardet minimale strukturale dhe funksionale

3. Standardet minimale strukturale dhe funksionale--Definicionet

Standardet strukturale: Deklarata të dakorduara të cilat i identifikojnë kërkesat strukturale të shërbimit

Standardet funksionale: Deklarata të cilat i definojnë kriteret për matjen e proceseve dhe aktiviteteve të shërbimit në arritjen e qëllimit të shërbimit

Për Shërbimet për për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale, standardet strukturale janë identifikuar për:

- organizatën; dhe
- stafin dhe trajnimin

Për këtë shërbim, standardet funksionale janë vënë për:

- pranimin dhe vlerësimin;
- planifikimin dhe rishikimin; dhe
- monitorimin

Aty ku e mundur, janë definuar indikatorët e performancës për standardet

Indikator i performancës: Një formulë e thjeshtë që përfshinë dy pjesë të të dhënave (performanca aktuale / performanca e kërkuar), të cilat do të lejojnë për një sistem elektronik apo të bazuar në letër për procesim të lehtë dhe përputhshmëri monitorimi, të shprehur në përqindje.

4. Fleta e përshtatshmërisë së standardeve (fleta në excel për monitorimin e përshtatshmërisë me standardet)

Sa i përket vlerësimit të përshtatshmërisë me standardet minimale, procesi është relativisht i kuptueshëm. Programi i mbledhjes së të dhënave në excel është një tabelë e thjeshtë elektronike, që po ashtu mund të procesohet manualisht në letër. Në krye të tabelës, kjo e identifikon:

- shërbimin, ofruesin e shërbimit, dhe lokacionin e ofruesit të shërbimit;
- personin hallkë në shërbimin që ofron informatata në fletën e mbledhjes së të dhënave;
- periudhën e mbuluar nga fleta e përshtatshmërisë.

Fleta në excel i ka 12 kolona:

Kolona 1: Numri referues është rrjedha e tre numrave (e definojnë secilin shërbim, llojin e standardit dhe çdo standard individual) p.sh. 11.1.1 apo 11.2.1. Numri i parë (11.1.1) – e identifikon se ky është shërbimi për fëmijët me sjellje asociale/ fëmijët kryerës të veprave penale pa përgjegjësi penale; Numri i dytë 1 (11.1.1) – e specifikon se ky është një standard struktural, derisa numri i dytë 2 (11.2.1) do ta identifikojë standardin funksional. Numri i tretë (11.2.1) do ta identifikojë standardin specifik, në këtë rast, standardin funksional.

Kolona 2: Cdo standard individual struktural dhe funksional.

- Kolona 3: Formula e indikatorit të performances, ku është definuar një (kjo është e domosdoshme për versionin elektronik).
- Kolona 4: Performanca aktuale e ofruesit në raport me standardin (shprehur në numra)
- Kolona 5: Performanca e kërkuar e standardit (shprehur në numra).
- Kolona 6: Niveli relevant i përshtatshmërisë me standardin e shprehur në përqindje (%).
- Kolona 7-9: Në qoftë se, nuk ka indikator të performancës të identifikuar për atë standard, atëherë një tjetër metodë monitoruese duhet të përdoret:
- mbledhja e të dhënave (kur është identifikuar indikator i performances
 - mbikëqyrja apo
 - observimi/vëzhgimi.
- Eshtë e mundur që të përdoret më shumë se një metodë
- Kolona 10: Një deklaratë e thjeshtë se a është arritur standardi apo jo (Po/Jo).
- Kolona 11: Arsyeja e identifikuar nga ofruesi i shërbimit për mos arritjen e standardit kur standardi nuk është arritur.
- Kolona 12: Propozimi i ofruesit të shërbimit për veprimin e kërkuar në raport me standardin që nuk është arritur.

Sa i përket kompletimit të fletës së përshtatshmërisë, ofruesi i shërbimit duhet ta shenjojë kolonën 7-9 varësisht për atë se për çka është përdorë monitorimi. Përveç kësaj, ofruesi i shërbimit duhet ta vejë “Po” apo “Jo” në kolonën 10. Kur përgjegjia është “jo” duhet ta vëni arsyen për përgjegjien “jo” duke përdorë kodet e ofruara N. Ofruesi, atëherë duhet t’i identifikojë disa veprime të cilat kërkohen për ta mundur që standardi të arrihet duke i përdorur kodet e ofruara R.

Për kolonën 11 dhe 12 janë identifikuar kode të thjeshta:

- arsyeja kryesore për mos arritjen e standardit (p.sh., “kohë e pamjaftueshme”, apo “mungesa e bashkërendimit me agjencitë e tjera”), dhe
- veprimi i përshtatshëm i kërkuar në qoftë se standardi nuk është arritur.

Në vijim, janë përcaktuar kodet të cilat janë zhvilluar. Këto mund të rishikohen pas pilotimit të standardeve dhe kësaj vegle të monitorimit.

Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjesshme me standardet	
J Kodet	Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjesshme me standardet
J1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
J2	Mungesa e stafit
J3	Shkathtësitë e reja të kërkuara nga stafi
J4	Bashkërendimi i dobët me agjencitë e tjera
J5	Planifikimi i dobët i shërbimeve
J6	Mbikëqyrje jo e mjaftueshme
J7	Bashkëpunim me ndërprerje me shfrytëzuesin e shërbimit
J8	Hapësira të papërshtatshme për ofrimin e shërbimit
J9	Burime të pamjaftueshme financiare
J10	Mungesa e procedurave të brendshme që lejojnë matjen e

	përshtatshmërisë
J11	Standard joreal dhe jo i arritshëm
J12	Shëndeti i dobët i klientit
J13	Vdekja e shfrytëzuesit të shërbimit
J14	Mungesa e përvojës së stafit
J15	Procese të jashtme- jashtë kontrollit të QPS
J16	Procese jo të duhura rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
J17	Tjera – të lutem numëro
R Kodet	Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin
R1	Amandament për ta bërë standardin më real
R2	Përmirësim i shkathtësive të profesionistëve për ta arritur standardin
R3	Sisteme të përmirësuara për ta matur përshtatshmërinë
R4	Bashkërendim më i mirë me agjencitë e tjera
R5	Sisteme të përmirësuara të planifikimit të shërbimeve
R6	Mbikëqyrje e përmirësuar
R7	Vlerësim më i mirë për të siguruar bashkëpunimin me shfrytëzuesin e shërbimit
R8	Hapësira fizike të përmirësuara për ofrimin e shërbimeve
R9	Burime të shtuara financiare
R10	Procese të përmirësuara rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
R11	Programe të reja trajnuese për t'u krijuar apo akredituar
R12	Tjera – të lutem numëro

5. Vlerësimi dhe regjistrimi i përshtatshmërisë me standardet minimale strukturale

11.1.1 Secila QPS në qendrat më të mëdha komunale do të ketë së paku 4 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për fëmijët në konflikt me ligjin me pergjegjesi penale

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Numri i zyrtarëve të punësuar/pjesëtuar me
- 2) Numrin e zyrtarëve të kërkuar

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.2 Secila QPS në komunat e vogla do të ketë së paku 2 (dy)zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për fëmijët në konflikt me ligjin me pergjegjesi penale

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Numri i zyrtarëve të punësuar/pjesëtuar me
- 2) Numrin e zyrtarëve të kërkuar

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.3 Secili menaxher rastit do të ketë së paku 1(një) vit përvojë pune në fushën relevante para se të fillojë të punojë në rastet e fëmijëve në konflikt me ligjin me pergjegjesi penale

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) *Nr.i lëndëve me menaxher të emëruar me 1 vit e më shumë përvojë pune /pjesëtuar me*
- 2) *nr. i rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.4 Secili zyrtar i shërbimit duhet të jetë i licencuar në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) *Nr. i zyrtarëve të licencuar /pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i zyrtarëve të punësuar*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.5 Secili shërbim duhet të ketë së paku 1 zyrtar të gjinisë së kundërt

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëmri

11.1.6 Secili zyrtar i shërbimit do të jetë me diplomë përkatëse universitare (punëtor social, psikolog, pedagog, jurist dhe sociolog)

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) *Numri i zyrtarëve me diplomë përkatëse universitare /pjesëtuar me*

2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.7 Secili zyrtar i shërbimit do të ndjekë së paku 3 ditë trajnimi të çertifikuar për çdo vit nga fusha relevante që ndërlidhet me punën për fëmijët në konflikt me ligjin me pengjesi penale

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Numri i zyrtarëve që e kryejnë trajnimin prej 3 dite secilin vit /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.8 Në kuadër të periudhës provuese 3 mujore, për secilin zyrtar të ri të shërbimit nga ana e drejtorit/liderit të shërbimit hartohet programi i orientimit që do të zbatohet nga zyrtari i ri në kohëzgjatje max 1 mujore me qëllim të përgatitjes së mirëfilltë profesionale

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Numri i zyrtarëve të rinj me program orientues/pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve të rinj

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.9 Asnjë menaxher i rastit nuk do të ngarkohet me më shumë se 4 raste aktive njëkohësisht

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Numri i zyrtarëve të ngarkuar me 4 e më pak raste /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e

përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.10 Shërbimi duhet të ketë çasje të papenguar tek shërbimet tjera të specializuara në varësi nga nevojat specifike të identifikuar të klientit

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.11 Shërbim duhet të ketë 1 (një) dhomë të identifikuar (miqësore për fëmijët) për intervistim e fëmijëve

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.12 Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë 1(një) kompjuter

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Nr. I zyrtarëve me 1 kompjuter /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.1.13 Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë çasje në printer, fotokopjues, skaner, internet dhe telefon

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.14 Secili shërbim duhet të ketë çasje së paku në një veturë për të mbeshtetur punën e shërbimit

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.15 Shërbimi duhet të ketë forma unike për punën në raste

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.16 Për secilin rast të referuar menaxher I rastit do të fus të dhënat në bazën e të dhënave më së largu 5 ditë nga dita e referimit fillestar

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mbledhen

- 1) Nr. i rasteve të evidentuara në bazën e të dhënave brenda 5 dite nga referimi fillestar /pjesëtuar me
- 2) Nr. i rasteve të referuara

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të logaritët në mënyrë manuale.

11.1.17 Secili ndryshim i pësuar në format e mbrojtjes, shërbimeve dhe intervenimeve në lidhje me rastin duhet të evidentohet në bazën e të dhënave brenda 1 muaji dhe të pasqyrohet në raportin mujor për DMS dhe Drejtoratin komunal përkatës

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.18 Secili shërbim do të ketë një pako informative mbi shërbimet dhe të drejtat e klientit në shërbime

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

11.1.19 Shërbimi do të vendosë shenja udhëzuese (të shkruara dhe me ilustrime) në vende të dukshme që ndalojnë/lejojnë një veprim të zyrtarëve /klientëve në hapsirat e shërbimit.

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

6. Vlerësimi dhe regjistrimi i përshtatshmërisë me standardet minimale funksionale

11.2.1 Për secilin rast të referuar të fëmijëve në konflikt me ligjin - shërbimi duhet të reagoj brenda 2 ore nga referimi fillestar

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Nr. i rasteve ku shërbimi ka reaguar brenda 2 ore, pjesëtuar me

2) Nr. i rasteve në tërësi

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.2 Për secilin rast të referuar për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale menaxheri i rastit dhe ndihmësi i tij sipas nevojës caktohen brenda 24 orëve nga referimi fillestar

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Numri i rasteve me menaxher dhe ndihmës të identifikuar brenda 24 orëve të referimit, pjesëtuar me
- 2) Nr. e rasteve të referuara

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.3 Për secilin rast të referuar do të bëhet vlerësimi fillestar bëhet brenda 3 dite pas caktimit të menaxherit të rastit

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Nr. i vlerësimeve të kryera brenda 3 ditësh nga caktimi i menaxherit të rastit, pjesëtuar me
- 2) Nr. e rasteve në tërësi

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.4 Për secilin rast të vlerësuar në nevojë për kujdestari, menaxheri i rastit cakton një kujdestar të përkohshëm brenda një dite nga vlerësimi fillestar..

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Numri i rasteve të cilët kanë kujdestarë të caktuar të rastit brenda një dite nga vlerësimi fillestar, pjesëtuar me
- 2) Nr. e rasteve të referuara

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e

përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.5 Intervista me fëmijën do të udhëhiqet nga një zyrtar profesionist dhe nga një observues sipas nevojës

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i intervistave të udhëhequra nga një pro. dhe observues, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të intervistuara*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.6 Seancat intervistuese me fëmijë nuk do të zgjasin më shumë se 45 minuta

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i intervistave me kohëzgjatje mbi 45 minuta, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e intervistave në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.7 Per secilin rast të referuar, vlerësimi i kompletuar për prindërit/familjen dhe fëmijën bëhet brenda 10 ditësh të referimit fillestar

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i vlerësimeve të kompletuara brenda 10 ditësh të referimit fillestar, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.8 Për secilin rast, më së largu 3 ditë pas vlerësimit final, Menaxheri i rastit dhe Ndhmësi i tij hartojnë planin e individualizuar të shërbimeve në bashkëpunim të ngushtë me të miturin dhe familjen e tij si dhe duke përfshirë mendimin e profesionistëve të tjerë sipas nevojës.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i rasteve me plan të individualizuar të shërbimeve brenda tri dite, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve aktive*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.9 Secili Plan i Individualizuar i Shërbimeve do të nëshkruhet nga prindi/ërit dhe I mituri/a ku ata obligohen për bashkëpunim korrekt në procesin e zbatimit të planit.

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëmri

11.2.10 Çdo fëmijë që është në gjendje të shprehë pikpamjet dhe mendimin e vet do të përfshihet në hartimin e planit të individualizuar të shërbimeve

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëmri

11.2.11 Plani i individualizuar i shërbimeve për çdo të mitur do të shqyrtohet brenda 30 ditësh nga dita e hartimit të tij

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i planeve të shqyrtuara 30 ditë nga dita e hartimit të tyre, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e planeve në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.12 Plani i individualizuar i shërbimit për çdo fëmijë do të rishikohet dhe ndryshohet aty ku është e nevojshme së paku në çdo tre muaj pas pas shqyrtimit të parë

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) *Nr. i planeve të rishikuara çdo tre muaj, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e planeve në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.13 Menaxheri i rastit do të organizojë së paku 3 takime këshilluese për fëmijën me prindin/prindërit/kujdestarin brenda 3 muajve të referimit fillestar

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Numri i takimeve të mbajtura brenda 3 muajve të referimit fillestar për secilin rast, pjesëtuar me
- 2) Nr. e rasteve të referuara

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.14 Menaxheri i rastit do të organizojë seanca këshilluese për fëmijën me specialistë të jashtëm brenda 3 muajve të referimit fillestar sipas nevojës.

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për përshtatshmëri

11.2.15 Së paku një here në tre muaj menaxherimi i rastit i ofron raport Gjykatës për rastet e mbikëqyrjes së shtuar nga Organi i Kujdestarisë.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Nr i raporteve të dërguara në gjykatë, pjesëtuar me
- 2) Nr. I rasteve me mbikëqyrje të shtuar nga organi I kujdestarisë

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

11.2.16 Për secilin rast të fëmijëve kryrës të veprave penale me përgjegjësi penale, trajtimi nga shërbimi do të zgjasë sipas vendimit të nxjer nga gjykata.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mbledhen.

- 1) Nr. i rasteve të trajtuara sipas vendimit të gjykatës, pjesëtuar me
- 2) Nr. i rasteve të referuara

Këta numra duhet të vëhen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

Shërbimi	Nr.Ref.11-Shërbimi për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale
Ofruesi i shërbimit	
Qyteti	
Personi ndërlidhës - rishikimi i të dhënave të mbledhura	
Data e rishikimit	

No.Ref	STANDARDET MINIMALE STRUKTURE	INDIKATORI I PERFORMANCËS	Aktual	I kërkuar	Niveli i përshtatshmërisë	Metoda e monitorimit			P/J	Arsyeja për mosarritje (sipas kodit)	Propozimi sipas kodit
						Mdh	M	O			
11.1.1	Secila QPS në qendrat më të mëdha komunale do të ketë së paku 4 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale	Nr. i zyrtarëve të punësuar / Numri i kërkuar i zyrtarëve sipas stand.			#DIV/0!						
11.1.2	Secila QPS në komunat e vogla do të ketë së paku 2 (dy) zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale	Nr. i zyrtarëve të punësuar / Numri i kërkuar i zyrtarëve sipas stand.			#DIV/0!						
11.1.3	Secili menaxher i rastit do të ketë së paku 1 (një) vit përvojë pune në fushën relevante para se të fillojë të punojë në rastet e fëmijëve në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale	Nr. i lëndëve me menaxher të emëruar me 1 vit e më shumë përvojë pune / nr. i rasteve të referuara			#DIV/0!						
11.1.4	Secili zyrtar i shërbimit duhet të jetë i licencuar në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare	Nr. i zyrtarëve të licencuar/ nr. i zyrtarëve të punësuar			#DIV/0!						
11.1.5	Shërbimi duhet të ketë së paku 1 zyrtar të gjinisë së kundërt	Monitorim			#DIV/0!						

11.1.6	Secili zyrtar i shërbimit do të jetë me diplomë përkatëse universitare (punëtor social, psikolog, pedagog, jurist dhe sociolog)	Numri i zyrtarëve me diplomë përkatëse universitare / numri i zyrtarëve			#DIV/0!						
11.1.7	Secili zyrtar i shërbimit do të ndjekë së paku 3 ditë trajnimi të çertifikuar për çdo vit nga fusha relevante që ndërlidhet me punën për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale	Numri i zyrtarëve që e kryejnë trajnimin prej 3 ditësh në secilin vit / numri i zyrtarëve			#DIV/0!						
11.1.8	Në kuadër të periudhës provuese 3 mujore, për secilin zyrtar të ri të shërbimit nga ana e drejtorit/liderit të shërbimit hartohet programi i orientimit që do të zbatohet nga zyrtari i ri në kohëzgjatje max 1 mujore me qëllim të përgatitjes së mirëfilltë profesionale	Numri i zyrtarëve të rinj me program orientuese / nr. i zyrtarëve të rinj			#DIV/0!						
11.1.9	Asnjë menaxher i rastit nuk do të ngarkohet me më shumë se 4 raste aktive njëkohësisht	Numri i menaxherëve të ngarkuar me 4 apo më pak raste aktive / nr. i rasteve aktive të referuara			#DIV/0!						
11.1.10	Shërbimi duhet të ketë çasje të papenguar tek shërbimet e tjera të specializuara në varësi nga nevojat specifike të identifikuara të fëmijës	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.11	Shërbim duhet të ketë 1 (një) dhomë të identifikuar (miqësore për fëmijët) për intervistim të fëmijëve	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.12	Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë 1(një)kompjuter	Nr. i zyrtarëve me një kompjuter/nr. i zyrtarëve			#DIV/0!						
11.1.13	Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë çasje në printer, fotokopjues, skaner, internet dhe telefon	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.14	Secili zyrtar duhet të ketë çasje së paku në një veturë për të mbështetur punën e shërbimit	Monitorim			#DIV/0!						

11.1.15	Shërbimi duhet të ketë forma unike për punën në raste	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.16	Për secilin rast të referuar menaxheri i rastit do të fusë të dhënat elementare në bazën e të dhënave më së largu 5 ditë nga dita e referimit fillestar	Nr. i rasteve të evidentuara në bazën e të dhënave brenda 5 ditësh nga refrimi fillestar / nr. i rasteve të referuara			#DIV/0!						
11.1.17	Secili ndryshim i pësuar në format e mbrojtjes, shërbimeve dhe intervenimeve në lidhje me rastin duhet të evidentohet në bazën e të dhënave brenda 1 muaji dhe të pasqyrohet në raportin mujor për DMS dhe drejtoratin komunal përkatës	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.18	Secili shërbim do të ketë një pako informative mbi shërbimet dhe të drejtat e klientit në shërbime	Monitorim			#DIV/0!						
11.1.19	Shërbimi do të vendosë shenja udhëzuese (të shkruara dhe me ilustrime) në vende të dukshme që ndalojnë/lejojnë një veprim të zyrtarëve /klientëve në hapsirat e shërbimit.	Monitorim			#DIV/0!						
No Ref	STANDARDET MINIMALE FUNKSIONALE	INDIKATORI I PERFORMANCËS									
11.2.1	Për secilin rast të referuar të fëmijëve në konflikt me ligjin - shërbimi duhet të reagojë brenda 2 orësh nga referimi fillestar	Nr. i rasteve ku shërbimi ka reaguar brenda 2 orësh/numri i rasteve në tërësi									
11.2.2	Për secilin rast të referuar për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale menaxheri i rastit dhe ndihmësi i tij sipas nevojës caktohen brenda 24 orësh nga referimi fillestar	Numri i rasteve me menaxher dhe ndihmës të identifikuar brenda 24 orësh nga referimi fillestar / numri i rasteve të referuara			#DIV/0!						

11.2.3	Për secilin rast të referuar do të bëhet vlerësimi fillestar i cili do të bëhet brenda 3 ditësh pas caktimit të menaxherit të rastit	Nr. i vlerësimeve të kryera brenda 3 ditë me menaxher të identifikuar / nr. i rasteve të referuara																		
11.2.4	Për secilin rast të vlerësuar në nevojë për kujdestari, menaxheri i rastit cakton një kujdestar të përkohshëm brenda një dite nga vlerësimi fillestar.	Numri i rasteve të cilët kanë kujdestarë të caktuar të rastit brenda një dite nga vlerësimi fillestar / numri i rasteve të referuara																		
11.2.5	Intervista me fëmijën do të udhëhiqet nga një zyrtar profesionist dhe nga një observues sipas nevojës	Monitorim																		
11.2.6	Seancat intervistuese me fëmijë nuk do të zgjasin më shumë se 45 minuta	Nr. i intervistave me kohëzgjatje mbi 45 minuta/ nr. i intervistave në tërësi																		
11.2.7	Per secilin rast të referuar, vlerësimi i kompletuar për prindërit /familjen dhe fëmijën bëhet brenda 10 ditësh të referimit fillestar	Nr. i vlerësimeve të kompletuara brenda 10 ditësh të referimit fillestar/nr. i rasteve																		
11.2.8	Për secilin rast, më së largu 3 ditë pas vlerësimit final, Menaxheri i rastit dhe Ndihmësi i tij hartojnë planin e individualizuar të shërbimeve ne bashkepunimi te ngusht me te miturin dhe familjen e tij si dhe duke përfshirë mendimin e profesionistëve të tjerë sipas nevojës.	Nr. i rasteve me plan të individualizuar të shërbimeve brenda tri dite/ nr. i rasteve aktive																		

11.2.9	Secili Plan i Individualizuar i Shërbimeve do të nëshkruhet nga prindi/ërit dhe I mituri/a ku ata obligohen për bashkëpunim korrekt në procesin e zbatimit të planit.	Monitorim									
11.2.10	Çdo fëmijë që është në gjendje të shprehë pikëpamjet dhe mendimin e vet do të përfshihet në hartimin e planit të individualizuar të shërbimeve	Monitorim									
11.2.11	Plani i individualizuar i shërbimeve për çdo të mitur do të shqyrtohet brenda 30 ditësh nga dita e hartimit të tij	Nr. i planeve të shqyrtuara 30 ditë nga dita e hartimit të tyre/ nr. i planeve në tërësi									
11.2.12	Plani i individualizuar i shërbimit për çdo fëmijë do të rishikohet dhe ndryshohet aty ku është e nevojshme së paku në çdo tre muaj pas shqyrtimit të parë	Nr. i planeve të rishikuara çdo tre muaj/ Nr. i planeve në tërësi									
11.2.13	Menaxheri i rastit do të organizojë së paku 3 takime këshilluese për fëmijën me prindin/prindërit/kujdestarin brenda 3 muajve të referimit fillestar	Numri i takimeve të mbajtura brenda 3 muajve të referimit fillestar për secilin rast / numri i rasteve									
11.2.14	Menaxheri i rastit do të organizojë seanca këshilluese për fëmijën me specialistë të jashtëm brenda 3 muajve të referimit fillestar sipas nevojës	Monitorim									
11.2.15	Së paku një here në tre muaj menaxheri i rastit i ofron raport Gjykatës për rastet e mbikqyrjes së shtuar nga Oganit I Kujdestarisë	Nr i raporteve të dërguara në gjykatë nr. i rasteve me mbikëqyrje të shtuar nga organi i kujdestarisë									
11.2.16	Për secilin rast të fëmijëve kryerës të veprave penale me përgjegjësi penale, trajtimi nga shërbimi do të zgjasë sipas vendimit të nxjerrë nga gjykata.	Nr. i rasteve të trajtuara sipas vendimit të gjykatës / nr. i rasteve të refruara									

	Legjenda
--	-----------------

MDh	Mbledhja e të dhënave - metoda e cila përdor mbajtjen e regjistrave, p.sh. Të dhënat e ofruara kanë
M	Mbikëqyrja - metoda e cila e përcakton përshtatshmërinë përmes mbikëqyrjes
O	Observimi - në realitet ky është inspektimi
J Kodet	Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjeshme me standardet
J1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
J2	Mungesa e stafit
J3	Shkathësitë e reja të kërkuara nga stafi
J4	Bashkërendimi i dobët me agjencitë e tjera
J5	Planifikimi i dobët i shërbimeve
J6	Mbikëqyrje jo e mjaftueshme
J7	Bashkëpunim me ndërprerje me shfrytëzuesin e shërbimit
J8	Hapësira të papërshtatshme për ofrimin e shërbimit
J9	Burime të pamjaftueshme financiare
J10	Mungesa e procedurave të brendshme që lejojnë matjen e përshtatshmërisë
J11	Standard joreal dhe jo i arritshëm
J12	Shëndeti i dobët i klientit
J13	Vdekja e shfrytëzuesit të shërbimit
J14	Mungesa e përvojës së stafit
J15	Procese të jashtme- jashtë kontrollit të QPS
J16	Procese jo të duhura rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
J17	Tjera – të lutem numëro
R Kodet	Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin
R1	Amandament për ta bërë standardin më real
R2	Përmirësim i shkathësive të profesionistëve për ta arritur standardin
R3	Sisteme të përmirësuara për ta matur përshtatshmërinë
R4	Bashkërendim më i mirë me agjencitë e tjera
R5	Sisteme të përmirësuara të planifikimit të shërbimeve
R6	Mbikëqyrje e përmirësuar
R7	Vlerësim më i mirë për të siguruar bashkëpunimin me shfrytëzuesin e shërbimit
R8	Hapësira fizike të përmirësuara për ofrimin e shërbimeve
R9	Burime të shtuara financiare
R10	Procese të përmirësuara rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
R11	Programe të reja trajnuese për t'u krijuar apo akredituar
R12	Tjera – të lutem numëro