

APROBAT:

prin decizia Consiliului orășenesc Nisporeni,

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2026

**REGULAMENT INTERN**  
**de organizare și funcționare a Serviciului social**  
**de zi pentru persoane vârstnice**  
**(în cadrul Centrului Social Comunitar "ÎNCREDERE")**

**Capitolul I**

**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului social de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – *Regulament*) reglementează principiile de activitate, scopul, obiectivele, modul de organizare și funcționare, precum și finanțarea acestuia.
2. Prestator al Serviciului social de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – *prestator*) este autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi a orașului Nisporeni, prin instituția socială creată și gestionată pentru acest scop – Centrul Social Comunitar "ÎNCREDERE" (în continuare – CSC "ÎNCREDERE").
3. Serviciul de zi își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate pentru Serviciul social de zi pentru persoane vârstnice.
4. Serviciul de zi este amenajat în cadrul CSC "ÎNCREDERE" conform standardelor minime de calitate, în funcție de scopul și de obiectivele sale, de particularitățile și de necesitățile specifice ale beneficiarilor, pentru care se asigură un mediu incluziv și o atmosferă prietenoasă.
5. CSC "ÎNCREDERE" acordă servicii de zi pentru un număr de până la 15-20 de beneficiari.
6. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:
  - 1) *fondator* – Consiliul orășenesc Nisporeni;
  - 2) *persoană vârstnică* – persoană care a atins vârsta standard de pensionare, conform legislației naționale;
  - 3) *beneficiari ai CSC "ÎNCREDERE" /Serviciul de zi* – persoane vârstnice care sunt cetățeni ai Republicii Moldova și persoane vârstnice străine, conform art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care locuiesc în comunitate și care, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită supraveghere, suport și îngrijire.
  - 4) *plan individualizat de asistență în serviciu* – plan elaborat în cadrul Serviciului de zi, care cuprinde activități ce urmează a fi realizate în procesul de prestare a serviciului social pentru satisfacerea necesităților beneficiarului;

- 5) *standarde minime de calitate* – norme obligatorii la nivel național a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE".

## Capitolul II

### SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE SERVICIULUI

7. Scopul Serviciului de zi este de a oferi asistență în regim de zi beneficiarilor, pentru a menține pe cât de mult posibil un stil activ de viață în mediul comunitar și familial, pentru facilitarea menținerii relațiilor sociale, petrecerea timpului liber, promovarea participării și a implicării persoanelor vârstnice în viața comunității, precum și pentru prevenirea efectelor negative ale singurătății și izolării.

8. Serviciul de zi are următoarele obiective:

- 1) să presteze servicii centrate pe necesitățile individuale ale beneficiarului;
- 2) să contribuie la menținerea stării de sănătate, la fortificarea abilităților și a capacităților de autoîngrijire a beneficiarilor, pentru a duce un mod de viață activ și independent în familie și comunitate;
- 3) să desfășoare activități de socializare și de petrecere a timpului liber, care să răspundă necesităților individuale sau de grup ale beneficiarilor;
- 4) să prevină instituționalizarea prin menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar;
- 5) să prevină excluziunea și marginalizarea socială;
- 6) să sensibilizeze și să mobilizeze comunitatea pentru a identifica/soluționa necesitățile cu care se confruntă persoanele vârstnice la nivel de comunitate;
- 7) să promoveze îmbătrânirea activă și demnă, prin valorificarea experienței de viață și a potențialului vârstnicilor în comunitate.

9. Serviciul de zi își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- 1) respectarea demnității umane;
- 2) îmbătrânirea demnă;
- 3) nediscriminarea;
- 4) participarea activă;
- 5) autonomia și autodeterminarea;
- 6) consimțământul informat;
- 7) promovarea independenței;
- 8) incluziunea și integrarea socială;
- 9) accesibilitatea și disponibilitatea;
- 10) confidențialitatea;
- 11) abordarea individualizată;
- 12) celeritatea.

## Capitolul III

### BENEFICIARIII SERVICIULUI DE ZI

10. Beneficiarii Serviciului de zi sunt persoanele vârstnice din comunitate, care din cauza unei fragilități a stării de sănătate sau a unor dificultăți de natură fizică, psihologică, economică sau socială nu au posibilitatea prin propriile capacități și competențe să prevină sau să depășească situațiile de dificultate și necesită suport și îngrijire.

11. Beneficiarii sunt admiși în Serviciul de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" în baza criteriilor de eligibilitate și a rezultatelor obținute în urma evaluării inițiale și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

## Capitolul IV

### DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI ȘI ALE BENEFICIARILOR

#### Secțiunea 1. Drepturile și obligațiile prestatorului (Primăria prin CSC "ÎNCREDERE")

12. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 1) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil la nivel național, regional și internațional;
- 2) să solicite și să primească, în limitele competențelor, de la autoritățile administrației publice centrale, de la instituții și organizații documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- 3) să acceseze mijloacele financiare din bugetul local, din bugetul de stat și de la organizațiile donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale în conformitate cu legislația;
- 4) să mediatizeze prin diverse metode Serviciul de zi prestate în cadrul CSC "ÎNCREDERE".

13. Prestatorul are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 2) să asigure buna funcționare a Serviciului de zi, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
- 3) să asigure Serviciul de zi cu personal în conformitate cu serviciile în cadrul CSC "ÎNCREDERE";
- 4) să coordoneze eficient activitatea Serviciului de zi din cadrul CSC "ÎNCREDERE";
- 5) să gestioneze eficient și transparent alocațiile bugetare și alte fonduri provenite din donații și sponsorizări, precum și să administreze drepturile patrimoniale în conformitate cu legislația;
- 6) să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului;
- 7) să promoveze conceptul de îmbătrânire demnă și activă;
- 8) să aplice procedura de recepționare, înregistrare și examinare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul CSC "ÎNCREDERE";
- 9) să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, cu autoritățile administrației publice locale și cu alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului de zi;
- 10) să informeze comunitatea cu privire la activitatea CSC "ÎNCREDERE" și posibilitatea de acces a Serviciului de zi;
- 11) să asigure beneficiarilor și personalului angajat asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și a obligațiilor lor.

#### Secțiunea a 2-a. Drepturile și obligațiile beneficiarului

14. Beneficiarul are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat într-un mod accesibil și adaptat necesităților privind drepturile și obligațiile sale pe perioada în care beneficiază de Serviciul de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE";

- 2) să fie tratat cu respect, demnitate și fără discriminare;
  - 3) să i se respecte libera alegere;
  - 4) să solicite și să beneficieze de servicii acordate conform standardelor minime de calitate;
  - 5) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/suspendarea/încetarea Serviciului de zi oferite în cadrul CSC "ÎNCREDERE";
  - 6) să își exprime liber opinia despre calitatea Serviciului de zi primit în cadrul CSC "ÎNCREDERE";
  - 7) să i se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
  - 8) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului de zi;
  - 9) să solicite suspendarea sau încetarea prestării Serviciului de zi;
  - 10) să înainteze cereri, reclamații, propuneri și obiecții administrației CSC "ÎNCREDERE" și/sau prestatorului cu privire la calitatea Serviciului de zi, la atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul CSC "ÎNCREDERE" și/sau de către alți beneficiari.
- 15. Beneficiarul are următoarele obligații:**
- 1) să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, la situația familială, socială și economică, dar și cu privire la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
  - 2) să respecte regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE";
  - 3) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea Serviciului de zi;
  - 4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul CSC "ÎNCREDERE";
  - 5) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
  - 6) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile CSC "ÎNCREDERE".

## **Capitolul V**

### **ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI DE ZI**

#### **Secțiunea 1. Organizarea Serviciului de zi**

**16.** Serviciul de zi își desfășoară activitatea în cadrul CSC "ÎNCREDERE", amplasată în comunitate, adaptată necesităților beneficiarului și dotată conform standardelor minime de calitate.

**17.** Infrastructura externă a CSC "ÎNCREDERE", inclusiv căile de acces sunt amenajate astfel încât să asigure accesibilitatea și deplasarea a tuturor beneficiarilor.

**18.** Încăperile în cadrul CSC "ÎNCREDERE" sunt dotate și amenajate asigură deplasarea beneficiarilor în interiorul acestuia, precum și accesibilitatea pentru utilizarea blocurilor sanitare, a dușurilor, a spațiilor pentru spălarea hainelor și a altor facilități.

**19.** Activitatea Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" se desfășoară conform unui program bine structurat pentru a putea fi combinată cu activitatea Serviciului de plasament.

**20.** Programul activităților CSC "ÎNCREDERE" este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate.

**21.** Beneficiarii participă la activitățile realizate în cadrul CSC "ÎNCREDERE" conform programului prestabilit, care corespunde necesităților individuale ale acestora.

22. Programul activităților CSC ”ÎNCREDERE” poate fi ajustat conform necesităților beneficiarilor, în funcție de anotimp, ora de vară/iarnă și alte particularități specifice activității cu persoanele vârstnice.

23. Activitățile realizate în Serviciul de zi în cadrul CSC ”ÎNCREDERE” pot fi individuale sau de grup.

### **Secțiunea a 2-a. Tipurile de suport prestate în cadrul Serviciului de zi**

24. În cadrul Serviciului de zi din CSC ”ÎNCREDERE” sunt prestate următoarele tipuri și forme de suport:

- 1) alimentație, în funcție de posibilitățile financiare (organizarea și prestarea acestui serviciu se realizează prin prepararea și servirea meselor în cadrul CSC ”ÎNCREDERE” și prin livrare la domiciliu către persoanele cu dificultăți de mobilitate în raza a circa 1000 m de la sediul Serviciului;
- 2) igienă personală și suport pentru realizarea igienei personale;
- 3) spălătorie pentru bunuri personale în anumite zile prestabilite;
- 4) consiliere informațională;
- 5) consiliere psihologică;
- 6) activități de socializare și de agrement, ținând cont de interesele și capacitățile beneficiarilor;
- 7) reabilitare fizică (kinetoterapie, gimnastică curativă și alte servicii);
- 8) terapie prin muzică și jocuri de masă;
- 9) comunicare și socializare;
- 10) alte tipuri de suport la necesitate.

### **Secțiunea a 3-a. Admiterea beneficiarului în Serviciul de zi**

25. Identificarea beneficiarului este realizată de către asistentul social comunitar sau direct de către personalul Serviciului și în baza referirii efectuate de autoritatea administrației publice locale, precum și la solicitarea directă a beneficiarului/reprezentantului legal sau a membrilor familiei acestuia.

26. Admiterea beneficiarului în Serviciul de zi poate fi realizată prin două metode:

- 1) la solicitarea personală a beneficiarului domiciliat în orașul Nisporeni și/a ocrotitorului autorizat sau a membrilor familiei acestuia;
- 2) în baza mecanismului de referire a beneficiarului către prestator de către asistentul social comunitar și/sau alți actori din comunitate.

27. În cazul adresării directe a beneficiarului la CSC ”ÎNCREDERE”, asistentul social din cadrul Serviciului realizează evaluarea cazului conform managementului de caz. Dacă se constată necesitatea de a beneficia de serviciile prestate în cadrul Serviciului de zi, asistentul social din Serviciu întocmește dosarul conform anexei nr. 1.

28. Beneficiarii referiți către CSC ”ÎNCREDERE” de către asistentul social comunitar prezintă dosarul întocmit conform anexei nr. 1.

29. Directorul CSC ”ÎNCREDERE”, în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării și completării dosarului, emite un ordin privind admiterea sau neadmiterea în Serviciul de zi.

30. Perioada de admitere este de 4 luni, cu posibilitate de extindere gratuit sau contra plată în dependență de rezultatele evaluării complexe.

31. Ordinul de admitere se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

32. La admiterea beneficiarului în Serviciul de zi se semnează acordul de colaborare dintre beneficiar și directorul CSC "ÎNCREDERE".

33. După admiterea beneficiarului în Serviciul de zi din cadrul CSC "ÎNCREDERE", asistentul social și specialiștii Serviciului, împreună cu beneficiarul efectuează evaluarea complexă a nevoilor de îngrijire și suport în Serviciul de zi.

#### **Secțiunea a 4-a. Planul individualizat de asistență în Serviciul de zi**

34. După evaluarea complexă a nevoilor de suport ale beneficiarului, asistentul social angajat al CSC "ÎNCREDERE" elaborează în comun cu echipa Serviciului de zi și beneficiarul Planul individualizat de asistență în Serviciul de zi.

35. În cadrul ședințelor ordinare ale echipei multidisciplinare a CSC "ÎNCREDERE", directorul prezintă pentru examinare și pentru planificarea prestării serviciilor de către specialiștii CSC "ÎNCREDERE" planul individualizat de asistență în serviciu.

36. Planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit o dată la 4 luni, dacă perioada de prestare a Serviciului este extinsă, la necesitate sau la solicitarea beneficiarului ori a unuia dintre specialiști.

37. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu, precum și la ședințele de revizuire, directorul CSC "ÎNCREDERE" implică echipa multidisciplinară și beneficiarul.

38. Planul individualizat de asistență în serviciu revizuit conține concluzii și recomandări care se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și a persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a acestuia.

#### **Secțiunea a 5-a. Monitorizarea și evaluarea Serviciului de zi**

39. Directorul asigură monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul CSC "ÎNCREDERE" prin organizarea ședințelor de lucru cu echipa multidisciplinară și cu implicarea beneficiarilor.

40. Directorul CSC "ÎNCREDERE" monitorizează prestarea serviciilor planificate în planul individualizat de asistență în serviciu după cum urmează:

- 1) după primele 4 luni de la admiterea în Serviciul de zi;
- 2) ulterior o dată la 6 luni;
- 3) la necesitate.

41. Primaria **întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazurile de abatere, de urgență sau la apariția oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.**

42. Directorul CSC "ÎNCREDERE" aplică procedura de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.

43. Directorul prezintă fondatorului raportul semestrial și anual de activitate al CSC "ÎNCREDERE" cu evidențe clare despre Serviciul de zi.

#### **Secțiunea a 6-a. Suspendarea și încetarea prestării Serviciul de zi**

44. Suspendarea prestării Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile în următoarele cazuri:

- 1) la plecarea beneficiarului la rude în altă localitate;
- 2) la internarea beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament sau într-o instituție de reabilitare.

45. Suspendarea prestării Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" se realizează în baza cererii personale a beneficiarului/ocrotitorului autorizat sau unui membru al familiei.

46. În baza cererii depuse de către beneficiar/ ocrotitor autorizat sau un membru al familiei, CSC "ÎNCREDERE" emite ordinul de suspendare a prestării Serviciului de zi.

47. Ordinul privind suspendarea sau încetarea prestării Serviciului de zi se aduce la cunoștința beneficiarului în scris în timp de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

48. Încetarea (sistarea) prestării Serviciului de zi poate fi efectuată în următoarele situații:

- 1) la solicitarea în scris a beneficiarului/ocrotitorului/membrului de familie;
- 2) la schimbarea locului de domiciliu al beneficiarului;
- 3) la expirarea termenului de prestare a Serviciului de zi menționat la admitere în Acordul semnat cu beneficiarul;
- 4) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență în serviciu;
- 5) la neîntreținerea criteriilor de eligibilitate pentru admiterea în Serviciul de zi;
- 6) la încălcarea în mod repetat a regulamentului de ordine interioară în cadrul Serviciului;
- 7) la referirea către alt Serviciu;
- 8) în caz de deces.

49. Directorul CSC "ÎNCREDERE" emite ordinul de încetare a prestării Serviciului de zi.

## **Capitolul VI**

### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI DE ZI ȘI RESURSELE UMANE**

#### **Secțiunea 1. Managementul Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE"**

50. Managementul Serviciului de zi este realizat de către directorul CSC "ÎNCREDERE", care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, precum și regulamentului de ordine interioară, aprobate de către fondator.

51. Funcția de director al CSC "ÎNCREDERE" o poate deține persoane care au studii superioare de licență sau de master în domeniul managementului pentru unul/una dintre următoarele domenii de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept sau alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 2 ani.

52. Directorul CSC "ÎNCREDERE" exercită următoarele atribuții conexe Serviciului de zi:

- 1) asigură respectarea drepturilor beneficiarilor;
- 2) asigură funcționarea Serviciului de zi în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 3) planifică, organizează și coordonează activitatea Serviciului de zi;
- 4) asigură administrarea și managementul resurselor umane;
- 5) reprezintă Serviciul de zi în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 6) administrează mijloacele financiare, patrimoniul și toate bunurile materiale transmise în folosință la Serviciul de zi;
- 7) asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;

- 8) organizează și asigură funcționarea sistemului de control intern managerial;
- 9) aprobă în coordonare cu prestatorul programul/regimul zilei/orarul de lucru al Serviciului de zi, instrucțiunile de uz intern pentru personalul angajat, pentru beneficiari, vizitatori sau voluntari;
- 10) aprobă planul de activitate al Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" și asigură implementarea acestuia;
- 11) asigură în coordonare cu prestatorul desfășurarea activităților de inserție profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului la locul de muncă;
- 12) identifică necesitățile de formare profesională și asigură în coordonare cu Primăria or. Nisporeni formarea profesională continuă a personalului;
- 13) asigură supervizarea profesională a personalului CSC "ÎNCREDERE";
- 14) informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, ce au loc cu implicarea personalului și/sau a beneficiarilor CSC "ÎNCREDERE";
- 15) stabilește în coordonare cu prestatorul parteneriate la nivel internațional și național cu diverse instituții sau organizații necomerciale.

**53.** Directorul CSC "ÎNCREDERE" emite ordine referitoare la organizarea și activitatea Serviciului de zi și efectuează controlul asupra executării lor.

### **Secțiunea a 2-a. Personalul Serviciului de zi**

**54.** Personalul Serviciului de zi include:

- 1) personalul administrativ (directorul CSC "ÎNCREDERE");
- 2) personalul de specialitate (asistentul social, psihologul, kinetoterapeutul, instructorul de ergoterapie, lucrătorul social și/sau alți specialiști relevanți);
- 3) personalul auxiliar (bucătarul, îngrijitorul în încăperi, muncitorul necalificat și/sau alți specialiști la necesitate).

**55.** Personalul întrunește condițiile necesare pentru atingerea scopului și a obiectivelor Serviciului de zi. Structura și schema de încadrare a CSC "ÎNCREDERE" sunt aprobate de către fondator, inclusiv pentru asigurarea activității Serviciului de zi.

**56.** Directorul CSC "ÎNCREDERE" angajează personalul conform legislației (în baza contractului individual de muncă sau a contractului de prestări servicii).

**57.** Fișele de post ale personalului sunt aprobate de către director.

**58.** Personalul CSC "ÎNCREDERE" efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform actelor normative în vigoare.

**59.** Personalul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și a familiilor acestora, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

### **Secțiunea a 3-a. Supervizarea profesională a personalului**

**60.** Directorul CSC "ÎNCREDERE" realizează supervizarea profesională a personalului CSC "ÎNCREDERE" conform procedurii de supervizare profesională.

**61.** Persoana responsabilă de activitatea CSC "ÎNCREDERE" din cadrul Primăriei or. Nisporeni realizează supervizarea profesională a directorului conform procedurii de supervizare profesională.

62. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, **care se prezintă Primarului.**

#### **Secțiunea a 4-a. Evaluarea competențelor profesionale**

63. Evaluarea competențelor profesionale se realizează trimestrial și anual de către prestator/directorul CSC "ÎNCREDERE".

64. Rezultatele evaluării competențelor profesionale sunt reflectate în raportul privind revizuirea anuală a obiectivelor și a acțiunilor planului de dezvoltare profesională.

65. Procesul de evaluare a competențelor profesionale se desfășoară în mod transparent și coerent pe baza unor criterii standardizate, aliniate atât cerințelor instituționale, cât și normelor profesionale specifice domeniului de activitate, asigurând obiectivitatea și imparțialitatea.

### **Capitolul VII**

#### **PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII**

##### **Secțiunea 1. Depunerea și examinarea petițiilor și a sugestiilor**

66. CSC "ÎNCREDERE" asigură depunerea și examinarea petițiilor/reclamațiilor și a sugestiilor, cu respectarea prevederilor Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

67. Beneficiarul/reprezentantul legal și familia acestuia au dreptul de a formula petiții cu privire la:

- 1) calitatea serviciilor prestate;
- 2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari sau de către personalul Serviciului;
- 3) excluderea beneficiarului din Serviciul de zi, fără informarea prealabilă a acestuia;
- 4) alte situații.

68. Directorul CSC "ÎNCREDERE" este obligat să examineze petițiile, sesizările, reclamațiile și sugestiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului.

69. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu rezultatul examinării, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente.

70. Petițiile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii, și pot fi depuse: în boxa pentru plângeri din cadrul CSC "ÎNCREDERE"; prin intermediul serviciilor poștale; prin apel telefonic; prin intermediul poștei electronice.

##### **Secțiunea a 2-a. Protecția împotriva violenței, a discriminării, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii (inclusiv sexuale), a tratamentului inuman și/sau degradant**

71. În cadrul CSC "ÎNCREDERE" sunt interzise în mod expres orice formă de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, orice act de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și orice activitate asociată traficului de persoane, îndreptată împotriva beneficiarilor.

72. Beneficiarii Serviciului de zi sunt informați referitor la procedura de identificare și sesizare a cazurilor de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și de trafic de ființe umane față de beneficiari.

73. Toți angajații CSC "ÎNCREDERE" respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și de trafic de ființe umane.

74. Directorul CSC "ÎNCREDERE" informează personalul despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

75. Personalul asigură completarea registrului cu notificări privind situațiile de abuz, de neglijare sau de exploatare a beneficiarilor.

76. Directorul CSC "ÎNCREDERE" este responsabil de monitorizarea continuă a beneficiarilor pentru a asigura securitatea acestora și a identifica rapid orice incident de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, sau de trafic de ființe umane.

77. Directorul CSC "ÎNCREDERE" investighează cazurile de comportament abuziv și asigură asistența și protecția persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

78. Directorul CSC "ÎNCREDERE" colaborează cu autoritățile competente, inclusiv poliția, și cu organizațiile neguvernamentale specializate, pentru a se asigura că toate cazurile de abuz sunt investigate prompt și că se iau măsurile necesare pentru protejarea beneficiarilor.

79. Directorul CSC "ÎNCREDERE" asigură servicii de suport psihologic pentru beneficiarii care au fost afectați de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, sau de trafic de ființe umane.

## **Capitolul VIII**

### **FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI**

#### **Secțiunea 1. Finanțarea Centrului**

80. Centrul este finanțat din următoarele surse:

- 1) bugetul unității administrativ-teritoriale de nivelul întâi;
- 2) contribuția beneficiarului în cazul în care acesta dorește să beneficieze de servicii cu plată după perioada acordată în mod gratuit;
- 3) alte surse, conform legislației.

81. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar sau conform prevederilor contractuale, în cazul prestatorilor de servicii pentru anumite tipuri de asistență neacoperite de personalul Serviciului.

#### **Secțiunea a 2-a. Patrimoniul Serviciului de zi**

82. Capitalul statutar al Serviciului de zi este format din:

- 1) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator către CSC "ÎNCREDERE";
- 2) donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
- 3) patrimoniul achiziționat de CSC "ÎNCREDERE" din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau a înstrăinării patrimoniului respectiv;
- 4) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

**83.** Patrimoniul CSC "ÎNCREDERE" se folosește pentru realizarea scopului și a obiectivelor Serviciului de zi.

**84.** Gestionarea patrimoniului se realizează de fondator în strictă conformitate cu legislația.

## **Capitolul IX**

### **DISPOZIȚII FINALE**

**85.** Litigiile apărute în domeniul prestării Serviciului de zi în cadrul CSC "ÎNCREDERE" , care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

**86.** Controlul și evaluarea activității economico-financiare a CSC "ÎNCREDERE" se efectuează de către organele abilitate cu drept de control sau audit.

**87.** După încetarea activității CSC "ÎNCREDERE", patrimoniul se transmite conform deciziei fondatorului – Consiliului orașenesc Nisporeni.

## **Anexa nr. 1. Dosarul personal al beneficiarului**

**Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte:**

1. cererea personală sau a reprezentantului legal\*
2. fișa de referire\*, în cazul în care beneficiarul a fost referit de către altă instituție;
3. evaluarea inițială a beneficiarului\*;
4. trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e)\*;
5. copia actului de identitate\*;
6. evaluarea complexă;
7. planul individualizat de asistență în Serviciul de zi;
8. acordul de colaborare încheiat între Directorul CSC ”ÎNCREDERE” și beneficiar;
9. Ordinul de admitere al beneficiarului în Serviciul de zi;
10. raportul de monitorizare și evaluare a implementării planului individualizat de asistență în serviciu;
11. procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu;
12. fișa de închidere a cazului.

**Notă! Pozițiile marcate cu „\*” sunt obligatorii la admiterea beneficiarului în Serviciul de zi din cadrul CSC ”ÎNCREDERE”, ulterior dosarul se completează cu celelalte documente.**