

APROBAT:

prin decizia Consiliului orășenesc Nisporeni,

nr. _____ din _____ 2026

REGULAMENT INTERN
privind organizarea și funcționarea Serviciului social
de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități
(în cadrul Centrului Social Comunitar ”ÎNCREDERE”)

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-intern privind organizarea și funcționarea Serviciului social de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *Regulament*) reglementează principiile de activitate, scopul și obiectivele, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații, precum și modul de gestionare a patrimoniului și finanțarea Serviciului.
2. Prestator al Serviciului social de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (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 social de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social care oferă plasament, întreținere, protecție, suport și îngrijire persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități, pe o perioadă determinată de timp sau pe termen lung, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.
4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația, cu Regulamentul-cadru aprobat prin [Hotărârea de Guvern nr. 789 din 23.12.2025](#) și cu Standardele minime de calitate aprobate.
5. Capacitatea maximă a Serviciului este de 12 locuri.
6. În sensul prezentului Regulament-cadru sunt utilizate următoarele noțiuni:
 - 1) *fondator* – Consiliul orășenesc Nisporeni;
 - 2) *persoană vârstnică (beneficiar al Serviciului)* – persoană care a atins vârsta standard de pensionare, conform prevederilor art. 1. din Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, precum și cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011, care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11
 - 3) *persoană cu dizabilități (beneficiar al Serviciului)* – persoană adultă, cetățean al Republicii Moldova, și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011, cu tulburări mintale și de comportament, intelectuale sau senzoriale, care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11;
 - 4) *îngrijire pe termen lung* – servicii și asistență pentru persoanele care, din cauza unei boli și/sau a unei dizabilități de natură fizică și/sau mintală, pe o perioadă îndelungată, a unei circumstanțe de natură fizică sau socială, sunt dependente de sprijin pentru îndeplinirea activităților cotidiene și/sau au nevoie de îngrijire;

- 5) *contract de prestări servicii* – acord scris, care produce efecte juridice, între un prestator de servicii sociale și beneficiar/membri ai familiei acestuia și/sau ocrotitorul autorizat, în care se stipulează condițiile, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți, durata și costurile serviciilor prestate;
- 6) *plasament de urgență* – plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități a cărei viață sau sănătate prezintă un risc social, indiferent de mediul în care se află, care se efectuează prin demersul autorității administrației publice locale de nivelul întâi, în urma consultării prealabile cu structura teritorială de asistență socială, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea extinderii acesteia până la 45 de zile;
- 7) *plasament temporar* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități în cadrul Serviciului, cu o durată de până la trei luni, în scopul depășirii situației de dificultate în care se află. Plasamentul temporar se realizează în baza cererii personale sau din partea membrilor familiei, a evaluării necesităților și obiectivelor planului individualizat de asistență;
- 8) *plasament de lungă durată* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități în cadrul Serviciului, cu o durată nedeterminată, cu prestarea spectrului de servicii în conformitate cu necesitățile stabilite în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului și în cererea persoanei;
- 9) *plan individualizat de asistență* – totalitate a serviciilor acordate unui beneficiar, în baza evaluării necesităților acestuia, în vederea dezvoltării/menținerii posibilităților/capacităților pentru o viață independentă și a reintegrării în familie și comunitate;
- 10) *pericol social iminent* – comportament manifestat de către o persoană, ce implică riscul unei vătămări fizice grave pentru sine sau pentru alte persoane ori al unor distrugerii semnificative de bunuri materiale (conform prevederilor art. 2 din Legea nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală);
- 11) *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 în cadrul Serviciului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE

ACTIVITATE ALE SERVICIULUI

7. Scopul Serviciului este asigurarea protecției sociale, a îngrijirii și sprijinului necesar pentru persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități, prin oferirea de servicii adaptate nevoilor individuale, în vederea menținerii, recuperării și/sau îmbunătățirii autonomiei și calității vieții acestora.

8. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) acordarea serviciilor de asistență, protecție, suport și îngrijire zilnică, adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, în vederea menținerii unui trai decent și sigur;
- 2) monitorizarea constantă a stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor conform indicațiilor medicale și facilitarea accesului la servicii medicale specializate în conformitate cu necesitățile individuale ale beneficiarilor;

- 3) promovarea autonomiei personale, a socializării și incluziunii sociale a beneficiarilor prin organizarea de activități recreative, culturale, ocupaționale și educaționale, care să stimuleze menținerea abilităților cognitive și motorii, precum și starea de bine a beneficiarilor;
 - 4) îmbunătățirea stării emoționale și a sănătății mintale a beneficiarilor prin activități de grup și suport individual oferit prin consiliere psihologică profesională, pentru prevenirea și reducerea stărilor de anxietate, depresie, izolare sau suferință psihică, precum și promovarea stării de bine a beneficiarilor Serviciului.
9. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
- 1) accesibilitate și disponibilitate;
 - 2) transparență și competență;
 - 3) abordare individualizată;
 - 4) abordare multidisciplinară și continuitate;
 - 5) libertatea de exprimare și respectarea opiniei beneficiarilor;
 - 6) confidențialitatea informației;
 - 7) nediscriminarea și asigurarea egalității;
 - 8) respectarea demnității umane și dreptul la viața privată;
 - 9) celeritate în oferirea serviciilor;
 - 10) colaborare și parteneriat;
 - 11) participarea și incluziunea în comunitate și în societate;
 - 12) reintegrarea familială și socială.

Capitolul III

BENEFICIARIII ȘI MODUL DE ACORDARE A SERVICIULUI

Secțiunea 1. Beneficiarii Serviciului

10. Beneficiarii Serviciului sunt persoanele care întrunesc una din următoarele condiții:
- 1) este cetățean al orașului Nisporeni, **care au atins vârsta standard de pensionare (63 + ani)**;
 - 2) este o persoană cu dizabilități sau deficiențe fizice, cu tulburări mintale și de comportament care nu prezintă pericol social iminent, intelectuale sau senzoriale;
 - 3) ambele grupuri specificate la subpunctele 10.1 și 10.2 (persoane vârstnice și persoane cu dizabilități) au nevoie de îngrijire și sprijin pentru: autoservire, mobilitate, orientare, comunicare, alimentație, îmbrăcare și încălțare, igienă personală, îndeplinire a nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, realizarea activităților de socializare; necesită supraveghere și suport în activitatea zilnică.

Secțiunea 2. Modul de acordare a Serviciului

11. Beneficiarii Serviciului pot fi admiși în Serviciu *cu plată parțială* – contribuția de 75% din pensia sau alocația beneficiarului.
12. În Serviciu nu este admisă plasarea persoanelor care:
- 1) sunt bolnave de tuberculoză în formă activă;
 - 2) au maladii infecțioase contagioase;
 - 3) există dovezi că au tulburări mintale severe sau comportament agresiv și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau neurologic;
 - 4) fac abuz de alcool și consumă substanțe psihoactive;

- 5) prezintă un pericol social iminent pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul Serviciului.

Capitolul IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI ȘI ALE BENEFICIARULUI

Secțiunea 1. Drepturile și obligațiile prestatorului

13. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 1) să colaboreze cu profesioniștii în domeniu și să stabilească parteneriate cu organizații necomerciale, instituții și agenți economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- 3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
- 4) să selecteze și să instruiască voluntari;
- 5) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale privind serviciile prestate; și
- 6) să presteze servicii contra plată.

14. Prestatorul are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii sociale în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate;
- 2) să asigure asistență, suport, incluziune și reabilitare psihosocială beneficiarului;
- 3) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- 4) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 5) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;
- 6) să colaboreze cu organizațiile necomerciale, cu autoritățile administrației publice centrale și cu alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției;
- 7) să asigure inserția profesională a noilor angajați, prin realizarea măsurilor și activităților la locul de muncă privind încadrarea acestora în muncă;
- 8) să asigure formarea profesională continuă a personalului din cadrul Serviciului;
- 9) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului;
- 10) să organizeze campanii de informare și sensibilizare în vederea consolidării comunicării între generații, a respectării solidarității și echității sociale;
- 11) să asigure prelucrarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal, să dețină și să gestioneze date statistice depersonalizate privind numărul beneficiarilor asistați, categoria acestora, perioada asistării și serviciile acordate;
- 12) să prezinte, la cererea fondatorului și a altor autorități, datele statistice deținute, activitățile și serviciile prestate beneficiarilor;

- 13) să asigure protecție și asistență beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant, precum și/sau a traficului de ființe umane.

Secțiunea a 2-a. Drepturile și obligațiile beneficiarului Serviciului

15. Beneficiarul Serviciului are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului, drepturile și obligațiile acestuia;
- 2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;
- 3) să solicite prestarea serviciilor conform Standardelor minime de calitate;
- 4) să înainteze verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Serviciului și/sau de către alți beneficiari;
- 5) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului;
- 6) să i se respecte opinia cu privire la religie și cultură;
- 7) să i se asigure protecția datelor cu caracter personal, conform cadrului normativ;
- 8) să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor, conform acordului de colaborare și contractului de prestare servicii încheiat cu prestatorul;
- 9) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/întreruperea serviciilor sociale;
- 10) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului;
- 11) să beneficieze de acces la mijloacele tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Serviciului);
- 12) să i se asigure acces la mijloace și echipamente asistive (baston, cârje antebraț, premergător, fotoliu rulant, ochelari, aparat auditiv etc.);
- 13) să solicite acordarea suportului necesar, prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
- 14) să-și organizeze timpul liber cu respectarea prevederilor Regulamentului de ordine interioară al Serviciului;
- 15) să beneficieze de întrevederi cu vizitatorii;
- 16) să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 17) să participe la elaborarea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului și să aibă acces la toate informațiile din propriul dosar;
- 18) să fie informat cu privire la modificările introduse în contractul de prestare servicii;
- 19) să primească consiliere socială sau psihologică și suport emoțional, după caz;
- 20) să beneficieze de îngrijiri medicale corespunzătoare;
- 21) să fie tratat cu respect și demnitate de către personalul Serviciului;
- 22) să beneficieze de un mediu sigur și sănătos în cadrul Serviciului;
- 23) să aleagă prestatorul Serviciului benevol;
- 24) să refuze prestatorul Serviciului și să solicite transfer în alt Serviciu.

16. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, situația familială, socială, economică și starea sănătății, fiind responsabil de veridicitatea acestor informații;
- 2) să respecte prevederile regulamentului intern aprobat de către prestator;
- 3) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- 4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul Serviciului;
- 5) să participe la activitățile stabilite în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;
- 6) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
- 7) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Serviciului;
- 8) să achite lunar taxa de întreținere, conform condițiilor stabilite în contract (în cazul beneficiarilor care accesează servicii contra plată);
- 9) să informeze personalul când dorește să părăsească Serviciul pentru a ieși în comunitate;
- 10) să nu consume alcool, substanțe psihoactive, droguri sau alte substanțe în perioada de plasament în cadrul Serviciului;
- 11) să semnaleze personalului Serviciului orice incidente, probleme sau neclarități legate de siguranța și bunăstarea sa sau a altor beneficiari;
- 12) să mențină curățenia și ordinea în spațiile comune și în propria cameră;
- 13) să respecte programul zilnic stabilit de către Serviciu, inclusiv orele de masă, de odihnă și activități;
- 14) să colaboreze cu personalul Serviciului în vederea monitorizării și a evaluării periodice a nevoilor și a progresului personal.

Capitolul V

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL SERVICIULUI

17. Prestatorul creează, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile și particularitățile beneficiarilor.

18. Serviciile sunt prestate în conformitate cu Regulamentul-cadru, cu Standardele minime de calitate și regulamentul intern de activitate, aprobat de către prestator.

19. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Serviciul prestează următoarele tipuri de sprijin și îngrijire:

- 1) plasament pe perioadă temporară sau plasament de lungă durată;
- 2) alimentație;
- 3) informare despre beneficiile serviciului și importanța participării în activități;
- 4) asistență medicală primară;
- 5) asistență pentru efectuarea igienei personale;
- 6) reabilitare fizică (activități de reabilitare fizică și kinetoterapie);
- 7) sprijin pentru îngrijire individuală;
- 8) consiliere psihologică și socială;
- 9) ergoterapie și alte terapii ocupaționale;
- 10) agrement și petrecere a timpului liber.

20. În cadrul Serviciului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Serviciului.

Capitolul VI

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1. Organizarea Serviciului

21. Serviciul este accesibil din punct de vedere geografic și al mijloacelor de transport, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, culturale, de recreere etc.
22. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciu corespund regulamentelor sanitare și normelor în construcție.
23. Teritoriul Serviciului este delimitat, încăperile sunt bine iluminate, inclusiv iluminarea naturală.
24. Serviciul dispune de izolator, unde sunt plasați beneficiarii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă.
25. În cazul plasamentului de urgență, precum și în situația beneficiarilor fără documentație medicală, aceștia vor fi plasați în izolator până la examinarea stării sănătății.

Secțiunea a 2-a. Admiterea beneficiarului în Serviciu

26. Beneficiarul poate fi admis în Serviciu doar după examinarea tuturor opțiunilor de sprijin disponibile, acordând prioritate serviciilor prestate la domiciliu în mediul familial.
27. Plasamentul în Serviciu se realizează exclusiv ca măsură de ultimă soluție, în cazul în care celelalte măsuri nu asigură protecția și suportul necesar beneficiarului.
28. Plasamentul în cadrul Serviciului se efectuează în regim de urgență, temporar sau pe termen lung, în conformitate cu evaluarea nevoilor și situației individuale ale beneficiarului.
29. Admiterea beneficiarilor care necesită plasament de urgență:
 - 1) plasamentul de urgență al beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza demersului autorității administrației publice locale Nisporeni, pe un termen de până la 72 de ore, cu posibilitatea prelungirii termenului de plasament până la 45 de zile;
 - 2) beneficiarul va fi admis în plasamentul de urgență după realizarea evaluării inițiale efectuate de către asistentul social comunitar;
 - 3) asistentul social comunitar din or. Nisporeni va pregăti dosarul personal al persoanelor admise în regim de urgență va fi expedit conform anexei nr. 1.
 - 4) plasamentul beneficiarului în Serviciu de plasament de urgență se efectuează în baza dispoziției primarului.
30. Admiterea în Serviciu, la parțial plătite, are loc în baza cererii scrise a beneficiarului **cu domiciliu stabilit în orașul Nisporeni**, sau după caz, a ocrotitorului autorizat, depusă direct la directorul CSC "ÎNCREDERE".
31. La admitere, beneficiarul prezintă dosarul personal, conform anexei nr. 1.
32. Asistentul social din cadrul Serviciului oferă suport beneficiarului la scrierea cererii și efectuează evaluarea inițială a situației solicitantului conform managementului de caz.
33. Plasamentul beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza dispoziției primarului.
34. Admiterea beneficiarilor la serviciile contra cost se realizează după cum urmează:
 - 1) solicitantul/membrul familiei depune cererea direct la directorul CSC "ÎNCREDERE";
 - 2) dosarul personal va include documentele specificate în anexa nr. 1;
 - 3) plasamentul beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza dispoziției primarului.

- 4) echipa multidisciplinară din cadrul Serviciului, realizează evaluarea necesităților și elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului din cadrul Serviciului;
- 5) beneficiarul/membrul familiei semnează contractul de prestări servicii care stabilește volumul, condițiile și costul serviciilor prestate.

Secțiunea a 3-a. Planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului

35. Din momentul plasării beneficiarului în Serviciu, în termen de 10 zile lucrătoare, directorul CSC "ÎNCREDERE", convoacă ședința echipei multidisciplinare pentru a efectua evaluarea complexă a beneficiarului și a determina nevoile de îngrijire ale acestuia.

36. În baza rezultatelor evaluării beneficiarului, asistentul social din Serviciu, în colaborare cu specialiștii din cadrul Serviciului, beneficiarul și membrii familiei acestuia, după caz, elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului în cadrul Serviciului.

37. Directorul CSC "ÎNCREDERE" prezintă la o ședință a echipei Serviciului, planul individualizat de asistență al beneficiarului pentru planificarea și programarea prestării serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Serviciului.

38. În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, asistentul social din Serviciu revizuieste planul individualizat de asistență al beneficiarului din cadrul Serviciului, la trei luni după acordarea serviciilor sau după necesitate, dar nu mai rar decât o dată la șase luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unui dintre specialiști.

39. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență a beneficiarului din cadrul Serviciului, precum și la ședințele de revizuire, directorul CSC "ÎNCREDERE" implică echipa multidisciplinară, beneficiarul, după caz, membrii familiei.

40. Planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului revizuit include concluzii și recomandări care se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia.

Secțiunea a 4-a. Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului

41. Directorul CSC "ÎNCREDERE" realizează monitorizarea serviciilor oferite, implementarea planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor din cadrul Serviciului prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul acestuia.

42. Directorul CSC "ÎNCREDERE" monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de asistență al beneficiarilor din cadrul Serviciului la intervale de 3 luni, 6 luni și ori de câte ori este necesar, în funcție de nevoile beneficiarului. Rezultatele monitorizării sunt reflectate în fișa de observare a stării beneficiarului, care se anexează la dosarul beneficiarului și servește drept temei pentru revizuirea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului.

43. Periodic persoana desemnată responsabilă de activitatea CSC "ÎNCREDERE" întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare și evaluare, inclusiv în cazurile de abatere, de urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

44. Directorul CSC "ÎNCREDERE" prezintă fondatorului (Consiliului orașenesc Nisporeni) raportul anual de activitate al Serviciului.

45. Directorul CSC "ÎNCREDERE" este responsabil de evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor privind prestarea serviciilor, care este realizată odată la 6 luni.

Secțiunea a 5-a. Suspendarea și sistarea prestării serviciilor către beneficiar

46. La cererea beneficiarului/membrului de familie sau a ocrotitorului autorizat, are loc suspendarea serviciilor sociale, prin păstrarea locului de plasament și monitorizarea prin comunicare cu beneficiarul la distanță.

47. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate fi efectuată pentru o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele situații:

- 1) plecarea la rude;
- 2) internarea beneficiarului într-o instituție medico-sanitară pentru tratament sau reabilitare;

48. Directorul CSC "ÎNCREDERE" emite ordinul de suspendare a prestării serviciilor pentru o perioadă de maximum de 30 de zile.

49. Sistarea (încetarea) prestării serviciilor în cadrul Serviciului de plasament poate fi efectuată în următoarele situații:

- 1) la solicitarea scrisă a beneficiarului/ocrotitorului autorizat
- 2) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;
- 3) schimbări în starea de sănătate care contravin criteriilor de eligibilitate;
- 4) la încălcarea în mod repetat a regulamentului de ordine interioară a Serviciului;
- 5) în cazul în care beneficiarul prezintă pericol social iminent pentru sine sau pentru alți beneficiari;
- 6) la expirarea termenului contractual;
- 7) la ne-achitarea plății pentru Serviciu în termenul stipulat în contract;
- 8) referirea la alte servicii;
- 9) decesul beneficiarului;

50. Sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea directorului.

51. Sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se efectuează prin Ordinul directorului CSC "ÎNCREDERE", coordonată cu fondatorul.

52. Ordinul privind suspendarea sau sistarea serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă pentru acesta.

Capitolul VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1. Managementul Serviciului

53. Managementul Serviciului este realizat de către directorul CSC "ÎNCREDERE", care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor prezentului Regulament aprobat de către fondator și Standardele minime de calitate aprobate prin Hotărârea de Guvern nr.789 din 23.12.2026 (Anexa 2).

54. În funcția de director este angajată o persoană care deține studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin doi ani.

55. Directorul CSC "ÎNCREDERE" care are responsabilități de management al Serviciului de plasament exercită următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea Serviciului în conformitate cu Standardele minime de calitate;
- 2) elaborează planul anual și lunar de activitate al Serviciului și asigură implementarea acestuia;
- 3) planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;
- 4) elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Serviciului;
- 5) asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Serviciului;
- 6) asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;
- 7) reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii și autorități;
- 8) organizează sistemul de control intern managerial al Serviciului;
- 9) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;
- 10) prezintă informații la cererea fondatorului, despre activitatea Serviciului;
- 11) informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Serviciului;
- 12) în cazul decesului beneficiarului, informează membrii familiei, care își asumă responsabilitatea de organizarea funerarilor, iar în lipsa acestora autoritatea publică locală organizează înmormântarea;
- 13) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;
- 14) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiștilor sau altor persoane-resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului;
- 15) asigură respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă în cadrul Serviciului;
- 16) organizează și coordonează programe de formare continuă și dezvoltare profesională pentru personalul Serviciului;
- 17) monitorizează și evaluează periodic performanțele Serviciului și ale angajaților, asigurând îmbunătățirea constantă a serviciilor oferite;
- 18) gestionează eficient relațiile cu donatorii, asigurând transparența utilizării fondurilor și dezvoltarea oportunităților noi de finanțare;
- 19) gestionează situațiile de criză și răspunde la evenimente neprevăzute în mod eficient și prompt;
- 20) colaborează cu alte centre și instituții similare, pentru a împărtăși bunele practici și a dezvolta programe comune;
- 21) evaluează nevoile beneficiarilor și adaptează serviciile oferite pentru a răspunde cât mai bine acestor nevoi.

Secțiunea a 2-a. Personalul Serviciului

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

57. Prestatorul angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003.

58. Fiecare angajat al Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

59. Personalul Serviciului este format din specialiști, în funcție de necesități și de numărul de beneficiari.

60. Personalul angajat corespunde scopului și obiectivelor Serviciului și include:

- 1) personal administrativ: managerul Serviciului care este directorul CSC "ÎNCREDERE";
- 2) personal specializat: asistent medical, kinetoterapeut, instructor ergoterapeut, asistent social și psiholog;
- 3) personal auxiliar: șef de gospodărie, infirmieră, bucătar, spălătoreasă, lucrător social, muncitor necalificat.

61. Prestatorul poate angaja și alt personal, conform necesităților beneficiarilor.

62. Personalul Serviciului activează după un program stabilit și în conformitate cu fișele postului **aprobate de către director.**

63. Personalul Serviciului este obligat să efectueze examenul medical la angajare și examene medicale periodice – la reluarea activității, conform prevederilor stabilite de legislație.

64. Personalul Serviciului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și responsabilitatea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite în fișele postului. Personalul Serviciului va semna și va respecta Regulile de conduită etică aprobate de către prestator.

65. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari și membrii familiilor acestora, obținute în timpul îndeplinirii atribuțiilor de serviciu. Aceste obligații sunt confirmate prin semnarea unei declarații de confidențialitate.

66. Personalului angajat îi este interzis de a solicita sau a accepta remunerați și avantaje din partea beneficiarilor sau terților pentru serviciile prestate.

67. Prestatorul este obligat să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a angajaților săi, inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a petițiilor și sugestiilor de către angajați.

Secțiunea a 3-a. Inserția și formarea profesională continuă a personalului

68. **La angajarea personalului, directorul organizează**, la locul de muncă, activități de inserție a acestuia, pentru integrarea și dezvoltarea profesională a acestuia.

69. Personalul Serviciului participă la cursurile de formare profesională continuă în baza necesităților identificate de către prestator.

70. Cursurile de formare profesională continuă vor cuprinde minimum 40 de ore astronomice și vor fi desfășurate pe parcursul unui an calendaristic.

Secțiunea a 4-a. Supervizarea profesională a personalului

71. Prestatorul asigură calitatea serviciilor prestate prin organizarea, cu regularitate, a ședințelor de supervizare profesională a personalului, în vederea consolidării competențelor profesionale, a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

72. Procedura de supervizare profesională se aplică personalului specializat din cadrul Serviciului.

73. Personalul Serviciului este supervizat de către directorul CSC "ÎNCREDERE", iar directorul este supervizat, la rândul său, de persoana desemnată de prestator.

74. Supervisorul elaborează planul anual de supervizare profesională pentru tot personalul pe care îl supervizează.

75. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în Raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă prestatorului.

76. Planurile de supervizare profesională sunt adaptabile și flexibile, permițând ajustări în funcție de evoluția nevoilor personalului și de schimbările din cadrul Serviciului.

Secțiunea a 5-a. Evaluarea performanțelor personalului

77. Evaluarea performanțelor personalului se realizează în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării performanțelor profesionale.

78. Evaluarea performanțelor directorului CSC "ÎNCREDERE" este asigurată de către prestator (persoana desemnată de la primărie).

79. Evaluarea performanțelor personalului este realizată trimestrial pentru a asigura consolidarea competențelor profesionale ale personalului.

80. Calificativul de evaluare stabilit în luna decembrie a anului curent se aplică la determinarea nevoilor de formare continuă a specialiștilor angajați în cadrul Serviciului și la stabilirea sporului unic pentru performanță.

Capitolul VIII

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1. Depunerea și examinarea petițiilor și sugestiilor

81. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a petițiilor și a sugestiilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării petițiilor și sugestiilor în condiții de siguranță.

82. Beneficiarii Serviciului, familia acestuia/ocrotitorii autorizați au dreptul de a formula petiții și sugestii cu privire la:

- 1) calitatea serviciilor prestate în cadrul Serviciului;
- 2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Serviciului;
- 3) excluderea beneficiarului din Serviciu;
- 4) alte situații.

83. Directorul este obligat să examineze petițiile/sugestiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului, în termen stabilit de legislație.

84. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislație.

85. Petițiile și sugestiile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii, și pot fi depuse:

- 1) în boxa pentru petiții și sugestii din cadrul Serviciului;
- 2) prin intermediul serviciilor poștale;
- 3) prin apel telefonic;
- 4) prin intermediul poștei electronice.

Secțiunea a 2-a. Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării și exploatării

86. Serviciul dezaprobă și este interzisă orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant față de beneficiari. CSC "ÎNCREDERE" asigură tuturor beneficiarilor drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

87. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, față de beneficiarii Serviciului.

88. Tot personalul Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

89. Prestatorul informează personalul Serviciului despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

90. Personalul Serviciului asigură completarea Registrului de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

91. Prestatorul Serviciului asigură monitorizarea continuă, pentru a asigura securitatea beneficiarilor și pentru a identifica rapid orice incident de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală.

92. Prestatorul investighează cazurile de comportament abuziv și asigură protecția și asistența persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

93. Prestatorul colaborează îndeaproape cu autoritățile competente, inclusiv cu poliția, organizațiile neguvernamentale specializate, pentru a asigura investigarea promptă a tuturor cazurilor de abuz și întreprinderea măsurilor necesare pentru protejarea beneficiarilor.

94. Prestatorul oferă servicii de suport psihologic pentru beneficiarii afectați de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală. Aceste servicii trebuie să fie disponibile, pentru a ajuta beneficiarii să depășească traumele și să își reconstruiască viața.

Capitolul IX

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL SERVICIULUI

Secțiunea 1. Finanțarea Serviciului

95. Finanțarea Serviciului este parte componentă a finanțării CSC "ÎNCREDERE" și se bazează pe principiul finanțării din mai multe surse, în special din următoarele surse:

- 1) bugetul orașului Nisporeni;
- 2) resursele din contribuția parțială obținută de la beneficiari;
- 3) venituri provenite din granturi, donații și sponsorizări;
- 4) alte surse neinterzise de legislație.

96. Serviciile contra plată sunt furnizate în baza unui contract semnat cu directorul CSC "ÎNCREDERE", prin care beneficiarul/membrii familiei/ocrotitorul autorizat își asumă responsabilitatea de a achita lunar întreținerea persoanei cazate, în cuantumul stabilit.

97. Costul serviciilor prestate în cadrul Serviciului este stabilit în conformitate cu cuantumul de 75% din pensia stabilită a beneficiarului. anual la 01.05.

98. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar și cu prevederile contractuale.

Secțiunea a 2-a. Patrimoniul Serviciului

99. Serviciul posedă, utilizează și administrează patrimoniul CSC "ÎNCREDERE" exclusiv în conformitate cu scopul și obiectivele stabilite în prezentul Regulament.

100. Înstrăinarea și casarea bunurilor Serviciului se efectuează cu acordul în **scris al fondatorului.**

101. Capitalul statutar al Serviciului este format din:

- 1) patrimoniul și bunurile transmise către CSC "ÎNCREDERE" de către fondator;
- 2) donații, granturi, sponsorizări și alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și/sau juridice;
- 3) patrimoniul achiziționat de către CSC "ÎNCREDERE" din contul mijloacelor financiare colectate în scopul serviciului;
- 4) alte valori patrimoniale neinterzise de legislație.

102. Gestionarea patrimoniului se realizează în modul stabilit de actele normative în domeniu.

Capitolul X

DISPOZIȚII SPECIALE

103. Activitatea Serviciului încetează prin lichidarea, reorganizarea și/sau absorbția, în conformitate cu actele normative, la inițiativa Consiliului orășenesc Nisporeni.

104. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către prestator, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, urmează a fi transmise spre soluționare instanței de judecată, în condițiile prevăzute de legislație.

105. Personalul Serviciului are obligația de a respecta prevederile actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament. Nerespectarea acestora atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, după caz, conform legislației.

106. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a prestatorului se efectuează de către organele abilitate **în conformitate cu legislația în vigoare.**

Anexa nr. 1. Dosarul beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului care accesează Serviciul de plasament în cadrul CSC "ÎNCREDERE", include:

- 1) cererea personală a beneficiarului sau a ocrotitorului autorizat*;
- 2) copia actului de identitate*;
- 3) copia legitimației de pensionar*;
- 4) certificatul de încadrare în grad de dizabilitate*, dacă persoana are grad de dizabilitate;
- 5) programul individual de reabilitare și incluziune socială (anexă la certificatul de încadrare în grad de dizabilitate, doar în cazul în care persoana îl deține);
- 6) evaluarea inițială* (realizată de către asistentul social comunitar pentru persoanele din Serviciul de plasament de urgență sau evaluarea inițială realizată de către asistentul social angajat al CSC "ÎNCREDERE");
- 7) trimiterea-extras din fișa medicală de ambulatoriu a bolnavului, de staționar (F 027e)*;
- 8) demersul autorității administrației publice locale de nivelul întâi* doar în cazul la plasamentul de urgență;
- 9) ordinul cu privire la plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- 10) evaluarea nevoilor de îngrijire, realizată de către specialiștii din cadrul Serviciului de plasament;
- 11) planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului, elaborat de către asistentul social al angajat al CSC "ÎNCREDERE" în comun cu specialiștii din cadrul Serviciului de plasament;
- 12) contractul de prestări servicii, pentru beneficiarii care accesează servicii cu plată parțială și plată integrală.
- 13) acordul de prestări servicii, pentru beneficiarii care accesează servicii gratuite.

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