

APROBAT:
prin decizia Consiliului orășenesc Nisporeni,

nr. 3/11_ din _26 iunie_2026

REGULAMENTUL

Centrului Social Comunitar

”ÎNCREDERE”

Nisporeni 2026

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Centrul Social Comunitar "ÎNCREDERE" din orașul Nisporeni, raionul Nisporeni (în continuare – CSC "ÎNCREDERE") reprezintă o instituție socială care prestează servicii sociale de îngrijire și sprijin pe termen lung persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități pentru depășirea unor situații de dificultate.
2. CSC "ÎNCREDERE" este redenumit în baza Deciziei Consiliului orășenesc Nisporeni nr. ____ din _____.
3. CSC "ÎNCREDERE" are în calitate de fondator – Consiliul orășenesc Nisporeni, iar organizarea și funcționarea acestuia este gestionată de către Primăria or. Nisporeni, cu sediul în orașu Nisporeni, strada Alexandru cel Bun nr. 55, cod poștal 6401.
4. CSC "ÎNCREDERE" nu are statut de persoană juridică, este gestionat de Primăria or. Nisporeni și este finanțat din bugetul orașului Nisporeni, din contribuțiile persoanelor vârstnice cazate în serviciul de plasament.
5. CSC "ÎNCREDERE" își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament elaborat în baza Legii nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, Legii nr. 547 din 25.12.2003 cu privire la asistența socială și Legii nr.436 din 28.12.2006 privind administrația publică locală, precum și dispozițiile autorității administrației publice locale.
6. CSC "ÎNCREDERE" este amplasat în orașul Nisporeni, Toma Ciorbă 5/A, cod poștal 6401.
7. CSC "ÎNCREDERE" activează în parteneriat cu alte instituții publice și organizații necomerciale.
8. În cadrul CSC "ÎNCREDERE" sunt organizate două tipuri de servicii sociale:
 - 1) Serviciul social de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități, creat în anul 2019 și re-organizat în anul 2026 în baza [Hotărâri de Guvern nr.789 din 23.12.2025](#) pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate.
 - 2) Serviciul social de zi pentru persoane vârstnice creat în baza [Hotărârii de Guvern nr. 831 din 23.12.2025](#) pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi și a Standardelor minime de calitate.
9. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:
 - 1) *Servicii sociale* – un ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface nevoile de îngrijire și sprijin ale unei persoane vârstnice sau a unei persoane cu dizabilități în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale.
 - 2) *Persoană vârstnică – (beneficiar)* – 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 care este cetățean al Republicii Moldova sau deține statut de protecție temporară.
 - 3) *Persoană cu dizabilități – (beneficiar)* persoane cu deficiențe fizice, cu dizabilități psihosociale, intelectuale sau senzoriale, care, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au dificultăți de: autoservire, mobilitate, orientare, comunicare,

alimentație, igienă fizică, îndeplinire a nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, realizarea activităților personale și necesită supraveghere, sprijin și îngrijire.

- 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;

10. Beneficiarii CSC "ÎNCREDERE" sunt:

- 1) Cetățeni din orașul Nisporeni care au atins vârsta standard de pensionare și persoane cu dizabilități, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au nevoie de îngrijire și sprijin pentru: autoservire, mobilitate, orientare, comunicare, alimentație, îmbrăcare și încălțare, igienă fizică, îndeplinire a nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, participare la activități culturale și de socializare.
- 2) Persoane vârstnice, inclusiv persoane vârstnice cu dizabilități din orașul Nisporeni 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 servicii de sprijin alimentar și activități de socializare.

11. Beneficiarii CSC "ÎNCREDERE" beneficiază de îngrijire și asistență atât în cadrul Serviciului de plasament, cât și în cadrul Serviciului de zi.

Capitolul II

Scopul și obiectivele CSC "ÎNCREDERE"

12. **Scopul CSC "ÎNCREDERE"** este de a presta servicii sociale calitative pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități care au atins vârsta de pensionare aflate în situații de risc pentru a îmbunătăți nivelul de bunăstare și calitatea vieții acestora.

13. Obiectivele CSC "ÎNCREDERE" sunt:

- 1) Oferirea serviciilor de plasament și îngrijire persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități pentru depășirea situației de dificultate și îmbunătățirea condițiilor de locuire, în special pentru perioada rece a anului, în baza evaluării necesităților individuale;
- 2) Prestarea serviciilor de îngrijire, sprijin și socializare pentru persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități în baza evaluării nevoilor individuale;
- 3) Organizarea activităților de socializare și de petrecere a timpului liber, care să răspundă necesităților individuale sau de grup ale persoanelor vârstnice;
- 4) Îmbunătățirea stării emoționale și a sănătății mintale a beneficiarilor prin activități de grup și suport individual oferit pentru prevenirea și reducerea stărilor de anxietate, depresie, izolare și excluziune.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea CSC "ÎNCREDERE"

14. CSC "ÎNCREDERE" este amenajat într-un imobil cu suprafața de 711.4 m², constituit din 1 bloc.
15. Infrastructura imobilului permite funcționarea a 2 Servicii sociale: Serviciul de plasament și Serviciul de zi.
16. Persoanul angajat în cadrul CSC "ÎNCREDERE" este implicat atât în oferirea îngrijirii și asistenței în Serviciul de plasament, cât și în Serviciului de zi.
17. Serviciul de plasament oferă 12 locuri de plasament. Durata de oferire a îngrijirii și sprijinului în Serviciul de plasament este de 24/24 ore per zi; 7 zile pe săptămână pentru o durată de la 3 luni până la 12 luni, cu posibilitate de prelungire a plasamentului pe perioadă de lungă durată, în funcție de nevoile de îngrijire ale persoanelor.
18. Serviciul de zi oferă servicii la un număr de 15-20 persoane pe zi timp de 4 luni, prin rotație. Durata de prestare a serviciilor de zi este de la 3 ore până la 6 ore pe zi, în funcție de activitățile planificate și preferințele beneficiarilor.

Capitolul IV

Personalul CSC "ÎNCREDERE"

19. Structura de personal a CSC "ÎNCREDERE" este alcătuită din 14,5 unități de personal care oferă servicii și asistență beneficiarilor în ambele serviciile sociale.
20. Personalul de conducere este alcătuit din director (1 unitate).
21. Personalul de îngrijire și asistență este alcătuit din: asistent social (1 unitate); asistent medical (1 unitate); psiholog (0,5 unitate); kinetoterapeut (0,5 unitate); instructor ergoterapie (1 unitate), bucătar (2 unități).
22. Personalul auxiliar este alcătuit din: infermiere (4 unități), lucrător social (1 unitate), magazioner (0,5 unitate), spălătoreasă veselă (1 unitate), muncitor auxiliar (1 unitate).
23. Reieșind din necesitățile individuale ale beneficiarilor CSC "ÎNCREDERE", administrația autorității publice locale poate angaja și/sau contracta alți specialiști, după necesitate.
24. Fiecare angajat al CSC "ÎNCREDERE" are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
25. Personalul CSC "ÎNCREDERE" își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu regulile de conduită etică.
26. Numărul de personal din CSC "ÎNCREDERE" este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor acordate.
27. Directorul CSC "ÎNCREDERE" asigură coordonarea, funcționarea și calitatea serviciilor prestate în cadrul CSC "ÎNCREDERE"; participă la elaborarea bugetului pentru funcționarea ambelor servicii sociale; întocmește și păstrează documentația serviciilor sociale conform Regulamentelor de organizare și funcționare ale acestora și a Standardelor minime de calitate.
28. Directorul CSC "ÎNCREDERE" este ales prin concurs sau transfer de către Primarul or. Nisporeni.
29. Directorul este responsabil de organizarea și funcționarea serviciilor sociale în cadrul CSC "ÎNCREDERE" pregătește documentele necesare pentru acreditarea serviciilor sociale

prestate conform cadrului normativ în vigoare; organizează cu regularitate ședințe de supervizare profesională cu personalul serviciilor în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru.

30. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor directorului CSC "ÎNCREDERE" este asigurată de Primarul or.Nisporeni.
31. Documentația referitoare la resursele umane din cadrul CSC "ÎNCREDERE" constituie responsabilitatea directorului și include:
- fișele de post ale personalului angajat;
 - dosarele personale ale personalului angajat;
 - rapoartele ședințelor de supervizare;
 - rapoartele de evaluare a performanței profesionale.
32. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale, care reglementează inclusiv prelucrarea și accesul la datele cu caracter personal.
33. Atribuțiile personalului pentru fiecare poziție sunt descrise în Regulamentele de organizare și funcționare ale serviciilor sociale funcționale în cadrul CSC "ÎNCREDERE" .

Capitolul V

Conduita și responsabilitățile personalului și beneficiarilor CSC "ÎNCREDERE"

Secțiunea 1. Personalul CSC "ÎNCREDERE" :

34. În procesul de prestare a serviciilor în cadrul CSC "ÎNCREDERE" , personalul manifestă respect pentru beneficiar, fără discriminare pe criterii de dizabilitate, vârstă, sexe, apartenență etnică sau religioasă ale acestuia. Personalul își va desfășura activitatea cu respect față de trăirile, experiențele, cunoștințele, valorile, ideile și alegerile beneficiarilor.
35. Personalul utilizează un limbaj ce exprimă respectul față de demnitatea beneficiarilor în comunicarea verbală (cuvinte), non-verbală (gesturi) și para-verbală (tonul vocii). Comportamentele precum: „a lovi”, „a striga”, „a folosi limbaj vulgar” sunt strict interzise, atât pentru beneficiari, cât și pentru personalul CSC "ÎNCREDERE" .
36. Personalul se implică în protejarea demnității beneficiarilor și participarea acestora în activități care le asigură pe deplin drepturile civile, sociale, culturale și economice.
37. Personalul se asigură că obține consimțământul, acordul sau cererea unui beneficiar, în mod benevol și respectă principiul confidențialității.
38. Personalul are grijă ca în procesul de furnizare de servicii să nu uzeze/violeze/limiteze spațiul personal al beneficiarului, fără o garanție clară că acesta nu este deranjat de acest lucru sau aprobarea verbală sau non-verbală în cazul beneficiarilor care nu utilizează cuvintele ca formă principală de exprimare.
39. Personalul nu exercită presiune și nu utilizează superioritatea poziției în care se află pentru a influența beneficiarul să presteze anumite servicii sau să acționeze în modul care încalcă drepturile beneficiarului sau îi lezează demnitatea umană.
40. Personalul evită orice tip de implicare a beneficiarilor în soluționarea problemelor personale sau altercații dintre angajați, implicare în activități cu caracter politic, religios sau extremist.
41. Personalul creează condiții și aplică metode care contribuie la formarea identității beneficiarului, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.

42. Personalul este informat despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență / neglijență asupra beneficiarilor.
43. Personalul cunoaște și aplică, după caz, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de violență / neglijență asupra beneficiarilor.
44. Personalul suspectat sau acuzat de abuz/violență sau neglijență este informat în scris despre plângerea făcută împotriva sa, cu excepția cazului în care acest fapt ar prejudicia procesul de investigare, desfășurarea investigării și rezultatul acesteia.
45. Personalul este informat cu privire la mecanismul de prevenire a violenței asupra personalului din partea beneficiarului; modalitățile de intervenție și răspuns la eventualele situații de criză din partea beneficiarului, precum și cu privire la tehnicile de securitate personală.
46. Personalul are cunoștințe adecvate cu privire la particularitățile individuale de comportament ale beneficiarilor din serviciile sociale din cadrul CSC "ÎNCREDERE" .
47. Personalul manifestă un comportament adecvat, în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului și cunoaște modalitățile de comunicare care pot preveni situațiile de violență din partea beneficiarilor.
48. Situațiile de violență care apar sunt comunicate personalului de conducere și prestatorului, după caz, și se examinează în cadrul ședințelor de supervizare.
49. În situații de violență asupra personalului, directorul CSC "ÎNCREDERE" anunță, după caz, serviciul medical de urgență și poliția.
50. Personalul dă dovadă de atitudine profesionistă în situațiile de conflict și reacționează cu tact la manifestările beneficiarului, evită escaladarea conflictului și analizează critic situația care a provocat conflictul.
51. Personalul nu are dreptul să consume substanțe (alcool, substanțe narcotice) atât în prezența beneficiarilor, cât și pe teritoriul CSC "ÎNCREDERE" și nu va încuraja manifestarea respectivelor comportamente la beneficiari. În cazul în care aceste comportamente sunt sesizate la locul de muncă, persoanele vor primi avertizare în formă scrisă.
52. Personalul este obligat să respecte prescripțiile medicale pentru beneficiari și nu are dreptul să întreprindă acțiuni de administrare a medicamentelor fără indicații medicale.
53. Personalul încurajează și permite participarea activă și deplină a beneficiarului la deciziile care îl afectează direct, respectând dorințele și ținând cont de opiniile acestuia (activitățile planificate în cadrul CSC "ÎNCREDERE", planul anual de activitate, tipul de asistență oferit etc.).
54. Modalitatea de a lua decizii trebuie să fie accesibilă atât beneficiarilor cu nivel înalt de autonomie personală, precum și celor cu un nivel scăzut al autonomiei personale, aplicând mijloace vizuale sau alte mijloace auditive formulate pe măsura abilităților de înțelegere a beneficiarilor.
55. Personalul este informat cu privire la procedura de sesizare, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului.
56. Personalul este informat despre dreptul acestora și procedura de a efectua petiții, precum și despre procedura de examinare și soluționare a lor.

57. Personalul va înregistra, arhiva și utiliza datele respectând normele legale în vigoare. Confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
58. Personalul protejează confidențialitatea tuturor informațiilor adunate în timpul activităților lor profesionale și se abține de la dezvăluirea informațiilor pe care le dețin despre beneficiari, excepție făcând situațiile: pentru prevenirea unui pericol iminent de risc social, pentru prevenirea săvârșirii unei fapte penale sau pentru înlăturarea urmărilor prejudiciabile ale unei asemenea fapte.
59. Personalul cunoaște și respectă regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.
60. Nerespectarea prevederilor prezentului regulament poate fi sesizată atât de către beneficiari cât și de către director. Acesta se obligă să analizeze situația și să o discute la următoarea ședință de supervizare. În caz de necesitate sesizarea poate fi depusă în scris sau în formă verbală către administrația autorității publice locale.
61. Nerespectarea prevederilor prezentului regulament poate fi sesizată de către reprezentanții administrației autorității publice locale care a fondat CSC "ÎNCREDERE". În oricare dintre cazuri, soluționarea problemelor și încălcărilor vor urma aceeași procedură.

Secțiunea 2. Beneficiarii CSC "ÎNCREDERE" :

62. Beneficiarii manifestă atitudine respectuoasă față de personalul CSC "ÎNCREDERE" promovând un comportament și limbaj adecvat relației dintre aceștia.
63. Beneficiarii evită să utilizeze un limbaj ofensator sau agresiv care să lezeze demnitatea altor colegi sau a personalului CSC "ÎNCREDERE".
64. Beneficiarii au dreptul să ceară explicații, clarificări cu referire la anumite lucruri/acțiuni la care sunt implicați, în momentul în care se simt neîndreptățiți sau cred că li se încalcă drepturile.
65. Beneficiarii sunt informați cu privire la semnele violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant.
66. Beneficiarii sunt informați într-un mod accesibil, concordat la nivelul de înțelegere a fiecăruia, cu privire la modalitatea de sesizare a cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
67. Beneficiarii dau dovadă de atitudine corectă în relație cu personalul în vederea respectării regulilor din cadrul CSC "ÎNCREDERE".
68. Beneficiarii folosesc un limbaj respectuos în comunicarea cu personalul (în limitele abilităților de înțelegere și comunicare pe care le posedă).
69. Fiecare beneficiar are dreptul să participe la activitățile CSC "ÎNCREDERE", în funcție de abilitățile pe care le posedă, astfel, fiecare beneficiar este implicat în activitățile care nu prezintă nici un pericol pentru siguranța și sănătatea acestora.
70. Beneficiarii au dreptul să respecte regim de alimentație stabilit și să consume alimentele atât la orele stabilite cât și în alte ore a zilei (înainte sau după ora stabilită), în condițiile când aceasta sunt păstrate în condiții de igienă și siguranță alimentară și nu crează discomfort pentru ceilalți beneficiari.
71. Beneficiarii participă în procesul de luare a deciziilor. În cazul în care personalul neglijează implicarea beneficiarului în luarea deciziilor, acesta are dreptul să ceară expunerea punctului său de vedere.
72. Beneficiarii sunt informați despre regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

73. Beneficiarii sunt informați despre dreptul acestora și procedura de a depune plângeri, petiții, precum și despre procedura de examinare și soluționare a acestora.

Capitolul VI

Parteneriatul și colaborarea

74. Directorul CSC "ÎNCREDERE" are dreptul să stabilească parteneriate și să încheie acorduri de colaborare cu organizații necomerciale, instituții publice, organizații donatoare naționale și internaționale, precum și cu persoane fizice care doresc să contribuie la dezvoltarea serviciilor din cadrul CSC "ÎNCREDERE".
75. În cadrul Primăriei or. Nisporeni, va fi deschis un sub-cont separat pentru resursele financiare obținute din sponsorizări, activități de filantropie și în urma colaborării cu alte instituții publice sau private, precum și persoane fizice.

Capitolul VII

Finanțarea și patrimoniul CSC "ÎNCREDERE"

76. CSC "ÎNCREDERE" este finanțat din contul bugetului orașului Nisporeni, alte contribuții din finanțări din partea persoanelor fizice și juridice; finanțări din partea unor donatori externi, donații, granturi, contribuții financiare ale beneficiarilor și alte surse conform actelor normative în vigoare.
77. CSC "ÎNCREDERE" poate presta servicii sociale contra plată (plată parțială sau plată integrală) pentru persoanele vârstnice cetățeni ai Republicii Moldova, în baza unui contract de solicitare a serviciilor conform Regulamentelor interne aprobate.
78. CSC "ÎNCREDERE" poate dispune de orice patrimoniu necesar activității sale cu drept de administrare, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv.
79. Patrimoniul CSC "ÎNCREDERE" se constituie din bunurile imobile și mobile care sunt luate la evidența Primăriei or. Nisporeni:
- a. patrimoniul CSC "ÎNCREDERE" care este la balanța primăriei or. Nisporeni;
 - b. donațiile (granturi), alte contribuții filantropice din partea persoanelor fizice și juridice, la fel se iau la evidență contabilă de către Primăria or. Nisporeni;
 - c. patrimoniul achiziționat de Primărie pentru funcționarea 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 înstrăinării patrimoniului dat;
 - d. alte valori active și pasive neinterzise de legislație.
80. Patrimoniul CSC "ÎNCREDERE" se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale prevăzute în prezentul Regulament;
81. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de documentele de constituire ale CSC "ÎNCREDERE".
82. Primăria ține evidența activității financiar- economice a CSC "ÎNCREDERE" și prezintă dările de seamă contabile și statistice în modul stabilit de legislație.

Capitolul VIII

Dispoziții finale

83. Suspendarea serviciilor sau închiderea CSC "ÎNCREDERE" se efectuează în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
84. După încetarea serviciilor sociale din cadrul CSC "ÎNCREDERE" , Consiliul orășenesc Nisporeni va decide ce face cu patrimoniul utilizat pentru servicii sociale.
85. Prezentul Regulament se completează sau se modifică cu prevederile legislației în vigoare, care reglementează acest domeniu de activitate.
86. Prezentul Regulament intră în vigoare după aprobarea acestuia de către Consiliul orășenesc Nisporeni.
87. Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative și ale prezentului Regulament, personalul CSC "ÎNCREDERE" poartă răspundere conform legislației în vigoare.
88. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a CSC "ÎNCREDERE" se efectuează de organele abilitate de acest drept.
89. Fondatorul va asigura aplicare și respectare standardelor minime de calitate pentru ambele tipuri de servicii funcționale în cadrul CSC "ÎNCREDERE" .
90. Prestatorul are obligația să acrediteze serviciile sociale prestate în cadrul CSC "ÎNCREDERE" conform prevederilor actelor normative în vigoare.

**Secretara Consiliul
orășenesc Nisporeni**

Cristina MOLDOVAN

