

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂREA nr. ____

din _____ 2022

Chișinău

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea
Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate**

În scopul implementării art. 51 din Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60/2012 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 155-159, art. 508), Legii nr. 547/2003 asistenței sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie, conform anexei nr. 1;

- Standarde minime de calitate pentru Serviciul de protezare și ortopedie, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii Serviciului vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare, în baza prevederilor Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie vor fi suportate de către prestatori și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și din alte surse, conform legislației.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Prim-ministru

Natalia GAVRILIȚA

Contrasemnează:

**Ministrul Muncii
și Protecției Sociale**

Marcel Spatari

Ministrul Finanțelor

Dumitru Budianschi

REGULAMENT-CADRU **privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie**

I. Capitolul I **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie (în continuare - Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a acestuia.

2. Serviciul de protezare și ortopedie (în continuare - Serviciu) este un serviciu socio-medical specializat, instituit de către Structura teritorială de asistență socială.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, prezentul Regulament, Regulamentul cu privire la modul de asigurare a unor categorii de cetățeni cu mijloace ajutătoare tehnice, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 567/2011, actele administrative / dispozițiile Ministrului/Ministerului Muncii și Protecției Sociale (în continuare – Ministerul), Centrului Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare (în continuare – CREPOR) și a autorităților administrației publice locale.

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

- *beneficiar al Serviciului* – persoană (adult sau copil) cu dizabilități locomotorii, care necesită a fi asigurat cu mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 567/2011 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de asigurare a unor categorii de cetățeni cu mijloace ajutătoare tehnice;

- *felcer protezist* – specialist cu studii medii speciale medicale, angajat al Serviciului de protezare și ortopedie de pe lângă Structura teritorială de asistență socială.

5. Activitatea Serviciului este coordonată de către Structura teritorială de asistență socială de comun cu CREPOR.

Capitolul II **SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE** **DE ORGANIZARE A SERVICIULUI**

6. Scopul Serviciului este de a oferi suport și asistență necesară beneficiarilor în procesul de asigurare cu mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 567/2011 pentru aprobarea Regulamentului cu

privire la modul de asigurare a unor categorii de cetățeni cu mijloace ajutătoare tehnice.

Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) prestarea serviciilor în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;
 - 2) facilitarea accesului beneficiarilor la asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii;
 - 3) asigurarea evidenței beneficiarilor Serviciului, pe categorii de beneficiari, pe tipuri de mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii.
8. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
- 1) respectarea drepturilor și demnității umane;
 - 2) respectarea opiniei beneficiarilor;
 - 3) centrarea pe beneficiar;
 - 4) planificarea individualizată centrată pe beneficiar;
 - 5) autonomia individuală a persoanei cu dizabilități, inclusiv libertatea de a face propriile alegeri;
 - 7) mobilizare și valorificare a tuturor mijloacelor de informare disponibile în limitele instituționale și noninstituționale;
 - 8) abordarea complexă a necesităților beneficiarului;
 - 9) participare și responsabilitate;
 - 10) respectarea eticii profesionale;
 - 11) asigurarea confidențialității informației obținute pe parcursul prestării Serviciului.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1. Competențele structurii teritoriale de asistență socială

8. Structura teritorială de asistență socială are următoarele competențe:
- 1) asigură prestarea Serviciului în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și prevederile legislației;
 - 2) asigură buna funcționare a Serviciului, inclusiv dotarea spațiului/biroului cu inventarul și utilajul necesar;
 - 3) asigură angajarea felcerului protezist în coordonare cu CREPOR;
 - 4) organizează instruirea/formarea profesională a acestuia, în coordonare cu CREPOR;
 - 5) asigură transmiterea către CREPOR a informației, rapoartelor, precum și dosarele beneficiarilor;
 - 6) asigură Serviciul cu transport, la necesitate;
 - 7) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor, în conformitate cu legislația;

- 8) oferă asistență în exercitarea drepturilor și obligațiilor beneficiarilor Serviciului;
- 9) respectă drepturile beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului;
- 10) asigură referirea beneficiarului către alte servicii și instituții;
- 11) colaborează cu CREPOR la toate etapele de prestare a Serviciului;
- 12) dezvoltă parteneriate cu autoritățile publice locale, organizațiile necomerciale, diferiți donatori în vederea asigurării beneficiarilor Serviciului cu mijloace ajutătoare tehnice;
- 13) aplică politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecția datelor cu caracter personal.

Secțiunea 2. Personalul Serviciului și atribuțiile acestuia

9. Personalul Serviciului este constituit din felcerul protezist, angajat de către Structura teritorială de asistență socială, de comun cu CREPOR.

10. În activitatea sa, felcerul protezist, se subordonează șefului structurii teritoriale de asistență socială și conducerii CREPOR-lui, care poate desemna prin ordin intern o persoană responsabilă de conlucrarea/coordonarea activității dintre acestea și felcerul protezist.

11. Felcerul-protezist are următoarele responsabilități/atribuții:

1) colaborează cu centrele medicilor de familie, instituțiile medico-sanitare publice, alți prestatori de servicii medicale, autoritățile publice locale, asistenții sociali comunitari, structurile teritoriale ale Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă;

2) ține evidența solicitanților și beneficiarilor asigurați cu mijloace ajutătoare tehnice, pe categorii de beneficiari, tipuri de mijloace ajutătoare tehnice și servicii prestate;

3) perfectează pachetul de documente al solicitanților Serviciului;

4) asigură evidența electronică și pe suport de hârtie a mijloacelor ajutătoare tehnice și a serviciilor prestate beneficiarilor;

5) asigură livrarea către beneficiarii Serviciului a mijloacelor ajutătoare tehnice, în cazul în care nu este posibilă eliberarea acestora direct de la CREPOR;

6) perfectează și prezintă CREPOR-lui, rapoarte/dări de seamă, informații, conform graficului (lunar, trimestrial, semestrial și anual);

7) asigură restituirea mijloacelor ajutătoare tehnice, de către beneficiari /reprezentantul legal al acestuia, în cazul în care acestea nu le mai sunt necesare, sau în caz de deces;

8) realizează întregul complex de măsuri privitor la dispensarizarea beneficiarilor Serviciului aflați la evidența sa și CREPOR-lui;

9) verifică lunar, termenul de schimb al mijloacelor ajutătoare tehnice și alte servicii prestate de CREPOR, cu întreprinderea acțiunilor care se impun și elaborează rapoarte;

10) asigură condiții de lucru pentru echipa tehnico-medicală a CREPOR-lui conform graficului stabilit, aflată în teritoriu și prezența solicitanților/beneficiarilor;

11) efectuează deservirea (consultarea, informarea, instruirea privind utilizarea mijloacelor asistive) beneficiarilor Serviciului, care sunt la evidența sa și CREPOR-lui, inclusiv, cu deplasare la domiciliul acestora;

13) participă la instruirile organizate pe domeniul de activitate;

14) asigură procesul de păstrare și arhivare a documentelor, cu respectarea prevederilor legislației din domeniu.

12. Felcerul-protezist are următoarele drepturi:

1) să solicite de la centrele medicilor de familie, instituțiile medico-sanitare publice, alți prestatori de servicii medicale, autoritățile publice locale, asistenților sociali comunitari, structurilor teritoriale ale Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, informații despre persoanele cu dizabilități locomotorii/potențiali beneficiari și beneficiari ai Serviciului;

2) să solicite de la organizațiile necomerciale și donatori, informație referitor la asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice asigurate/serviciile prestate beneficiarilor Serviciului;

3) să participe la cursuri de instruire/formare profesională în vederea perfecționării gradului de calificare (CREPOR), organizate de instituțiile de profil, inclusiv cele organizate de CREPOR;

4) să utilizeze unitatea de transport a structurii teritoriale de asistență socială pentru deservirea beneficiarilor Serviciului și asigurarea lor cu mijloace ajutătoare tehnice.

Secțiunea 3. Eligibilitatea beneficiarilor la prestarea Serviciului

13. Examinarea eligibilității pentru prestarea Serviciului, solicitantul, după caz, reprezentantul legal, depune o cerere la Structura teritorială de asistență socială de la locul de trai.

14. Cererea solicitantului/reprezentantului legal, este însoțită de copia actului de identitate și a altor documente, care confirmă necesitatea asigurării cu mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii necesare, prestate de CREPOR, în conformitate cu legislația.

15. Pentru asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice, Structura teritorială de asistență socială, expediază în adresa Centrului următoarele acte:

1) demersul secției/direcției;

2) cererea personală a solicitantului;

3) concluzia Consiliului medical consultativ al instituției medico-sanitare publice de la locul de trai al solicitantului, în care se indică diagnosticul și recomandările medicale privind asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice.

16. Felcerul-protezist examinează dosarul solicitantului de servicii de comun cu specialiștii Structurii teritoriale de asistență socială, după caz, cu implicarea specialiștilor CREPOR-lui, în termen de 3 zile lucrătoare, privind eligibilitatea acestora pentru prestarea Serviciului.

17. Beneficiarilor Serviciului li se întocmesc dosare personale.

18. O copie a dosarului se păstrează în cadrul Serviciului.

Secțiunea 4. Drepturile și obligațiile beneficiarului Serviciului

19. Beneficiarul Serviciului are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
- 2) să fie consultat cu privire la necesitățile și deciziile care îl privesc;
- 3) să i se respecte demnitatea umană și intimitatea personală;
- 4) să depună, în condițiile legislației în vigoare, plângeri și reclamații în cazul lezării drepturilor sale;

5) să i se asigure confidențialitatea informației.

20. Beneficiarul are următoarele obligații:

1) să comunice felcerului-protezist/structurii teritoriale de asistență socială, în decurs de 5 zile lucrătoare, despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea sau încetarea dreptului de acordare a Serviciului;

2) să colaboreze cu felcerul-protezist;

3) să respecte condițiile de prestare a Serviciului.

Secțiunea 5. Suspendarea și încetarea prestării Serviciului

21. Suspendarea Serviciului poate fi în următoarele cazuri:

- 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- 2) echipa medico-tehnică a CREPOR-lui, prin avizul său, a constatat contraindicații pentru o anumită perioadă de timp sau necesitatea efectuării unor investigații suplimentare pentru asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice sau alte servicii.

22. Încetarea prestării Serviciului are loc în unul din următoarele cazuri:

- 1) beneficiarul nu mai întrunește condițiile pentru a beneficia de Serviciu;
- 2) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită personal încetarea prestării Serviciului;

3) echipa medico-tehnică a CREPOR-lui, prin avizul său, a constatat contraindicații pentru asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice și alte servicii prestate de CREPOR;

- 5) beneficiarul este asigurat cu mijloace asistive de o altă instituție/organizație;
- 6) decesul beneficiarului.

23. Constatînd existența circumstanțelor prevăzute la pct. 21 și 22 din prezentul Regulament, la propunerea felcerului protezist, Structura teritorială de asistență socială, emite o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării Serviciului și o transmite în termen de 3 zile lucrătoare către CREPOR.

Secțiunea 6. Monitorizarea și evaluarea Serviciului

24. Monitorizarea prestării Serviciului/felcerului-protezist este asigurată de către Structura teritorială de asistență socială de comun cu CREPOR.

25. Structura teritorială de asistență socială, prezintă CREPOR-lui, rapoarte/dări de seamă/informații, privind activitatea Serviciului/felcerului-protezist, conform graficului (lunar, trimestrial, semestrial și anual) și formularelor aprobate de CREPOR.

26. În baza rapoartelor/dărilor de seamă/informațiilor, specificate la pct. 25, din prezentul Regulament, CREPOR întocmește rapoarte de evaluare.

27. Pentru evaluarea activității Serviciului/felcerului-protezist, CREPOR, efectuează vizite planificate și inopinate la sediul Serviciului și domiciliul beneficiarilor, iar în rezultat, întocmește rapoarte de evaluare.

28. Rapoartele de evaluare a activității Serviciului/felcerului-protezist, specificate la pct. 26 și 27 din prezentul Regulament, sunt prezentate de către CREPOR, Structurii teritoriale de asistență socială, pentru examinare și întreprinderea măsurilor care se impun, reieșind din recomandări/constatări.

Capitolul IV MODUL DE FINANȚARE A SERVICIULUI

29. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

- 1) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și bugetul mun. Chișinău și mun. Bălți;
- 2) alte surse, conform legislației în vigoare.

30. Evidența contabilă a Serviciului și salarizarea felcerului-protezist, se efectuează de către Structura teritorială de asistență socială, în conformitate cu prevederile legislației.

Capitolul V

DISPOZIȚII FINALE

31. Responsabili pentru calitatea prestării Serviciului, este felcerul-protezist și Structura teritorială de asistență socială.

32. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative, felcerul-protezist și Structura teritorială de asistență socială, poartă răspundere în conformitate cu legislația.

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul de protezare și ortopedie

Capitolul I

ACCESUL LA SERVICIUL DE PROTEZARE ȘI ORTOPEDIE

Secțiunea 1

Accesibilitatea Serviciului – Standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal, pentru toți solicitanții.

2. Rezultatul scontat: Orice persoană cu dizabilități eligibilă, beneficiază de Serviciul respectiv.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate pentru Serviciu.
- 2) Prestatorul de serviciu întreprinde acțiuni sistematice pentru asigurarea prestării Serviciului.

Informarea/promovarea Serviciului – Standardul 2

4. Structura teritorială de asistență socială deține și pune la dispoziția populației, materiale informative privind activitatea Serviciului.

5. Rezultatul: Populația este informată referitor la întreg spectrul de activități prestate la nivel de Serviciu.

6. Indicatorii de realizare:

- 1) Structura teritorială de asistență socială elaborează și distribuie materiale informaționale despre specificul activității Serviciului.
- 2) Materialele informaționale sînt distribuite în instituții publice și clădiri de menire socială, cu acces maxim pentru populație.
- 3) Persoanele cu dizabilități și familiile acestora, beneficiază de tot spectrul de informație privind condițiile, personalul și modul de desfășurare a activității Serviciului de la Structurile teritoriale de asistență socială.
- 4) Întâlniri organizate cu alți reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, prestatori de servicii sociale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului.

Secțiunea a 2-a

Eligibilitatea – Standardul 2

7. Structura teritorială de asistență socială, utilizează proceduri clare de admitere a solicitanților în Serviciu.

8. Rezultatul: Regulamentul conține proceduri clare cu referire la eligibilitatea persoanelor cu dizabilități pentru prestarea Serviciului.

9. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul activează în baza unui regulament de organizare și funcționare, elaborat în conformitate cu Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie, care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de admitere și prestare a Serviciului beneficiarilor.

2) Structura teritorială de asistență socială asigură ajustarea, după necesitate, a regulamentului intern.

3) Procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului, specificate în Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie, prin care se constată necesitatea prestării Serviciului.

4) Decizia cu privire la prestarea Serviciului se ia în urma examinării cererii și actelor anexate.

Secțiunea a 3-a

Evaluarea necesităților de prestare a Serviciului – Standardul 3

10. Structura teritorială de asistență socială utilizează proceduri clare privind evaluarea și reevaluarea necesităților beneficiarului în prestarea Serviciului.

11. Rezultatul: Regulamentul conține proceduri clare cu referire la evaluarea necesităților de prestare a Serviciului este realizată de către felcerul-protezist.

12. Indicatorii de realizare:

1) În procesul evaluării necesităților de prestare a Serviciului pentru solicitant, se va ține cont de adaptările mediului fizic în care solicitantul locuiește și activează, tehnologiile de asistare disponibile acestuia și suportul informal primit din partea rudelor, prietenilor și a comunității.

2) Structura teritorială de asistență socială informează beneficiarul despre dreptul său de a cere reevaluarea necesităților de prestare a serviciului.

Secțiunea a 4-a

Suspendarea și încetarea prestării Serviciului – Standardul 4

13. Structura teritorială de asistență socială deține și aplică o procedură clară de suspendare și încetare a prestării Serviciului.

14. Rezultatul: Structura teritorială de asistență socială aplică o procedură clară privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului, stabilită în regulament.

15. Indicatorii de realizare:

1) Suspendarea și încetarea prestării Serviciului, se realizează conform prevederilor regulamentului elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie, în care sunt specificate concret condițiile și procedurile.

2) Condițiile de suspendare și încetare a prestării Serviciului sînt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia/reprezentantului legal.

Capitolul II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Secțiunea 1

Mediul extern – Standardul 5

16. Structura teritorială de asistență socială dispune de infrastructură adaptată la necesitățile persoanelor cu dizabilități.

17. Rezultatul: Solicitanții Serviciului au acces la sediul Structurii teritoriale de asistență socială, care dispune de o infrastructură bine dezvoltată.

18. Indicatorii de realizare:

1) Toate spațiile Structurii teritoriale de asistență socială sînt accesibile beneficiarilor. Acestea pot suporta adaptări pentru a permite și a încuraja accesibilitatea, mobilitatea și autonomia acestora.

2) Structura teritorială de asistență socială dispune de un mijloc propriu de transport, adaptat la necesitățile beneficiarilor, de spații de parcare pentru vehiculele beneficiarilor, personalului sau ale vizitatorilor.

Secțiunea a 2-a

Mediul intern – Standardul 6

16. Structura teritorială de asistență socială dispune de încăperi/spații/inventar accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

17. Rezultatul: Persoanele solicitante au acces și pot utiliza liber încăperile/spațiile/inventarul destinate prestării Serviciului.

18. Indicatorii de realizare:

1) Structura teritorială de asistență socială asigură buna funcționare a Serviciului, prin dotarea spațiului/biroului cu inventarul/utilajul necesar, inclusiv crearea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, utilizatori de fotolii rulante.

Secțiunea a 3-a

Înregistrarea și păstrarea datelor – Standardul 7

19. Structura teritorială de asistență socială efectuează înregistrarea, utilizarea, transmiterea datelor și arhivarea copiilor dosarelor aferente procesului de prestare a Serviciului.

20. Rezultatul: Înregistrarea, utilizarea, transmiterea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu prevederile legislației.

21. Indicatorii de realizare:

1) Structura teritorială de asistență socială și CREPOR asigură, în condiții de siguranță și de confidențialitate stocarea informației privind beneficiarul se stochează în dosarul său personal și se păstrează de către.

Secțiunea a 4-a

Evaluarea și monitorizarea Serviciului – Standardul 8

22. Structura teritorială de asistență socială dispune de un sistem de evaluare și monitorizare a Serviciului.

23. Rezultatul: Structura teritorială de asistență socială utilizează un sistem de evaluare și monitorizare orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului.

24. Indicatorii de realizare:

1) Procedura de evaluare și monitorizare a Serviciului se axează pe trei componente:

- a) performanța profesională a personalului Serviciului;
- b) calitatea serviciilor prestate;
- c) gradul de apreciere a calității prestării Serviciului de către beneficiari și a familiilor acestora.

2) Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Structura teritorială de asistență socială prezintă către CREPOR, rapoarte/dări de seamă/informații, privind activitatea Serviciului/felcerului protezist, conform graficului (lunar, trimestrial, semestrial și anual), formularelor și chestionarelor aprobate de către CREPOR.

Secțiunea a 5-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului – Standardul 9

25. Structura teritorială de asistență socială respectă drepturile beneficiarului prevăzute de legislație și de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, iar beneficiarii respectă obligațiile prevăzute în regulament.

26. Rezultatul: Beneficiarii Serviciului sunt informați despre drepturile și obligațiile lor și sunt tratați cu demnitate și respect.

27. Indicatorii de realizare:

1) Structura teritorială de asistență socială informează într-un mod accesibil beneficiarul despre drepturile și obligațiile sale în prestarea Serviciului.

2) Personalul angajat în Serviciu cunoaște și respectă drepturile beneficiarului.

3) Beneficiarii cunosc drepturile și respectă obligațiile ce le revin.

Secțiunea a 6-a

Reclamații – Standardul 10

28. Structura teritorială de asistență socială deține și aplică o procedură clară privind înregistrarea, examinarea și soluționarea internă a plîngerilor/reclamațiilor.

29. Rezultatul: Beneficiarul sau reprezentantul său legal cunoaște modalitățile de depunere a plîngerilor/reclamațiilor. Plîngerile/reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

30. Indicatorii de realizare:

1) Structura teritorială de asistență socială, informează beneficiarii despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor/reclamațiilor.

2) Structura teritorială de asistență socială, deține un registru de evidență a plîngerilor/reclamațiilor.

Capitolul III

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Secțiunea 1

Angajarea personalului – Standardul 11

31. Structura teritorială de asistență socială dispune și respectă procedura de angajare și promovare a personalului Serviciului.

32. Rezultatul: Felcerul-protezist este angajat conform condițiilor stabilite și corespunde rigorilor, respectiv, este calificat, competent, cu experiență și calități personale potrivit cerințelor profesionale stabilite.

33. Indicatorii de realizare:

1) Structura teritorială de asistență socială efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu prevederile legislației, cu informarea obligatorie a CREPOR-lui.

2) Angajarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.

Secțiunea a 2-a

Formarea profesională a personalului – Standardul 12

34. Structura teritorială de asistență socială/CREPOR asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

35. Rezultatul: Personalul Serviciului beneficiază de programe de perfecționare profesională, în contextul prestării serviciilor de calitate.

36. Indicatorii de realizare:

1) Angajații Serviciului participă la cursuri de instruire, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competență profesională.

2) Structura teritorială de asistență socială în colaborare cu CREPOR, aplică un plan de instruire profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, în conformitate cu Standardele minime de calitate.