

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**  
**HOTĂRÂRE**

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2023

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate**

În temeiul art.10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:
  - 1) Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciul Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, conform Anexei nr. 1;
  - 2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul Social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state, conform Anexei nr. 2.
2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în limitele mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse conform legislației, contractează, potrivit Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, serviciile de asistență specializată prestate în cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.
3. Se recomandă prestatorilor de servicii sociale, în caz de necesitate, crearea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, cu aprobarea propriilor regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru nominalizat și în baza Standardelor minime de calitate.
4. Se recomandă prestatorilor de servicii sociale, care au înființate Centre de plasament temporar pentru refugiați, să asigure racordarea activității Centrelor la prevederile prezentei hotărâri de Guvern, în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare.
5. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
6. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova

**PRIM-MINISTRU**

**Dorin RECEAN**

**Contrasemnează:**

**Ministrul Muncii și Protecției Sociale**

**Alexei BUZU**

**Ministrul Afacerilor Interne**

**Adrian EFROS**

**Ministrul Finanțelor**

**Petru ROTARU**

**REGULAMENT-CADRU**  
**privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru**  
**persoane strămutate de pe teritoriul altor state**

**CAPITOLUL I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, (în continuare – *Regulament*) reglementează misiunea, principiile de activitate, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații, scopul, obiectivele, patrimoniul și finanțarea acestuia.

2. Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state (în continuare – *Centru*) este o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii de plasament, întreținere, protecție și suport pentru o perioadă determinată persoanelor și familiilor strămutate de pe teritoriul altor state.

3. În condițiile prezentului Regulament, persoanele beneficiază de protecție fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică și socială, statut social, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, apartenență politică, naștere sau orice alt criteriu.

4. Prestator al Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state (în continuare – *Prestator*) poate fi persoană fizică sau persoană juridică publică ori privată prevăzută în art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

5. Centrul are capacitatea de minimum 25 locuri;

6. Prestatorul are dreptul de a organiza și a oferi servicii sociale, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

7. Centrul prestează servicii de întreținere, protecție și suport.

8. În sensul prezentului Regulament-cadru sunt utilizate următoarele noțiuni:

1) *beneficiar al Centrului* – solicitantul care se încadrează în pct. 12, a cărui cerere de plasament temporar a fost acceptată și poate beneficia de serviciile oferite în cadrul Centrului;

2) *însoțitor neautorizat* – persoană, alta decât părintele, care nu îndeplinește condițiile de a fi reprezentant legal conform legislației naționale;

3) *însoțitor autorizat* – persoană, alta decât părintele care poate face dovada de împuternicire legală din partea părintelui/reprezentantului legal privind reprezentarea copilului;

4) *copil cu însoțitor neautorizat* - copilul care la momentul intrării pe teritoriul Republicii Moldova este separat de părinții săi, sau persoanele care exercitau acest rol, dar este însoțit de o persoană care nu poate face dovada reprezentării acestuia din lipsa actelor confirmative;

5) *copil cu însoțitor autorizat* - copilul care la momentul intrării pe teritoriul Republicii Moldova și/sau a solicitării unei forme de protecție este separat de părinții săi, sau persoanele care exercitau acest rol, dar este însoțit de o persoană care poate face dovada reprezentării acestuia prin prezentarea actelor confirmative;

6) *plasament de urgență* – plasament, acordat solicitantului pentru un termen de până la 72 de ore beneficiarului a cărui viață și sănătate s-a aflat/se află în pericol și/sau se află în tranzit pe teritoriul Republicii Moldova și nu are posibilitatea de a-și asigura cazare și surse de trai proprii;

7) *plasament temporar* – asigurarea de către prestator a condițiilor de locuit pe o perioadă mai mare de 72 de ore pentru persoanele care se încadrează în categoria de beneficiari specificată în pct. 12, conform cererii înaintate;

8) *incluziune socială* – ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile: protecției sociale, ocupării forței de muncă, educației, sănătății, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și comunitare ale societății;

9) *integrare socială* – procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, care se referă la ansamblul relațiilor sociale stabilite cu ceilalți membri ai comunității, aceste relații fiind influențate de atitudini, de respect și stimă;

10) *standarde minime de calitate* (în continuare – Standarde minime) – norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unor niveluri minime acceptabile de performanță ale procesului de prestare a serviciilor de plasament, bazate pe principiile și drepturile generale ale beneficiarilor.

## **CAPITOLUL II**

### **MISIUNEA, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI**

**9.** Misiunea Centrului este de a oferi plasament, protecție și asistență persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state pentru a facilita integrarea și incluziunea socială.

**10.** Obiectivele Centrului sunt:

1) asigurarea condițiilor de plasament și protecției necesare în conformitate cu nevoile și particularitățile beneficiarilor;

2) oferirea suportului social necesar pentru depășirea situației de criză, prin asigurarea necesităților speciale și a particularităților individuale, și/sau referirea către alte instituții în acest sens;

3) consilierea informațională a persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state în vederea facilitării integrării și incluziunii sociale a acestora, inclusiv privind solicitarea protecției temporare, conform Hotărârii Guvernului nr. 21/2023 privind acordarea protecției temporare persoanelor strămutate de Ucraina;

4) încurajarea participării beneficiarilor la viața socială, programe educaționale, activități culturale, de agrement;

5) sprijinul și orientarea beneficiarilor pentru angajarea în câmpul muncii;

6) facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor Centrului în societate, precum și sensibilizarea comunității cu privire la necesitățile specifice beneficiarilor.

**11.** Centrul activează în baza următoarelor *principii*:

1) supremației tratatelor din domeniul drepturilor omului și refugiaților;

2) accesibilității;

3) nondiscriminării și asigurării egalității;

4) abordării individualizate;

5) confidențialității informației;

6) celerității;

7) colaborării și parteneriatului;

8) libertății de exprimare și de opinie;

9) nereturnării;

10) abordării multidisciplinare;

11) respectării drepturilor și demnității umane;

12) protecției împotriva violenței, neglijării și exploatării.

## **CAPITOLUL III**

### **BENEFICIARIII CENTRULUI**

**12.** Beneficiari ai Centrului pot fi:

1) persoane și familii strămutate de pe teritoriul altor state, cetățeni străini, fără nici o deosebire bazată, în special pe rasă, culoare, vârstă, sex, origine națională, etnică și socială, statut social, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, dizabilitate, apartenență politică, naștere sau orice alt criteriu.

2) persoanele beneficiare de protecție temporară.

**13.** Solicitantul este admis în Centru dacă întrunește cumulativ următoarele condiții:

1) nu are posibilitatea de a-și asigura un loc sigur de plasament, alte surse de trai pe baza resurselor proprii;

2) corespunde uneia din categoriile stipulate în pct. 12;

3) nu se află în una din situațiile – prevăzute la pct. 14.

**14.** Nu este admisă plasarea în Centru pentru categoriile de persoane care:

1) sunt bolnave de tuberculoză în formă activă;

- 2) suferă de maladii infecțioase contagioase;
- 3) suferă de tulburări mintale și comportament și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau nacrologic.
- 4) pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor cazate în Centru.

## **CAPITOLUL IV**

### **TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI**

**15.** Prestatorul creează, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor, menite să sprijine depășirea situației de dificultate în care se află. Serviciile vor fi prestate, corespunzător regulamentului intern de activitate, aprobat de către Prestator, în baza prezentului Regulament-cadru și a Standardelor minime de calitate;

**16.** În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul prestează următoarele servicii:

- 1) plasament temporar prin asigurarea securității și intimității beneficiarilor, a condițiilor de igienă;
- 2) consiliere informațională conform necesităților beneficiarilor, inclusiv în vederea solicitării protecției temporare sau azilului;
- 3) asigurarea alimentației (prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz), oferirea pachetelor alimentare, oferirea condițiilor pentru prepararea hranei);
- 4) asistență și suport în depășirea situației de criză;
- 5) agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale, spații prietenoase copiilor;
- 6) facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor Centrului în societate;
- 7) referirea către instituțiile abilitate pentru a oferi asistența necesară (servicii educaționale, servicii medicale, angajarea în câmpul muncii, ghidarea și orientarea profesională, etc.).

**17.** În cadrul Centrului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului. Prestatorul poate încheia contracte de prestări servicii sau/și acorduri de colaborare privind acoperirea necesităților beneficiarilor.

## **CAPITOLUL V**

### **ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI**

#### **Secțiunea 1.**

#### **Organizarea Centrului**

**18.** Centrul este înființat în comunitate, conform standardelor minime de calitate, în corespundere cu particularitățile de vârstă și individuale ale beneficiarilor și asigură acestora un mediu cât mai apropiat de cel familial, oferind siguranță și accesibilitate.

**19.** Centrul este accesibil din punct de vedere geografic și a mijloacelor de transport, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere, etc.

**20.** În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea Centrului nu este permisă în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau încăperi care prezintă pericol pentru beneficiari.

**21.** Centrul este asigurat cu apeduct, canalizare, încălzire, gaze naturale (după caz), energie electrică, sisteme de ventilare, iluminare naturală și dispune de autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație.

**22.** Centrul dispune de spații conform standardelor minime de calitate:

**23.** Numărul de personal din Centru este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor oferite și corespunde necesităților beneficiarilor.

#### **Secțiunea a 2-a**

#### **Admiterea beneficiarului în Centru**

**24.** Admiterea beneficiarului în Centru se face prin referirea acestuia de către Linia Verde, Inspectoratul General pentru Migrațiune și Poliția de Frontieră.

**25.** La admiterea în Centru, beneficiarul completează și depune o cere către directorul Centrului în formă scrisă (conform Anexei nr.1). Cererea și celelalte acte necesare care sunt completate de beneficiar vor fi redactate în cel puțin o limbă de circulație internațională.

**26.** La cererea depusă se anexează:

1) copia de pe documentul de identitate al solicitantului și, după caz, al reprezentantului său legal (pentru copii – certificatul de naștere/certificat medical constatator al nașterii, eliberat de către instituția medicală, actul de identitate național (buletin/card de identitate, pașaport intern, pașaport pentru călătorii); pentru adulți – actul de identitate național (buletin/card de identitate, pașaport intern, pașaport pentru călătorii), inclusiv cu termenul de valabilitate expirat.

2) copia de pe documentul de identitate pentru beneficiarii de protecție temporară eliberat de către Inspectoratul General pentru Migrație a Ministerului Afacerilor Interne, în cazul în care acesta există;

27. La admiterea în Centru beneficiarul semnează declarația pe propria răspundere privind solicitarea de plasament în Centru (conform Anexei nr. 2). În cazul copiilor strămutați de pe teritoriul altor state însoțiți de părinți/reprezentanți legali sau însoțitori autorizați/neautorizați declarația este semnată de însoțitori.

28. După examinarea cererii, directorul Centrului emite un ordin privind admiterea beneficiarului.

29. La admiterea beneficiarului în Centru, acesta este informat cu privire la protecția temporară.

30. În cazul refuzului beneficiarului de a fi admis în Centru, acesta este înștiințat, în formă scrisă despre motivul care a stat la baza deciziei date.

31. La admitere, beneficiarul este informat despre condițiile de plasament în cadrul Centrului și semnează Acordul de prestări servicii prin care își asumă responsabilitatea de a le respecta (conform Anexei nr. 3).

32. În cazul în care persoana nu poate să scrie, cererea și declarația se completează de către personalul Centrului, din informația relatată de către beneficiar, dar este semnată de către beneficiar, fiindu-i oferite explicațiile de rigoare.

33. Dacă la admitere în Centru beneficiarul nu este de acord cu condițiile de plasament, acesta are dreptul să refuze plasamentul verbal sau prin cerere.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Plasamentul beneficiarilor în Centru**

34. Beneficiarii se consideră admiși în Centru din data specificată în ordinul de admitere.

35. După emiterea ordinului de admitere în Centru, cererile de admitere sunt înregistrate în registrul de evidență al Centrului și în Sistemul informațional UAHELP care reprezintă totalitatea mijloacelor software, hardware, informaționale, organizaționale, a sistemelor de transmitere a datelor, a tehnologiilor de utilizare a acestora, a normelor de drept, precum și a infrastructurii destinată acordării asistenței oferite refugiaților și familiilor care găzduiesc refugiați (*în continuare – Sistem informațional „UAHELP”*).

36. Beneficiarii sunt cazați în Centru în funcție de sex/gen, vârstă, etnie, religie cu excepția membrilor unei familii, care sunt cazați în aceeași cameră în cazul în care numărul de locuri în cameră permite cazarea acestora.

37. Copiii sunt cazați în Centru împreună cu părinții/reprezentanții legali sau însoțitorul autorizat/neautorizat, nu înainte însă de a avea acordul copilului, în conformitate cu vârsta și gradul său de maturitate, dacă aceasta nu contravine intereselor acestuia.

38. Plasamentul de urgență în Centru se oferă:

1) la solicitarea de urgență a persoanelor strămutate;

2) persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state care necesită să fie plasate de urgență pe timp de noapte, referite de către Inspectoratul General pentru Migrație, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră și alte autorități abilitate.

3) persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state care tranzitează teritoriul Republicii Moldova și nu au posibilitatea de a-și asigura sursa de trai pe baza resurselor proprii.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Termenul de cazare**

39. Termenul de plasament a beneficiarilor nu va depăși 90 de zile.

40. În cazul plasamentului de urgență, termenul nu va depăși 72 de ore.

41. Beneficiarii vor fi informați în prealabil despre expirarea termenului de cazare.

42. Beneficiarii social vulnerabili vor beneficia de prelungirea plasamentului, prioritate având femeile însărcinate, familiile monoparentale, persoanele cu dizabilități, persoanelor cu boli cronice și persoanele în vârstă.

## **Secțiunea a 5-a**

### **Evaluarea necesităților și prestarea Serviciului**

43. Evaluarea necesităților de asistență și suport ale beneficiarilor este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului, în colaborare cu ceilalți specialiști din Centru.
44. Fiecare beneficiar plasat în Centru are efectuată evaluarea necesităților, care se anexează la dosarul beneficiarului.
45. Monitorizarea cazurilor este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului.

## **Secțiunea a 6-a**

### **Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament**

46. Transferul și/sau referirea beneficiarilor din Centru se va face doar în cazul în care acesta va corespunde interesului superior a beneficiarului.
47. În cazul beneficiarilor care lipsesc mai mult de 48 de ore din Centru, fără informarea personalului, se va înceta plasamentul prin emiterea unui ordin de către directorul Centrului.
48. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:
- 1) la cererea beneficiarului/membrilor familiei acestuia /reprezentantului legal/însoțitorului;
  - 2) aflarea la tratament specializat sau reabilitare medicală;
  - 3) în cazul transferului temporar într-o altă instituție, cu acordul beneficiarului, a membrilor familiei acestuia sau a persoanei împuternicite și acordul scris al instituției către care se efectuează transferul.
49. Încetarea prestării serviciului în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:
- 1) la cerere personală și/sau a membrilor familiei sau a persoanei împuternicite;
  - 2) transfer în altă instituție de plasament;
  - 3) încetarea activității Centrului;
  - 4) a expirarea termenului prevăzut în acord;
  - 5) în cazuri de impediment care justifică neexecutarea obligației (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, lichidarea Centrului în baza deciziei fondatorului, etc.);
  - 6) încălcarea prevederilor Regulamentului intern de activitate (consumul băuturilor alcoolice, violență, agresivitate, nerespectarea regimului zilei, etc.);
  - 7) s-a constatat că la solicitarea plasării în Centru beneficiarul a prezentat intenționat date false;
  - 8) dacă beneficiarul prezintă un risc grav pentru siguranța altor beneficiari sau a personalului Centrului;
  - 9) după caz, în alte situații.
50. Dacă încetarea prestării serviciilor unui membru de familie se bazează pe încălcarea prevederilor regulamentului intern de activitate, ceilalți membri ai familiei au opțiunea de a rămâne în Centru dacă doresc.
51. La transferul/încetarea/suspendarea plasamentului, directorul Centrului informează beneficiarul despre obligativitatea acestuia de a anunța Inspectoratul General pentru Migrație despre schimbarea locului de cazare.

## **Secțiune a 7 -a**

### **Sistarea activității Centrului**

52. Centrul își sistează activitatea în cazul în care pe parcursul a unei perioade de 30 de zile, numărul beneficiarilor este mai mic decât 30% din capacitatea Centrului, cu condiția că beneficiarii din Centru sunt referiți către alte Centre.
53. În cazul sistării activității, directorul Centrului va coordona sistarea Centrului cu Agenția teritorială de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din mun. Chișinău și UTA Găgăuzia, autoritatea publică din unitatea administrativ-teritorială, în care își desfășoară activitatea, precum și alte autorități competente, utilizând procedura de referire a beneficiarilor către alte servicii de profil.
54. În cazul sistării activității Centrului, prestatorul este responsabil de conservarea Centrului și/sau transmiterea bunurilor aflate în gestiune fondatorului, către alte entități publice similare.
55. Suspendarea activității Centrului va evita efectuarea de evacuări de ultimă oră pentru a garanta respectarea drepturilor persoanelor.
56. Prestatorul informează beneficiarii cu cel puțin 30 de zile înainte despre sistarea activității Centrului și referirea acestuia către alt Centru.

57. Prestatorul va facilita și va asigura procesul de transfer a beneficiarilor în alte Centre de plasament.

## **CAPITOLUL VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

### **Secțiunea 1**

#### **Drepturile și obligațiile Prestatorului**

**58.** Prestatorul are următoarele drepturi:

1) să solicite în momentul depunerii cererii de către solicitant a informațiilor corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății beneficiarilor, care sunt responsabili pentru veridicitatea acestor informații;

2) să refere beneficiarii către organele competente și alte organizații partenere ale Centrului pentru oferirea protecției, asistenței și suportului conform competențelor, cu acordul beneficiarului/reprezentantului legal și/sau însoțitorului autorizat/neautorizat al copilului;

3) să solicite și să primească de la organizațiile partenere, informația necesară, inclusiv cu privire la beneficiarii referiți spre asistență;

4) să organizeze campanii de informare și sensibilizare a opiniei publice, să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare și instruire pentru specialiștii din domeniu și beneficiarii Centrului;

5) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații necomerciale, internaționale, accesând asistență metodologică pentru a asigura stabilitatea, continuitatea și creșterea nivelului calității prestării serviciilor;

6) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

7) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, conform legislației;

8) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale privind serviciile care le prestează, inclusiv prin intermediul paginii oficiale web;

9) să dispună de o procedură de selectare și recrutare a voluntarilor implicați în cadrul prestării serviciilor din cadrul Centrului;

10) să organizeze diferite evenimente, activități cu caracter cultural, culinar, festiv și sportiv, de petrecere a timpului liber, a socializării beneficiarilor, a dezvoltării relațiilor cu comunitatea;

11) să exercite orice alte drepturi.

**59.** Prestatorul are următoarele obligații:

1) să ofere beneficiarilor plasament, îngrijire, întreținere, asistență, protecție și suport în conformitate cu particularitățile de vârstă, starea de sănătate, gradul de percepere și înțelegere, alte necesități individuale, inclusiv prin dotarea corespunzătoare a încăperilor destinate prestării calitative a serviciilor;

2) să elibereze confirmare de cazare beneficiarilor din Centru (conform Anexei nr. 4) privind acordarea protecției temporare;

3) să asigure un răspuns prompt la situațiile de urgență, pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state;

4) să coordoneze eficient activitatea Centrului;

5) să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate;

6) să asigure buna funcționare, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;

7) să asigure beneficiarii cu plasament,;

8) să asigure gestionarea eficientă și transparentă a alocațiilor bugetare și administrarea drepturilor patrimoniale, în conformitate cu legislația;

9) să stabilească/dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale/internaționale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului;

10) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;

11) să asigure asistență și suport pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte

servicii din comunitate, cum ar fi educația, îngrijirea sănătății, oportunitățile de angajare etc.;

12) să asigure referirea beneficiarilor, către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură;

13) să asigure beneficiarii Centrului cu alimentație conform standardelor de calitate;

14) să asigure beneficiarilor asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;

15) să asigure primirea în audiență a persoanelor, conform domeniului de competență;

16) să completeze la zi, prin intermediul Sistemului informațional „UAHELP”, datele cu privire la numărul beneficiarilor plasați, profilul acestora și numărul locurilor disponibile;

17) să ofere asistență beneficiarilor în vederea legalizării șederii acestora pe teritoriul Republicii Moldova în conlucrare cu Inspectoratul General pentru Migrație;

18) să asigure la solicitare difuzarea informațiilor corecte și actualizate în vederea gestionării fluxului persoanelor strămutate din alte state;

19) să elibereze, la solicitarea beneficiarului, confirmarea plasament în cadrul Centrului în condițiile pct. 106 subpct.7) din Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului 125/2013;

20) să susțină și să contribuie la dezvoltarea profesională a personalului Centrului;

21) să asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv hărțuire sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane și să respecte cerințele obligatorii de raportare conform legii.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Drepturile și obligațiile beneficiarilor**

**60.** Beneficiarii Centrului se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect, într-o manieră nondiscriminatorie, în corespundere cu principiile și valorile umane.

**61.** Beneficiarii sunt informați despre drepturile și obligațiile lor, precum și despre ordinea interioară a Centrului.

**62.** Pe durata aflării în Centru, beneficiarilor li se garantează respectarea următoarelor drepturi:

1) să solicite prestarea serviciilor conform standardelor minime de calitate;

2) să beneficieze de consultanță medicală primară prin referirea la Instituția Medico-Sanitară de asistență medicală primară din unitatea administrativ teritorială;

3) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/întreruperea serviciilor sociale;

4) să li se respecte opinia în materie religioasă și culturală;

5) să utilizeze spațiile de folosință comună în mod rezonabil;

6) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;

7) să beneficieze de acces la mijloace tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Centrului;

8) să solicite acordarea suportului necesar prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;

9) să beneficieze de o abordare specializată, în cazul persoanelor cu dizabilități, copiilor și persoanelor în vârstă;

10) să solicite suspendarea/încetarea prestării serviciilor;

11) să-și organizeze timpul liber cu respectarea prevederilor Regulamentului intern a Centrului;

12) să beneficieze de întrevederi cu vizitatorii în orele permise de Regulamentul intern al Centrului;

13) să înainteze cereri și plângeri (reclamații, plângeri, propuneri, sesizări) administrației Centrului referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau alți beneficiari;

14) să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

**63.** Pe toată durata aflării în Centru beneficiarii sunt obligați:

1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații

2) să se comporte în mod rezonabil și responsabil și să păstreze bunurile materiale, utilajul și inventarul din dotarea Centrului, pe toată durata plasamentului;

3) să respecte drepturile, personalitatea, demnitatea, onoarea, convingerile, inclusiv religioase ale altor beneficiari și ale personalului Centrului;

4) să participe/implice în întreținerea sufrageriei și a spațiilor comune a Centrului, conform graficului elaborat de directorul Centrului;

5) să respecte regulile de politețe și să manifeste o atitudine respectuoasă în interacțiunea cu personalul Centrului și persoanele cazate, reprezentanți ai structurilor de stat, a organizațiilor necomerciale și internaționale, alte persoane cu care intră în contact în cadrul Centrului;

6) să prezinte documentul de identitate sau alt act care permite identificarea acestuia la intrarea pe teritoriul Centrului;

7) să respecte Regulamentul intern al Centrului, programul zilnic, ordinea interioară și repartizarea pe încăperi stabilite în momentul cazării în Centru;

8) să respecte normele sanitaro-igienice și de igienă personală și colectivă;

9) să prezinte toate obiectele aflate asupra sa în vederea inventarierii lor la momentul admiterii;

10) să îndeplinească cerințele legitime ale personalului Centrului și să nu întreprindă activități care împiedică exercitarea corespunzătoare a atribuțiilor de serviciu ale acestora;

11) să ofere explicații verbale și/sau în scris privind faptele și circumstanțele încălcării ordinii interioare;

12) să participe la activitățile de instruire ce țin de respectarea securității, sănătății, igienei personale și curățeniei, alte tematici incluse în agenda Centrului;

13) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă;

14) să nu consume băuturi alcoolice, droguri, etnobotanice și analogii ale acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop

15) să părăsească Centrul la data expirării termenului de plasament;

16) să predea locul de plasament la părăsirea Centrului, cu transmiterea bunurilor oferite în folosință, în stare bună;

17) să repare în modul stabilit de legislație, daunele pricinuite Centrului;

18) să respecte alte obligații care reies din prezentul Regulament.

**64.** Realizarea drepturilor beneficiarilor Centrului nu trebuie să lezeze drepturile și interesele legitime ale altor persoane, precum și să încalce modul și condițiile de funcționare ale Centrului.

## **CAPITOLUL VII**

### **MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE**

#### **Secțiunea 1**

##### **Managementul Centrului**

**65.** Managementul Centrului este realizat de către un director, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, codul deontologic, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului.

**66.** La funcția de director pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.

**67.** Directorul Centrului exercită următoarele atribuții:

1) garantează respectarea drepturilor beneficiarilor plasați în Centru;

2) asigură funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;

3) planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;

4) asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează la Centru;

5) reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;

6) numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați care va monitoriza plasamentul beneficiarului în Serviciu;

7) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări organizează sistemul de control intern managerial al Centrului;

8) aprobă programul/regimul zilei/a vizitelor, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.;

9) aprobă planul de activitate a Centrului și asigură implementarea acestuia;

10) prezintă informații la cererea fondatorului, Structurii teritoriale de asistență socială și sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Centrului;

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 Centrului;

12) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;

13) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;

14) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului;

**68.** În limitele împuternicirilor sale, directorul emite ordine referitoare la activitatea Centrului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare, conform legislației.

**69.** Directorul Centrului întocmește rapoarte lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate, care sunt prezentate prestatorului, Agenției teritoriale de asistență socială și/sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia.

**70.** Directorul Centrului este responsabil de prestarea serviciilor către beneficiari prin organizarea sedințelor de lucru cu personalul Centrului.

**71.** Directorul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abateri, urgență sau suspiciuni de violență, discriminare, neglijare și abuz față de beneficiar.

**72.** Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Inspectoratul Social de Stat, Agenția teritorială de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, alte instituții abilitate cu acest drept.

**73.** Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor în cadrul Centrului este realizată de către Prestator.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Personalul Centrului**

**74.** Centrul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către fondator (Structura-tip și statele-tip ale Centrului sunt prevăzute în Anexa nr. 5).

**75.** Personalul Centrului este format din specialiști, în funcție de necesități și numărul de beneficiari. Specialiștii angajați corespund misiunii, scopului și obiectivelor Centrului și va a include:

1) *personal administrativ* – directorul Centrului, contabil-șef;

2) *personal specializat* – asistent social, lucrător social;

3) *personal auxiliar* – bucătar, bucătar auxiliar, paznic, îngrijitor încăperi de producție și de serviciu, fochist, operator în sala de cazane.

**76.** Personalul specializat este responsabil de procesul de integrare, dezvoltare, îngrijire și asistență a beneficiarilor din Centru.

**77.** Prestatorul poate angaja și alt personal specializat și auxiliar conform necesităților beneficiarilor.

**78.** Prestatorul angajează personal în conformitate cu Standardele minime de calitate ale Centrului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.

**79.** Personalul Centrului activează după un program stabilit și în corespundere cu fișa postului.

**80.** În activitatea Centrului, pot fi implicați și reprezentanți ai altor instituții publice, organizații necomerciale, organizații internaționale, donatori, agenți economici, în conformitate cu necesitățile identificate ale beneficiarilor.

**81.** Personalul Centrului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și îndatorirea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa postului.

**82.** Personalul Centrului va semna și va respecta codul deontologic aprobat de director.

**83.** Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.

**84.** Asistentul social prestează categoriile de servicii de asistență specifice tipului de intervenție și beneficiarului, potrivit ghidurilor de bună practică în domeniul asistenței sociale, normelor metodologice privind exercitarea profesiei de asistent social precum și Codului deontologic.

**85.** Asistentul social este responsabil de:

- 1) analiza și monitorizarea situației beneficiarilor din Centru, asigurând centralizarea și sintetizarea datelor și informațiilor relevante;
- 2) identificarea și evaluarea tipurilor de servicii sociale care se impun a fi acordate;
- 3) elaborarea documentației necesară, a dosarului beneficiarului în condițiile legii;
- 4) asigurarea consilierii și informării familiilor cu copii cu privire la întreținere, drepturi și obligații ale acestora, asupra drepturilor copilului și asupra serviciilor disponibile pe nivel local;
- 5) sprijinul și asistența pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor;
- 6) asigurarea și urmărirea aplicării măsurilor de prevenire și combatere a consumului de substanțe psihoactive, de prevenire și combatere a violenței în rândul beneficiarilor Centrului;
- 7) intervenția, în cazul în care este necesară luarea unei măsuri de protecție specială, în condițiile legii;
- 8) colaborarea cu structurile de asistență socială/ organizații necomerciale/ internaționale în vederea referirii cazurilor conform competențelor;
- 9) întreprinderea acțiunilor de prevenire a separării copilului de familia sa, cu excepția cazului în care separarea este în interesul superior al copilului, din cauza abuzului sau neglijenței.

**86.** Lucrătorul social supraveghează și acordă îngrijire și suport continuu beneficiarilor Centrului în conformitate cu planul individualizat de servicii și este responsabil de:

- 1) asistența beneficiarului pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității;
- 2) îngrijirea personală și securitatea beneficiarilor Centrului;
- 3) sprijinul beneficiarilor în activitățile de îngrijire, asistență, deprinderi zilnice, deprinderi de mobilitate, deprinderi de autoîngrijire;
- 4) cooperarea, după caz, cu alți specialiști în îngrijirea și suportul special al beneficiarului;
- 5) coordonarea activității sale cu managerul Centrului, în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile asupra cazului beneficiarului.

**87.** Bucătarul este responsabil de:

- 1) întocmirea meniului zilnic (împreună cu directorul Centrului), în funcție de specificul regimului de alimentație și preferințele alimentare ale beneficiarilor;
- 2) pregătirea bucatelor în conformitate cu meniul zilnic;
- 3) implicarea benevolă a beneficiarilor în procesul de pregătire a bucatelor și curățare a spațiului din bucătărie, în cazul în care aceasta nu pune în pericol viața și securitatea lor;
- 4) păstrarea în condiții sanitare adecvate a produselor alimentare, ustensilelor și a echipamentului de bucătărie.

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

**89.** La momentul angajării și ulterior, personalul Centrului este obligat să efectueze un examen medical, conform art. 49 alin. (2) și (5) din Legea 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice.

**90.** Personalul Centrului este obligat să păstreze confidențialitatea informației ce ține de beneficiar și membrii familiei lui, obținută pe parcursul executării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească remunerații și avantaje din partea beneficiarilor și persoane terțe, pentru serviciile prestate, prin semnarea acordului de confidențialitate.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Formarea inițială și continuă a personalului**

**91.** La angajare, personalul Centrului urmează cursul inițial de instruire, organizat de Prestator. Cursul inițial de instruire se referă la prezentarea modului de organizare și prestare a serviciilor în cadrul Centrului, dezvoltarea abilităților practice de intervenție în cazul beneficiarilor și asigurarea respectării drepturilor omului.

**92.** Angajații participă la cursurile de formare profesională continuă în baza necesităților identificate de Prestator.

**93.** Cursul inițial de formare va cuprinde minimum 40 de ore. Cursurile de formare profesională continuă vor cuprinde minimum 40 de ore și vor fi organizate pe parcursul unui an calendaristic.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Supervizarea profesională a personalului**

**94.** În corespundere cu Standardele minime de calitate, Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului implicat în oferirea serviciilor sociale și educaționale.

**95.** Procedura de supervizare profesională se aplică tuturor angajaților din cadrul Centrului.

**96.** Personalul angajat este supervizat, de către persoana responsabilă (directorul Centrului), iar directorul Centrului este supervizat la rândul său de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

**97.** Supervizatul are un Plan individual de supervizare profesională, elaborat de către Supervisorul acestuia și care conține informații asupra procesului, conținutului și relației Supervisor – Supervizat.

**98.** Supervisorul are elaborat un grafic trimestrial de supervizare profesională pentru toți membrii personalului pe care îi supervizează.

**99.** Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în „Raportul anual al ședințelor de supervizare profesională”, care se prezintă Prestatorului la solicitare.

## **Secțiunea a 5-a**

### **Evaluarea performanțelor personalului**

**100.** Evaluarea performanțelor reprezintă un proces care servește atât Prestatorului, cât și angajaților, în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării performanțelor profesionale.

**101.** Evaluarea activității este un proces de apreciere a nivelului performanțelor profesionale ale angajatului, raportat la standarde, calitatea îndeplinirii sarcinilor ce îi revin în raport cu funcția ocupată.

**102.** Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual de către directorul Centrului, care, totodată, înaintează prestatorului rapoarte privind revizuirea anuală a obiectivelor și implicarea în programe de îmbunătățire a competențelor profesionale ale personalului angajat.

**103.** Evaluarea angajaților își propune aprecierea atât cantitativă cât și calitativă a realizării obiectivelor stabilite anual și aprobate de conducerea Centrului.

**104.** Calificativul de evaluare stabilit în luna decembrie a anului curent se va aplica la determinarea nevoilor de formare continuă a specialiștilor angajați în cadrul Centrului și la stabilirea sporului unic pentru performanță.

## **CAPITOLUL VIII**

### **PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII**

#### **Secțiunea 1**

#### **Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor**

**105.** Centrul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor în condiții de siguranță și nesanționare a persoanei pentru depunerea plângerilor.

**106.** Beneficiarii Centrului, familia acestuia, au dreptul de a formula plângeri cu privire la:

- 1) calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;
- 2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Centrului;
- 3) excluderea beneficiarului din Centru;
- 4) altele.

**107.** Prestatorul Centrului 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 plângerilor de către angajați.

**108.** Plângerile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii și pot fi depuse:

- 1) în boxa pentru plângeri din cadrul Centrului;
- 2) prin intermediul serviciilor poștale;
- 3) prin tel./fax;
- 4) prin intermediul poștei electronice;

**109.** Toți cei care fac o plângere/reclamație:

- 1) vor fi tratați cu respect și fără teamă de represalii;
- 2) vor participa la evaluarea situației, în contextul conținutului plângerii/reclamației adresate;
- 3) vor fi informați în scris cu privire la rezultatele examinării plângerii/reclamației

## **Secțiunea a 2-a**

### **Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.**

**110.** Centrul dezaproabă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului, și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

**111.** Beneficiarii Centrului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului.

**112.** Toți angajații Centrului respectă politica de Protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

**113.** Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Centrului se vor familiariza cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și vor cunoaște datele de contact relevante pentru a raporta.

## **CAPITOLUL IX**

### **SISTEMUL INFORMAȚIONAL AL CENTRULUI ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**114.** Responsabil de colectarea, transmiterea și prelucrarea informațiilor privind beneficiarii este asistentul social.

**115.** Responsabil de evidența contabilă este contabilul Centrului.

**116.** Informația cu privire la situația beneficiarului este înregistrată în Registrul de evidență a beneficiarilor din Sistemul informațional „UAHELP”, prin intermediul căruia asistentul social realizează evidența săptămânală a beneficiarului plasat în Centru.

**117.** Asistentul social consemnează săptămânal în registrul intern asupra situației beneficiarului, precum și asupra activităților în care se implică beneficiarul.

**118.** Prestatorul utilizează informația din registrul intern pentru a elabora rapoarte lunare și anuale.

**119.** Modul de evidență, ținere și de păstrare a dosarelor se stabilește prin ordinul directorului Centrului, în conformitate cu legislația.

**120.** Toți beneficiarii sunt înregistrați obligatoriu în Sistemul informațional „UAHELP”.

**121.** Informațiile referitoare la beneficiari, urmează a fi prelucrate în condițiile stabilite de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

**122.** Prestatorul creează condiții pentru păstrarea datelor asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarului, membrilor familiei acestuia și personalului din subordine.

**123.** Prestatorul va deține acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru beneficiari și angajați (conform Anexei 6 și Anexei 7) și declarația de confidențialitate a angajaților (conform Anexei 8)

**124.** Datele privind beneficiarii care dețin protecție temporară vor fi înregistrate în Sistemul informațional „UAHELP”.

**125.** Angajații Centrului nu pot solicita informații despre viața privată a beneficiarului, decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție și trebuie să informeze pe cei asistați despre posibilele limite ale confidențialității.

**126.** Datele cu caracter personal referitoare la beneficiari sunt stocate de către prestator pentru o perioadă de 5 ani după ieșirea beneficiarului din serviciu, iar după expirarea acestui termen acestea sunt transformate în date anonime și stocate exclusiv în scopuri statistice sau de cercetare.

## **CAPITOLUL X**

### **FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI**

#### **Secțiunea a 1-a**

##### **Finanțarea Centrului**

**127.** Centrul își desfășoară activitatea economică și financiară în conformitate cu legislația.

**128.** Centrul este finanțat din contul și în limita mijloacelor alocate din bugetul de stat sau din bugetele locale, inclusiv din veniturile colectate, din veniturile proprii ale centrelor private, din surse externe, precum și din alte surse legale.

**129.** În perioada situației excepționale și/sau durata protecției temporare Centrele sunt finanțate prin:

- 1) intermediul Fondului de intervenție a Guvernului;
- 2) direct de către partenerii/donatorii externi prin semnarea Memorandumurilor de finanțare cu Prestatorii Centrelor;
- 3) donații/transferuri/granturi din partea partenerilor de dezvoltare pentru implementarea proiectelor sociale finanțate din surse externe, prevăzute în acordurile/memorandumurile de înțelegere semnate între Ministerul Muncii și Protecției Sociale și partenerii de dezvoltare.

**130.** Evidența contabilă și întocmirea dării de seamă financiară, statistice și de specialitate se fac de către contabilitate în condițiile legislației.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Patrimoniul Centrului**

**131.** Centrul posedă, utilizează și administrează patrimoniul în conformitate cu scopul de activitate.

**132.** Patrimoniul se folosește exclusiv pentru realizarea scopului Centrului, cu asigurarea integrității, menținerii și administrării eficiente a acestuia.

**133.** Înstrăinarea și casarea bunurilor Centrului se va efectua cu acordul scris al Prestatorului.

**134.** Patrimoniul statutar al Centrului este format din:

- 1) patrimoniul și bunurile transmise prestatorului serviciului de către fondator;
- 2) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice și alte persoane juridice și/sau fizice, în folosință permanentă sau temporară;
- 3) donații, granturi, sponsorizări și alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și/sau juridice;
- 4) patrimoniul achiziționat de către Prestator din contul mijloacelor financiare colectate în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării patrimoniului dat;
- 5) alte valori patrimoniale neinterzise de legislație.

**135.** Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopului și obiectivelor sale regulamentare.

**136.** Gestionarea patrimoniului se realizează în conformitate cu politica fondatorului, ordinea și modul stabilit de actele normative în domeniu.

## **CAPITOLUL XI**

### **DISPOZIȚII FINALE**

**137.** Activitatea Centrului încetează prin lichidarea/reorganizarea/absorbția în corespundere cu actele normative, la inițiativa fondatorului.

**138.** 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.

**139.** Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Prestatorului se efectuează de către organele abilitate.

### CERERE DE ADMITERE PLASAMENT

1. Numele și prenumele solicitantului.....
2. Numele și prenumele părinților/părintelui.....
3. Data și locul nașterii.....
4. Stare civilă: necăsătorit/căsătorit/divorțat/văduv/concubin .....
5. Tipul actului de identitate, numărul .....
6. Membrii de familie care vă însoțesc:
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....
  - 4) .....
  - 5) .....
7. Țara de origine/domiciliu.....
8. Document de identitate/călătorie.....
9. Solicit plasament temporar din motivul că mă aflu în dificultate din cauza .....
10. Am solicitat/Voi solicita azil/protecție temporară în Republica Moldova: Da / Nu
11. Data și modul de intrare în Republica Moldova

- .....
12. Perioada pentru care se solicită plasamentul.....
  13. Limbile vorbite .....
  14. Necesitate de alimentație specială.....

**Mă oblig:**

- 1) să furnizez informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să respect prevederile Regulamentului intern a instituției de plasament, cu respectarea regimului sanitar și de disciplină;
- 3) să manifest o atitudine responsabilă față de bunurile și personalul Centrului ~~Serviciului~~;
- 4) să informez administrația Centrului despre plecarea mea din Centru.
- 5) să nu părăsesc teritoriul Centrului fără informarea prealabilă a administrației;
- 6) să nu plec definitiv din Centru până nu am dat în primire sub semnătură toate lucrurile primite;
- 7) să nu consum alcool și droguri și alte substanțe interzise.

Subsemnatul/ta \_\_\_\_\_ am luat cunoștință cu faptul că plasamentul se acordă pe o perioadă temporară și că nerespectarea obligațiilor asumate poate determina încetarea asistenței din partea Centrului.

În conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, sunt de acord cu prelucrarea datelor mele personale.

La cerere anexează următoarele copii ale documentelor:

.....

.....

.....

.....

Data \_\_\_\_\_

Semnătura beneficiarului \_\_\_\_\_

Numele, prenumele, funcția angajatului care a primit cererea: \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

**Declarația pe propria răspundere**

Eu, \_\_\_\_\_ declar pe propria răspundere, că la momentul solicitării serviciilor Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, am traversat frontiera de stat a Republicii Moldova, prin punctul \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_ din țara/localitatea \_\_\_\_\_, adresa \_\_\_\_\_.

Am nevoie de cazare și asistență, mă voi conforma legislației Republicii Moldova.

Solicit serviciile acordate de către Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din motiv, că mă includ în categoria beneficiarilor Centrului.

Confirm, că:

- 1) nu sufăr de tuberculoză în formă active, maladii infecțioase contagioase, maladii psihice însoțite de acutizare;
- 2) nu sufăr de tulburări mintale și comportament și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau nacrologic;
- 3) nu voi pune în pericol viața și sănătatea persoanelor cazate în Centru;
- 4) nu sunt/sau am fost cazat în alt Centru;
- 5) datele oferite sunt veridice.

Declar pe propria răspundere că nu am alte surse de întreținere (surse financiare și/sau rude ce pot să mă întrețină).

Am necesități de servicii speciale/Nu am necesități de servicii speciale (subliniați).

Concretizare necesități \_\_\_\_\_.

Acționez din nume propriu/Acționez prin intermediul reprezentantului legal/ însoțitorului.

Numele Prenumele reprezentantului legal/însoțitorului \_\_\_\_\_ datele de contact \_\_\_\_\_.

Persoanele de referință în caz de necesitate:

1) Numele Prenumele \_\_\_\_\_

Datele de contact \_\_\_\_\_

2) Numele Prenumele \_\_\_\_\_

Datele de contact \_\_\_\_\_

Declația este scrisă de mine, datele sunt veridice, pentru ce mă semnez.

Numele prenumele \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**ACORD  
DE PRESTARE SERVICII**

**I. PĂRȚILE ACORDULUI**

\_\_\_\_\_, cu sediul în \_\_\_\_\_,  
IDNO \_\_\_\_\_, cont IBAN nr. \_\_\_\_\_, în calitate de  
Prestator al Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe  
teritoriul altor state, și \_\_\_\_\_ denumit în continuare Beneficiar,  
au convenit să încheie prezentul acord de prestări servicii, cu respectarea următoarelor clauze:

**II. OBIECTUL ACORDULUI**

**2.1.** Obiectul prezentului Acord îl reprezintă prestarea de către Prestator a următoarelor servicii  
(se vor selecta serviciile convenite de ambele părți de a fi oferite):

|    |                                                                                                                                                       |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. | Cazare și plasament                                                                                                                                   |  |
| 2. | Consiliere informațională conform necesităților                                                                                                       |  |
| 3. | Asigurarea alimentației (prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz), oferirea pachetelor alimentare, condiții pentru prepararea hranei) |  |
| 4. | Asigurare cu îmbrăcăminte și încălțăminte, alte lucruri personale                                                                                     |  |
| 5. | Asistență și suport social                                                                                                                            |  |
| 6. | Menținere a sănătății și oferirea de condiții pentru realizarea/asistența igienei personale                                                           |  |
| 7. | Asistență în educație/învățare continuă                                                                                                               |  |
| 8. | Agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale.                                        |  |

**III. TERMENUL ACORDULUI**

**3.1.** Acordul se încheie pe o perioadă de \_\_\_\_\_, începând de la data de \_\_\_\_\_ și până la data de \_\_\_\_\_.

**IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

**4.1. Prestatorul Centrului are următoarele drepturi:**

- 1) să solicite în momentul depunerii cererii de către solicitant a informațiilor corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să refere beneficiarii către organele competente și alte organizații-partenere ale Serviciului pentru oferirea protecției conform competențelor;
- 3) să refuze plasamentul beneficiarului în Centru dacă nu se încadrează în prevederile Regulamentului intern;
- 4) să sisteze plasamentul beneficiarului dacă acesta încalcă normele interne ale Centrului;
- 5) să exercite orice alte drepturi în conformitate cu legislația.

**4.2. Prestatorul/personalul Centrului are următoarele obligații:**

- 1) să asigure un răspuns prompt la situațiile de urgență, pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state;
- 2) să anunțe persoanele despre răspunderea pentru oferirea informațiilor neveridice;
- 3) să presteze beneficiarului servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 4) să asigure beneficiarii cu plasament, îngrijire, întreținere și suport în conformitate cu particularitățile de vârstă, starea de sănătate, gradul de percepere și înțelegere, alte necesități

individuale, inclusiv prin dotarea corespunzătoare a încăperilor destinate prestării calitative a serviciilor;

- 5) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;
- 6) să asigure asistență și suport pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din comunitate;
- 7) să asigure beneficiarilor protecție și asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 8) să elibereze confirmare de trai a beneficiarului în Centru.

#### **4.3 Beneficiarul are următoarele drepturi:**

- 1) să solicite prestarea serviciilor conform standardelor minime de calitate;
- 2) să fie asistat și să solicite suportul personalului angajat al Centrului;
- 3) să beneficieze de examinare medicală primară, în conformitate cu legislația;
- 4) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- 5) să li se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
- 6) să utilizeze spațiile de folosință comună în mod rezonabil;
- 7) să păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal conform legislației;
- 8) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;
- 9) să beneficieze de acces la mijloace tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Centrului;
- 10) să beneficieze de o abordare specializată, în cazul persoanelor cu dizabilități, copiilor, persoanelor în vârstă;
- 11) să ceară suspendarea/sistarea prestării serviciilor;
- 12) să beneficieze de întreveneri cu vizitatorii;
- 13) să înainteze cereri și plângeri (reclamații, plângeri, propuneri, sesizări) administrației Centrului referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau alți beneficiari.

#### **4.4 Beneficiarul are următoarele obligații:**

- 1) să se comporte în mod adecvat și responsabil și să păstreze bunurile materiale, utilajul și inventarul din dotarea Centrului, pe toată durata plasamentului;
- 2) să respecte drepturile, personalitatea, demnitatea, onoarea, convingerile, inclusiv religioase ale altor beneficiari și ale personalului Centrului;
- 3) să respecte regulile de politețe și să manifeste o atitudine respectuoasă în interacțiunea cu personalul Centrului și persoanele cazate, reprezentanți ai structurilor de stat, a organizațiilor necomerciale naționale și internaționale, alte persoane cu care intră în contact în cadrul Centrului;
- 4) să prezinte documentul de identitate sau alt act care permite identificarea acestuia la intrarea pe teritoriul Centrului;
- 5) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- 6) să respecte Regulamentul intern al Centrului, programul zilnic, ordinea interioară și repartizarea pe încăperi stabilite în momentul cazării în Centru;
- 7) să respecte normele sanitaro-igienice și de igienă personală și colectivă;
- 8) să prezinte toate obiectele aflate asupra sa în vederea inventarierii lor.
- 9) să îndeplinească cerințele legitime ale personalului Centrului și să nu întreprindă activități care împiedică exercitarea corespunzătoare a atribuțiilor de serviciu;
- 10) să se prezinte la solicitarea personalului, să ofere explicații verbale și/sau în scris privind faptele și circumstanțele încălcării ordinii interioare;
- 11) să participe la activitățile de instruire ce țin de respectarea securității, sănătății, igienei personale și curățeniei, alte tematici incluse în agenda Centrului pe perioada cazării;
- 12) să mențină curățenia în spațiile de folosință private și comune;
- 13) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă;
- 14) să nu consume băuturi alcoolice, droguri, etnobotanice și analogii ale acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop (în lipsa prescripțiilor medicului).
- 15) să părăsească Centrul la data expirării termenului de plasament;
- 16) să predea locul de plasament la părăsirea Centrului cu transmiterea bunurilor oferite în folosință;
- 17) să repare în modul stabilit de legislație, daunele pricinuite Centrului;

18) să semneze Actul de primire-predare a bunurilor la intrarea și la ieșirea din Centru;

19) să respecte alte obligații care reies din prezentul Acord.

**4.5** Realizarea drepturilor beneficiarilor Centrului nu trebuie să lezeze drepturile și interesele legitime ale altor persoane, precum și să încalce modul și condițiile de funcționare ale Centrului.

**4.6** Încălcarea prezentului Regulament și a altor norme legislative de către beneficiari atrage răspundere conform prevederilor Regulamentului intern a Centrului și a legislației.

## **V. GARANȚII**

**5.1.** Prestatorul de servicii garantează pe propria răspundere executarea serviciilor prestate.

**5.2.** Beneficiarul garantează prestatorului informarea deplină și promptă asupra tuturor chestiunilor ce țin de executarea prezentului Acord sau altor probleme care intră în sfera de competență a Prestatorului.

## **VI. CONDIȚII DE ÎNCETARE A ACORDULUI**

**6.1.** Acordul încetează în următoarele condiții ordinare:

- 1) la expirarea termenului de plasament;
- 2) la cererea personală și/sau a membrilor familiei sau a persoanei împuternicite și prin acordul părților.

**6.2.** Acordul încetează în următoarele condiții speciale;

- 1) în caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare a clauzelor prezentului Acord semnat de către Prstator sau Beneficiar;
- 2) la încălcarea Regulamentului intern al Centrului (consumul băuturilor alcoolice, violență, agresivitate, nerespectarea regimului zilei, fumat în Centru, etc.);
- 3) transferul/referirea către alt Centru;
- 4) la oferirea informațiilor și datelor false;
- 5) în cazuri de impediment care justifică neexecutarea obligației (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, lichidarea Centrului în baza deciziei fondatorului, etc.);
- 6) la încetarea activității Centrului;
- 7) după caz, în alte condiții descrise în pct. 6.3.

**6.3.** Sunt strict interzise și sunt condiții de încetare a plasamentului următoarele acțiuni:

- 1) Insultarea, folosirea cuvintelor necenzurate, gesturilor sau actelor obscene sau săvârșirea acțiunilor care lezează demnitatea beneficiarilor și personalului Centrului și a altor persoane;
- 2) răspândirea edițiilor, vizionarea emisiunilor televizate și filmelor, audierea programelor radio care propagă războiul, intoleranța etnică, națională, rasială sau religioasă, cultul violenței și cruzimii, precum și celor cu caracter pornografic;
- 3) confecționarea, achiziționarea, deținerea sau introducerea în Centru a obiectelor interzise, precum: arme de foc, arme albe, explozibil, băuturi alcoolice, substanțe chimice interzise sau substanțe radioactive;
- 4) păstrarea în încăperile de locuit sau în alte locuri comune a produselor alimentare sau a produselor ușor alterabile, produselor alimentare alterate, fără dată de valabilitate ori cu dată de valabilitate expirată, care pot genera focare de infecție;
- 5) introducerea în teritoriul Centrului și în încăperile de locuit, cu excepția animalelor de companie, a orice fel de animale sau păsări cu scopul de a le crește sau a le sacrifica;
- 6) atârănarea ori lipirea pe pereți, noptiere, dulapuri și paturi a reproducțiilor, ilustrațiilor, decupărilor din ziare și reviste;
- 7) prepararea, introducerea, păstrarea, distribuirea, vânzarea sau consumarea în incinta Centrului a băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene, psihotrope și analoagele acestora, precum și alte substanțe stupefiante;
- 8) schimbarea, fără permisiunea personalului Centrului, a încăperilor sau a dormitoare/camere;
- 9) reutilizarea mobilierului și reamenajarea încăperilor de locuit fără acordul personalului;
- 10) folosirea reșourilor, instalațiilor electrice sau artisanale, precum și altor instalații ce pot provoca incendii/accidente;
- 11) fumatul în încăperile de locuit și spațiile de folosință comună, decât în cele special amenajate și destinate pentru aceasta;

12) inițierea, organizarea, sprijinirea, participarea sau desfășurarea oricăror acțiuni, manifestații sau întruniri care aduc atingere siguranței personalului și ordinii interioare din Centru;

13) violența, amenințarea la viața și integritatea personalului, persoanelor care execută misiuni în Centru sau care se află în vizită, asupra celorlalte persoane cazate, precum și asupra oricăror altor persoane;

14) incitarea, organizarea, sprijinirea, participarea la acte de indisciplină, răzvrătiți, acte de nesupunere activă sau pasivă ori alte acțiuni violente, în grup, de natură să pericliteze ordinea, disciplina și siguranța Serviciului;

15) blocarea căilor de acces și/sau de evacuare în/din spațiile de plasament sau în/din spațiile comune;

16) împiedicarea cu intenție a desfășurării unor activități care se derulează în Centru;

17) utilizarea focului deschis în afara spațiilor pentru prepararea și servirea hranei sau utilizarea substanțelor inflamabile;

18) folosirea instalațiilor electrice, a echipamentului sau materialelor din dotare în alte scopuri decât cele pentru care au fost puse la dispoziție sau modificarea acestora;

19) deteriorarea mijloacelor tehnice de apărare împotriva incendiilor aflate în dotarea Centrului;

20) efectuarea schimburilor sau comercializarea alimentelor, echipamentelor sau altor bunuri în scopul obținerii unui profit.

### **VII. Impediment care justifică neexecutarea obligației**

**7.1.** Nici una dintre Părțile acordului nu este pasibilă de răspundere pentru neexecutarea la termen sau/și executarea necorespunzătoare – total sau parțial – a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului Acord, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de un impediment în afara acordului părților, astfel cum este definită de lege.

**7.2.** Partea care invocă un impediment justificator este obligată să notifice celeilalte Părți, în termen de 48 de ore, producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

### **VIII. LITIGII**

**8.1.** Părțile au convenit ca toate neînțelegerile privind prezentul Acord să fie rezolvate pe cale amiabilă.

**8.2.** În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

### **IX. CLAUZE FINALE**

**9.1.** Modificarea prezentului Acord se face numai prin act adițional încheiat între Părțile.

**9.2.** Prezentul Acord reprezintă voința Părților.

**9.3.** Orice modificare sau completare la prezentul Acord este valabilă doar dacă a fost efectuată în formă scrisă și semnată de către ambele Părți. Acordurile adiționale sunt părți integrante ale prezentului

**9.4.** Prezentul Acord a fost încheiat azi, \_\_\_\_\_ 20\_\_, în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

**PRESTATOR**

**BENEFICIAR**

**Confirmare de cazare în Centrul de plasament temporar pentru persoane  
Strămutate de pe teritoriul altor state**

Prin prezenta se confirmă faptul că D-nul/D-na \_\_\_\_\_

Ce deține cetățenia \_\_\_\_\_ (statul), data nașterii \_\_.\_\_.\_\_\_\_, identificat prin actul care  
confirmă identitatea (seria, numărul și data eliberării actului de identitate) \_\_\_\_\_

după caz, împreună cu copii minori (specificați numele, prenumele, a.n., și acte de identitate):

1. \_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_;
3. \_\_\_\_\_;
4. \_\_\_\_\_.

după caz, împreună cu alte membri ai familiei (specificați numele, prenumele, a. n., și acte de identitate):

- 4.3.1.1 \_\_\_\_\_;
- 4.3.1.2 \_\_\_\_\_;
- 4.3.1.3 \_\_\_\_\_.

la data de \_\_\_\_\_ a solicitat plasament temporar și este cazat în Centru de plasament temporar  
(indicați denumirea sau numărul) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, pe  
adresa, (mun.\or.\sat.) \_\_\_\_\_, strada \_\_\_\_\_, din  
motiv că sunt persoane strămutate din \_\_\_\_\_, din cauza \_\_\_\_\_.

Drept temei pentru datele mai sus menționate au servit următoarele acte:

1. Cererea de admitere în Centru nr. \_\_\_\_\_, din \_\_\_\_\_;
2. Datele din Registrul de evidență a beneficiarilor.

Actele indicate mai sus au fost întocmite conform prevederilor Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea  
Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

**Conducătorul Organizației/Instituției** \_\_\_\_\_

**L.Ș.** \_\_\_\_\_

**Structura-tip și statele-tip ale Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.**

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Centrului.
2. Structura de personal a Centrului include:

| Funcția                                         | Numărul de unități/condiții speciale                                      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personal administrativ</b>                   |                                                                           |
| Director                                        | 1 unitate în instituție                                                   |
| Contabil - șef                                  | 0,5 unitate în instituție                                                 |
| <b>Personal specializat</b>                     |                                                                           |
| Asistent social                                 | 1 unitate la 50 de beneficiari                                            |
| Lucrător social                                 | 1 unitate la 50 de beneficiari                                            |
| <b>Personal auxiliar</b>                        |                                                                           |
| Bucătar                                         | 1 unitate în instituție (în cazul dacă mâncarea este preparată în Centru) |
| Bucătar auxiliar                                | 1 unitate în instituție (în cazul dacă mâncarea este preparată în Centru) |
| Îngrijitor încăperi de producție și de serviciu | 1 unități în instituție                                                   |
| Paznic (ture de noapte)                         | 3 unități                                                                 |
| Operator în sala de cazane                      | 0,5 unitate în instituție (pe perioada rece a anului)                     |
| Fochist                                         | 2 unități în instituție (pe perioada rece a anului)                       |
| <b>Total unități</b>                            | <b>12 unități</b>                                                         |

*Notă:* Angajarea personalului, pe perioada rece a anului, se va face în baza contractului de prestări servicii pe perioadă determinată, iar salarizarea se va face ținându-se cont de prevederile Legii 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar. În cazul: Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe gaze, se recomandă angajarea unui operator în sala de cazane, cu o normă de 0,5 unitate, Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe lemne, cărbune, pelete, etc. se recomandă angajarea persoanelor (fochiști) - 2 unități și Centrele care sunt conectate la sistemul centralizat de încălzire, nu este necesară angajarea personalului.

**ACORD**  
**privind prelucrarea datelor cu caracter personal (beneficiar)**

**Subsemnata:**

|                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Numele</b>                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Prenumele</b>                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>IDNP</b>                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Seria buletinului de identitate</b>           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Data eliberării buletinului de identitate</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Adresa</b>                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sunt informat cu prevederile art.12 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și îmi exprim consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ce mă vizează în scopul beneficierii de servicii prestate în cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

Confirm că mi s-au adus la cunoștință drepturile mele prevăzute în art.12-18 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, de a nu fi supus unei decizii individuale, precum și de a mă adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce mă vizează.

Am luat cunoștință de faptul că datele cu caracter personal vor fi prelucrate cu respectarea regimului de securitate și confidențialitate, în conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Prezentul acord intră în vigoare de la data semnării acestuia și va fi valabil până la momentul suspendării sau încetării prestării serviciilor beneficiarului în cadrul Centrului.

\_\_\_\_\_  
Numele, prenumele

\_\_\_\_\_  
Semnătura

Prezentul acord a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

**Am primit un exemplar**

\_\_\_\_\_  
Data

20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Semnătura

**ACORD**  
**privind prelucrarea datelor cu caracter personal (salariat)**

**Subsemnata:**

|                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Numele</b>                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Prenumele</b>                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>IDNP</b>                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Seria buletinului de identitate</b>           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Data eliberării buletinului de identitate</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Adresa</b>                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sunt informat cu prevederile art. 12 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și îmi exprim consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ce mă vizează în scopul angajării în cadrul Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

Confirm că mi s-au adus la cunoștință drepturile mele prevăzute în art.12-18 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, de a nu fi supus unei decizii individuale, precum și de a mă adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce mă vizează.

Am luat cunoștință de faptul că datele cu caracter personal vor fi prelucrate cu respectarea regimului de securitate și confidențialitate, în conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Prezentul acord intră în vigoare de la data semnării acestuia și va fi valabil până la momentul eliberării din cadrul Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

\_\_\_\_\_  
Numele, prenumele

\_\_\_\_\_  
Semnătura

Prezentul acord a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

**Am primit un exemplar**

\_\_\_\_\_  
Data 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Semnătura

## DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Subsemnatul/(a) \_\_\_\_\_ născut(ă) la data de \_\_\_\_\_, cod  
IDNP \_\_\_\_\_, cu domiciliul în localitatea \_\_\_\_\_,  
str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, ap. \_\_\_\_\_, angajat/(ă) în cadrul Serviciului social Centrului  
de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, în funcția de  
\_\_\_\_\_, în baza CIM \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_.

### II. Obiectul

Obiectul prezentei Declarații reprezintă informațiile confidențiale și datele cu caracter personal la care are acces angajatul.

#### 1. Declarația

Recunosc că, pentru a-mi desfășura activitatea în cadrul Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state pot avea acces la informații confidențiale și date cu caracter personal aflate în proprietatea Centrului sau a terțelor părți care au relații de colaborare cu aceasta.

Informația confidențială constituie acele date/cunoștințe, care reprezintă un secret profesional, informații financiare, planuri de promovare, proiecte, activități interne și externe, informații referitoare la organizarea internă, angajați, salarii, rezultatele dezvoltării, invenții, îmbunătățiri, metode și orice alte informații care, prin natura propriu-zisă a acestora pot fi considerate de Instituție a fi confidențiale sau secret profesional. Termenul „*informații confidențiale*” va acoperi și informațiile referitoare la datele cu caracter personal a beneficiarilor și a angajaților, care va include orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale și/sau date despre viața privată și familială, situația financiară și alte date relevante.

#### 2. Răspunderea

Sunt conștient/(ă) că, în cazul în care voi încălca prevederile normative privind protecția informațiilor confidențiale, voi răspunde în conformitate cu legea, în raport cu gravitatea faptei.

\_\_\_\_\_  
Numele, prenumele

\_\_\_\_\_  
Semnătura

Prezenta declarație a fost întocmită în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

**Am primit un exemplar**

\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Semnătura

**STANDARDE MINIME DE CALITATE**  
**pentru Serviciul Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe**  
**teritoriul altor state**

**CAPITOLUL I**  
**PRINCIPII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIULUI**

**Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1**

1. Serviciul social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state (în continuare – Serviciu) garantează accesul egal la serviciile prestate pentru toți beneficiarii eligibili.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite în Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state (în continuare – Centru) sunt accesibile, disponibile și acordate în egală măsură beneficiarilor. Oricare beneficiar eligibil al serviciilor de plasament beneficiază de asistența corespunzătoare.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de servicii plasează și admite beneficiarii în Centru în baza procedurii stabilite, în acest sens;

2) Prestatorul asigură accesul egal al beneficiarilor către serviciile Centrului;

3) Prestatorul are dezvoltate diverse tipuri de servicii, iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații;

4) Prestatorul, la necesitate adaptează spațiul Centrului conform necesităților persoanelor cu dizabilități;

5) Datele de contact ale Prestatorului (numărul de telefon/fax și email-ul), a instituțiilor și organizațiilor (medicale, educaționale, sociale etc.) sunt disponibile și plasate la un loc vizibil beneficiarilor.

**Informare și sensibilizare – standardul 2**

4. Prestatorul asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestate în cadrul Centrului.

5. **Rezultatul scontat:** Societatea și beneficiarii cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate și programul de activitate al Centrului.

6. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) privind activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, numărul de locuri disponibile, resursele, calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, inclusiv pentru persoane cu dizabilități și copii, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului;

2) Datele de contact ale Prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului;

3) Planul strategic și anual al Prestatorului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;

4) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Centrului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare și în vederea posibilităților de colaborare;

5) Prestatorul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea furnizării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor.

**Abordarea individualizată – standardul 3**

7. Prestatorul asigură beneficiarilor: plasament, întreținere, alimentație, servicii specifice conform necesităților individuale ale acestora și în limita normativelor aprobate în acest sens.

8. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor corespund necesităților individuale al

acestora.

**9. Indicatorii de realizare:**

- 1) Bunuri necesare îngrijirii personale achiziționate în limita normelor aprobate;
- 2) Prestatorul revede periodic, în baza evaluărilor realizate, necesitățile individuale ale beneficiarilor, în funcție de vârstă, starea de sănătate ale acestora, ținând cont inclusiv de opinia beneficiarului;
- 3) Prestatorul asigură persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice, familiilor cu copii, inclusiv copii cu vârsta de 0-3 ani accesul la servicii specifice de sprijin, pentru o mai bună incluziune socială a acestora.

**Abordarea multidisciplinară – standardul 4**

**10.** Prestatorul asigură o abordare comprehensivă în asistența oferită beneficiarilor, implicând specialiști conform necesităților individuale la toate etapele de intervenție, iar în caz de necesitate, referirea beneficiarilor către serviciile din comunitate.

**11. Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asistați prin prisma abordării multidisciplinare, în funcție de necesitățile lor specifice.

**12. Indicatorii de realizare:**

- 1) În cazul beneficiarilor cu dizabilități, prestatorul de servicii, va referi beneficiarul către servicii sociale specializate;
- 2) Informațiile privind referirea la servicii specializate/din comunitate sunt incluse în procese-verbale, care se anexează la dosarul beneficiarului;
- 3) Pentru a eficientiza incluziunea și integrarea socială în asistența beneficiarilor, pot fi implicate organizațiile/instituțiile care reprezintă minoritățile naționale.

**Libertate de exprimare și opinie – standardul 5**

**13.** Prestatorul asigură participarea beneficiarului, membrilor familiei acestora, a persoanelor împuternicite, în procesul de planificare și realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor.

**14. Rezultatul scontat:** Calitatea asistenței oferite este evaluată inclusiv prin participarea beneficiarului, membrilor familiei acestora și, după caz, a persoanelor împuternicite.

**15. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei;
- 2) Prestatorul creează beneficiarului, membrilor familiei acestuia sau persoanelor împuternicite, condiții adecvate pentru exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate (prin telefon, discuții individuale, în scris, sub formă de chestionare);
- 3) Prestatorul încurajează și asigură exprimarea opiniilor și participarea beneficiarului în planificarea și prestarea serviciilor.

**Confidențialitatea informației – standardul 6**

**16.** Prestatorul creează condiții pentru a asigura colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

**17. Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

**18. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal;
- 2) Personalul Centrului cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;
- 3) Personalul Centrului semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal;
- 4) Beneficiarii, membrii familiilor acestora sau persoanele împuternicite, sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

**Nondiscriminarea – standardul 7**

**19.** Prestatorul asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, indiferent de naționalitate, origine etnică, sex/gen, vârstă, limbă, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau orice alt criteriu.

**20. Rezultatul scontat:** Prestarea serviciilor este realizată fără nici o discriminare.

**21. Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul cunoaște și aplică prevederile Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității;
- 2) Prestatorul asigură instruirea personalului privind prevenirea și combaterea violenței, discriminării, intoleranței și discursurilor de ură;
- 3) Personalul aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;
- 4) Prestatorul informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nondiscriminării;
- 5) Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

### **Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată și intimă – standardul 8**

**22.** Prestatorul asigură intimitatea beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată și intimă.

**23. Rezultatul scontat:** Beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viață privată și intimă.

**24. Indicatorii de realizare:**

- 1) Personalul creează condiții și aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine;
- 2) Personalul respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă;
- 3) Beneficiarul dispune de spațiu privat cu cheie, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

### **Celeritate în oferirea serviciilor – standardul 9**

**25.** Prestatorul asigură acordarea serviciilor din cadrul Centrului și referirea la serviciile din comunitate în cel mai scurt timp posibil.

**26. Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la serviciile din cadrul Centrului și serviciile din comunitate.

**27. Indicatorii de realizare:**

- 1) Personalul Centrului va înregistra, în modul corespunzător, cererea cu privire la admiterea în Centru;
- 2) Admiterea, asistența și suportul social sunt acordate beneficiarilor conform procedurilor operaționale standard ale Centrului;
- 3) Evaluarea necesităților beneficiarului se face la admiterea în Centru.

### **Colaborare și parteneriat - standardul 10**

**28.** Prestatorul aplică o strategie de relații publice, bazată pe comunicare și colaborare activă la nivel național, raional și local și asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Centrului.

**29. Rezultatul scontat:** Prestatorul, în baza acordurilor de parteneriat încheiate își îmbunătățește calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

**30. Indicatorii de realizare:**

- 1) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;
- 2) Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții va favoriza referirea beneficiarilor conform competențelor;
- 3) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;

- 4) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sânt atribuite în acordurile de cooperare;
- 5) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca instituția să participe la derularea unor proiecte cu finanțare internațională și/sau internă.

## **CAPITOLUL II**

### **CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI**

#### **Secțiunea 1**

#### **Amplasarea și amenajarea Centrului**

##### **Localizarea Centrului– standardul 11**

**31.** Sediul Centrului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia.

**32. Rezultatul scontat:** Toți beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la locul amplasării Centrului.

**33. Indicatorii de realizare:**

- 1) Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;
- 2) Centrul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau umede;
- 3) Centrul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor de: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale etc;
- 4) Centrul dispune de: telefon în funcțiune (cu linie telefonică directă) și acces la internet.
- 5) Centrul dispune de spații amenajate pentru activități în aer liber.

##### **Mediul intern al Centrului- standardul 12**

**34.** Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

**35. Rezultatul scontat:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora, au acces și pot utiliza infrastructura internă a instituției.

**36. Indicatorii de realizare:**

- 1) Spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;
- 2) Prestatorul dispune de dormitoare, spații comune camera pentru recreere, bucătărie, sufragerie și blocuri sanitare, spații pentru oferirea serviciilor corespunzător numărului beneficiarilor, inclusiv adaptate persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice și copiilor;
- 3) Centrul dispune de spațiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune, computer, imprimantă, safeu, dulap pentru cărți;
- 4) Prestatorul dispune de autorizații de funcționare necesare;
- 5) Centrul dispune de mobilier și echipamente pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor;
- 6) Mobilierul și echipamentul Centrului corespunde numărului și necesităților beneficiarilor;
- 7) Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice;
- 8) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative;
- 9) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;
- 10) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;
- 11) În cadrul Centrului numerele de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;
- 12) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

##### **Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 13**

37. Centrul dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

38. **Rezultatul scontat:** Centrul asigură beneficiarilor facilități pentru spălarea mâinilor, băi, dușuri, WC-uri accesibile, separate în funcție de sex.

**39. Indicatorii de realizare**

- 1) Centrul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iluminat adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex;
- 2) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal;
- 3) Centrul dispune de o baie (duș) suficiente pentru beneficiari și cel puțin una dintre băi fiind adaptată pentru beneficiarii cu dizabilități;
- 4) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun; instalațiile electrice din băi sunt izolate; materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt selectate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea;
- 5) Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;
- 6) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea, accesul în siguranță a persoanele cu dizabilități.

**Programul activității Centrului - standardul 14**

40. Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

41. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unei programări și unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale evaluate.

**42. Indicatorii de realizare:**

- 1) Condițiile optime de desfășurare a activităților;
  - a) în baza nevoilor identificate se planifică activitatea zilnică a beneficiarului;
  - b) programul de activitate a Centrului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor;
- 2) Programul Centrului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor;
- 3) Activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate;
- 4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, precum și familiilor acestora.

**Secțiunea 2**

**Prestarea Serviciilor în cadrul Centrului.**

**Admiterea beneficiarului - standardul 15**

43. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admisibilitate în Centru prevăzute la pct. 12 și 13 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului.

44. **Rezultatul scontat:** Persoanele sunt admise în plasament în cazul în care se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admisibilitate în Centru prevăzute la pct. 12 și 13 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, în baza cererii depuse.

**45. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul aplică o procedură clară de admitere în Centru;
- 2) Admiterea beneficiarului în Centru se face prin referirea acestuia de către Linia Verde, Inspectoratul General pentru Migrațiune și Poliția de Frontieră;
- 4) Plasamentul de urgență în Centru se oferă: la solicitarea de urgență a persoanelor; la necesitatea de a fi plasat de urgență pe timp de noapte și la referirea de către Inspectoratul General pentru Migrațiune și Inspectoratul General al Poliției de Frontieră; celor care tranzitează teritoriul Republicii Moldova și nu au posibilitatea de a-și asigura sursa de trai pe baza resurselor proprii.
- 3) La plasament dosarul beneficiarului va conține: cererea beneficiarului, declarația semnată pe propria răspundere privind solicitarea de cazare în Centru, Ordinul directorului Centrului privind admiterea beneficiarului și acordul de prestări servicii;
- 4) La admitere, beneficiarul, familia acestuia sau altă persoană împuternicită este informată, conform necesităților, despre drepturi/obligații și semnează acordul privind prestarea serviciilor din cadrul Centrului;
- 5) La admiterea copilului cu însoțitorul neautorizat, prestatorul de serviciu va informa autoritatea

teritorială tutelară, cu privire la plasamentul copilului.

#### **Plasamentul beneficiarilor în Centru – standardul 16**

**46.** Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor în conformitate cu nevoile individuale.

**47. Rezultatul scontat:** Beneficiarii vor fi asigurați un spațiu propriu și cu minimul necesar de trai conform necesităților individuale.

**48. Indicatorii de realizare:**

1) Beneficiarii Centrului vor fi asigurați cu locuri de plasament și cu minimul necesar de trai;

2) Beneficiarii sunt plasați în funcție de sex/gen, cu excepția membrilor unei familii sau a cuplurilor declarate;

3) Dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 4 beneficiari (6 m2 pentru un beneficiar) excepție făcând familiile. La solicitarea beneficiarilor, aceștia pot fi amplasați în același spațiu mai mult de 4 persoane;

4) În cazul copiilor însoțiți de persoane neautorizate, având în vedere interesul superior al copilului și starea emoțională a copilului, în urma evaluării obiective a situației, aceștia vor fi plasați, după posibilitate, în același dormitor/cameră sau în dormitor/camere separat, nu înainte însă de a avea acordul copilului (în cazul în care vârsta îi permite), cu semnarea declarației pe proprie răspundere a însoțitorului privind relațiile în care se află cu copilul. Pe parcursul plasamentului copilul însoțit de persoana neautorizată va fi monitorizat.

5) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor;

6) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.; securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență;

7) Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor/camelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală. Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald;

8) Dormitoarele sunt menținute de către beneficiari curate în permanență;

9) Persoanele plasate în Centru pot păstra îmbrăcămintea personală, cu excepția cazurilor când, din motive de igienă sau de securitate, personalul Centrului dispune ca îmbrăcămintea personală să fie spălată, dezinfectată și/sau depozitată într-un loc special amenajat;

10) Persoanele plasate în Centru vor păstra asupra lor și vor fi responsabile de bunurile de valoare aflate în posesia lor;

11) Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, plapume și alte obiecte la necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjeria de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână;

12) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) în care își poate depozita lucrurile personale, banii sau alte bunuri de valoare.

#### **Suspendarea/încetarea prestării de servicii - standardul 17**

**49.** Prestatorul asigură condițiile de plasament în cadrul Centrului conform necesităților, până la momentul suspendării/încetării prestării serviciilor.

**50. Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează în condițiile prevăzute de Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

**51. Indicatorii de realizare:**

1) Condițiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sunt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarilor;

2) La dosarul beneficiarului se anexează ordinul cu privire la suspendarea sau sistarea serviciului;

3) Suspendarea/ încetarea prestării serviciilor este aplicată în situațiile prevăzute de către Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state;

- 4) Prestatorul deține o procedură privind suspendarea/încetarea a prestării serviciilor;
- 5) Ordinul de suspendare/încetare a acordării serviciului conține informații despre cauza suspendării/încetării serviciului și după caz destinația plecării;
- 6) Prestatorul deține evidență a beneficiarilor în Sistemul informațional „UAHELP”.

### **CAPITOLUL III**

#### **TIPURI DE SERVICII PRESTATE**

##### **Serviciul de consiliere informațională – standardul 18**

**52.** Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestată în cadrul Centrului și alte servicii de care poate beneficia, inclusiv dreptul de a solicita protecție temporară și azil.

**53. Rezultatul scontat:** Beneficiarii și membrii familiilor acestora, cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate, alte servicii de care poate beneficia pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv dreptul de a solicita protecție temporară și azil.

**54. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) despre activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, alte servicii de care poate beneficia pe teritoriul Republicii Moldova, într-un limbaj simplu și accesibil adaptat la nivelul de dezvoltare intelectuală și nivelul de educație a beneficiarului, inclusiv pentru persoane cu dizabilități și copii;

2) În situația în care beneficiarul, persoană străină nu cunoaște nici una din limbile de circulație internațională (engleză, franceză, rusă), prestatorul de serviciu, va asigura beneficiarului un translator în una din limbile pe care o posedă acesta;

3) Beneficiarii beneficiază de informații cu privire la:

- a) numerele de telefon pentru situații de urgență și persoanele de contact;
- b) numerele de telefon de serviciu ale angajaților;
- c) numerele de telefoane ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale, altor prestatori de servicii sociale;
- d) numere de telefon ale Inspectoratului General pentru Migrație;
- e) regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului;
- f) informații curente.

4) Prestatorul organizează întâlniri cu reprezentanți din educație, sănătate, ocuparea forței de muncă, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării beneficiarilor pe diverse probleme care îi vizează.

##### **Serviciul de alimentație - standardul 19**

**55.** Centrul asigură alimentația beneficiarilor, în corespundere cu particularitățile de vârstă, necesitățile fiziologice și dispune de o zonă specială pentru prelucrarea alimentelor și alimentația beneficiarilor, respectând standardele de igienă.

**56. Rezultatul scontat:** În funcție de modalitatea de alimentație (prepararea bucatelor în Centru sau serviciul catering), Centrul va pune la dispoziție aparate și mobilier adecvat, dulapuri și spațiu pentru depozitarea alimentelor, totodată va permite beneficiarilor să-și gătească singuri bucatele în corespundere cu particularitățile de vârstă și necesitățile fiziologice ale beneficiarilor.

**57. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul deține spațiu pentru prepararea și servirea hranei, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță, precum și pregătirea individuală a hranei;

2) Prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;

3) Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari și asigură cel puțin trei mese pe zi;

4) Prestatorul deține o zonă pentru servirea mesei, spațiul va fi amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz;

5) Pentru menținerea autonomiei funcționale este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat;

6) În situația în care Prestatorul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în

sala de mese;

7) În cazul în care beneficiarii prepară singuri bucatele ei vor fi asigurați cu produse alimentare.

8) Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare;

9) Prestatorul deține rezerve de hrană specifică copiilor mici, persoanelor care suferă de diabet zaharat, boală celiacă etc.

### **Menținerea sănătății beneficiarului - standardul 20**

58. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și mentale a beneficiarului, precum și formarea unui mod sănătos de viață.

59. **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor le este asigurat dreptul la sănătate conform standardelor de calitate.

#### **60. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor;

2) Prestatorul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță;

3) Prestatorul întreprinde măsuri pentru înregistrarea beneficiarului, în cazul copiilor neînsoțiți și a persoanelor neînsoțite cu dizabilități, la medicul de familie din instituția medico-sanitară ce prestează asistență medicală primară în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală din teritoriu, la momentul adresării, sprijină/încurajează accesul la serviciile medicale prestate, în caz de necesitate poate apela la organizații necomerciale sau parteneri externi;

4) Prestatorul asigură suport prin parteneriate cu specialiști sau cu organizații specializate, în situații de infectare/tratament HIV/SIDA și sănătate reproductivă;

5) Prestatorul, în cadrul programului de formare inițială și continuă, asigură informarea personalului despre măsurile de acordare a primului ajutor în caz de urgență, precum și despre sănătatea generală și igiena personală, cu un accent deosebit pe promovarea unui mod sănătos de viață și combaterea bolilor, inclusiv infecțioase;

6) În cazul beneficiarilor care manifestă un comportament ce reprezintă un pericol social, prestatorul urmează să refere imediat beneficiarul către serviciile medicale specializate;

7) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vârstă, cât și tipului de probleme, pentru stimularea beneficiarilor să adopte un stil de viață sănătos, alimentația sănătoasă și să practice exerciții fizice;

8) Beneficiarilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului despre problemele apărute;

9) În holurile și coridoarele Centrului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

### **Asistență și suport în depășirea situației de criză - standardul - 21**

61. Prestatorul asigură asistența și suportul necesar, în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului.

62. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii, la necesitate, sunt asistați și beneficiază de asistența și suportul necesar din partea asistentului social din cadrul Centrului.

#### **63. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru beneficiari;

2) Asistentul social stabilește procedura de lucru, metodele de evaluare aplicate, modul și asistența acordată, documentele utilizate și personalul implicat în soluționarea cazului;

3) Personalul, în special asistentul social cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței individualizate beneficiarilor, precum și oferă suportul necesar beneficiarilor în luarea deciziilor;

4) Prestatorul acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport, asigurând colaborarea cu alți specialiști ai Centrului, după caz, organizații internaționale, organizații necomerciale în soluționarea problemelor beneficiarilor;

5) Suportul social acordat beneficiarilor, va contribui la depășirea situațiilor de criză.

### **Asistență în educație/învățare continuă – standardul 22**

**64.** Prestatorul facilitează încadrarea beneficiarilor copii/adulți după caz în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale copilului/adultului.

**65. Rezultatul scontat:** Beneficiarul copil este încadrat în programe și instituții educaționale conform vârstei și/sau necesităților educaționale sau frecventează orele în format on-line. Beneficiarii adulți vor fi susținuți în formarea continuă, inclusiv în învățarea limbii române.

**66. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul va încuraja familiile cu copii să înscrie copiii în instituțiile de învățământ din Republica Moldova;

2) Personalul Centrului oferă copiilor suport la înscrierea într-o instituție preșcolară sau școlară, pregătirea temelor, activități destinate dezvoltării copiilor;

3) În cazul copiilor cu cerințe educaționale speciale, dosarul copilului conține copia de pe Planul educațional individualizat și copia de pe Raportul de evaluare complexă a dezvoltării copilului. În dosar sunt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale;

4) Beneficiarii de vârstă până la 16 ani sunt monitorizați dacă frecventează școala fizic sau on-line;

5) Beneficiarii sunt informați cu privire la oportunitățile de învățare pentru obținerea unei profesii/meserii, cursurilor pentru sănătate reproductivă pentru femei/bărbați etc., servicii oferite din finanțare proprie sau în baza acordurilor de parteneriat;

6) Beneficiarii au posibilitate să învețe limba română prin contracte de prestare servicii, acorduri de colaborare sau voluntariat.

### **Facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor în societate**

#### **– standardul 23**

**67.** Prestatorul asigură întreprinderea măsurilor și acțiunilor necesare din domeniile: protecției sociale, ocupării forței de muncă, educației, sănătății, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, și culturale, comunitare ale societății.

**68. Rezultatul scontat:** Personalul Centrului întreprinde acțiunile necesare în vederea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor, în funcție de necesitățile lor specifice.

**69. Indicatorii de realizare:**

1) Conlucrarea prestatorului cu specialiști din diferite domenii, precum ocupării forței de muncă, educației, sănătății, securității, justiției și culturii, organizații necomerciale, organizații internaționale în vederea combaterii excluziunii sociale;

2) Acțiunile întreprinse de către beneficiari în vederea integrării sociale și comunitare;

### **Serviciile de referire către angajarea în câmpul muncii și de profesionalizare, serviciile medicale**

#### **- standardul 24**

**70.** Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare, alte servicii conform necesităților beneficiarilor se orientează spre consolidarea competențelor prestatorilor conform domeniilor prestate, prin oferirea serviciilor calitative copiilor, beneficiarilor cu dizabilități, victimelor violenței, beneficiarilor cu adicții (consum de droguri, alcoolism etc.), facilitarea accesului pe piața muncii, reinserție profesională și reintegrare socială a beneficiarilor.

**71. Rezultatul scontat:** Facilitarea accesului beneficiarilor la servicii medicale și sociale necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar.

**72. Indicatorii de realizare:**

1) Facilitarea accesului la servicii de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare contribuie la incluziunea socială a beneficiarilor, prin crearea oportunităților de recalificare și/sau de angajare în câmpul muncii;

2) Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare se realizează doar în baza acordului scris al beneficiarului;

3) Serviciile de referire către prestatorii de servicii pentru copii, instituții educaționale va favoriza respectarea interesului superior al copilului;

4) Serviciul de referire către prestatorii care oferă servicii pentru persoane cu dizabilități, instituții medicale vor favoriza incluziunea socială și prestarea serviciilor socio-medicale la cel mai înalt nivel.

## CAPITOLUL IV DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

### Drepturile beneficiarilor – standardul 25

73. Prestatorul respectă drepturile beneficiarului prevăzute de legislația națională și de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

74. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect conform legislației naționale și internaționale. Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt exhaustiv expuse în Acord, semnat de directorul Centrului și beneficiar/membrii familiei/reprezentantul legal al acestuia.

**75. Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul informează beneficiarul asupra drepturilor sale;
- 2) Prestatorul asigură beneficiarul cu serviciile necesare conform standardelor de calitate;
- 3) Beneficiarul este informat și este implicat la toate deciziile care-l privesc;
- 4) Beneficiarul locuiește într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de viață și asistență și cât mai aproape de mediul familial;
- 5) Beneficiarul este sprijinit de personalul serviciului în conformitate cu particularitățile de vârstă și individuale;
- 6) Beneficiarul are dreptul de a participa la viața culturală, activități recreative, timp liber și sport;
- 7) Beneficiarul are dreptul să primească vizitatorii în locuință unde locuiește, să comunice și să aibă întrevederi private cu membrii familiei, ori alte persoane apropiate acestuia;
- 8) Beneficiarul are acces la serviciile de bază din comunitate (de educație, sănătate);
- 9) Beneficiarul este protejat împotriva tuturor formelor de exploatare, violență și abuz;
- 10) Beneficiarul are dreptul să aplice plângeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului;
- 11) Beneficiarul are dreptul să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu Centrul la stabilirea obiectivelor în planul individualizat de servicii.

### Obligațiile beneficiarului – standardul 26

76. Prestatorul aplică prevederile legislației și asigură implementarea unui Regulament Intern al Centrului, iar beneficiarii sunt obligați să se familiarizeze și să respecte prevederile acestuia.

77. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii respectă drepturile celor din jur și se conformează Regulamentului intern al Centrului.

**78. Indicatori de realizare:**

- 1) Beneficiarul colaborează cu personalul Centrului și alți specialiști, activitatea cărora are ca scop protecția, suportul integrarea și incluziunea socială a acestuia;
- 2) Beneficiarul asigură semnarea cererii de plasament cu Prestatorul;
- 3) Beneficiarul respectă termenele acordului de prestare servicii semnat cu Prestatorul;
- 4) Beneficiarul asigură semnarea acordului de prestare servicii;
- 5) Beneficiarul asigură primirea/predarea bunurilor primite în timpul perioadei de plasament;
- 6) Beneficiarul se prezintă și participă la ședințe pentru întocmirea și revizuirea planului individualizat de servicii;
- 7) Beneficiarul respectă cerințele de securitate antiincendiară, normele sanitaro-igienice, ținuta vestimentară, curățenia în spațiile de folosință private și comune;
- 8) Beneficiarul manifestă o atitudine responsabilă față de bunurile materiale, utilajul și inventarul din dotarea Centrului;
- 9) Beneficiarul prezintă informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, starea sănătății și resursele financiare/de venit;
- 10) Beneficiarul nu va consuma băuturi alcoolice, droguri, etnobotanice și analogii acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop.

### Drepturile și obligațiile personalului – standardul 27

79. Prestatorul pune la dispoziția personalului fișa postului, care conține drepturile și obligațiile acestora.

80. **Rezultatul scontat:** Personalul Centrului își cunoaște și respectă drepturile și obligațiile prevăzute în fișa postului.

**81. Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul informează personalul despre drepturile și obligațiile sale;
- 2) Personalul beneficiază de formare inițială și continuă;
- 3) Personalul beneficiază de sprijin și supervizare profesională din partea prestatorului de serviciu;
- 4) Personalul este angajat și promovat în bază de contract individual de muncă cu respectarea prevederilor Codului muncii sau contract prestări servicii cu respectarea prevederilor Codului Civil;
- 5) Personalul informează prestatorul despre orice schimbare în cadrul Centrului;
- 6) Personalul angajat în cadrul Centrului cunoaște drepturile și obligațiile specifice;
- 7) Personalul Centrului cunoaște regulile de operare a informației cu de caracter personal;
- 8) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului;
- 9) Personalul Centrului este evaluat anual conform grilei de evaluare.

## **CAPITOLUL V**

### **MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE**

#### **Managementul Centrului - Standardul 28**

**82.** Centrul este condus de un director, numit în funcție și eliberat din funcție în condițiile legii.

**83. Rezultatul scontat:** Directorul Centrului are calificarea, competența și experiența necesară pentru a asigura un management de calitate.

**84. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, psihologie, pedagogie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani;

2) Angajarea directorului Centrului se efectuează conform legislației;

3) Directorul Centrului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația;

4) În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, directorul emite ordine și dispoziții referitoare la activitatea Centrului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare;

5) Directorul Centrului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

#### **Planificarea și dezvoltarea Serviciilor în Centru – standardul 29**

**85.** Prestatorul își asigură planificarea activității Centrului, în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor, scopului și obiectivelor stabilite, oferind servicii calitative și administrare eficientă.

**86. Rezultatul scontat:** Conținutul serviciilor prestate în cadrul Centrului corespunde necesităților beneficiarilor.

**87. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul, în baza abordărilor strategice, la începutul fiecărui an, elaborează și aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:

a) calendarul activităților (termene);

b) scopul și obiectivele;

c) resursele disponibile și alocate;

d) responsabilitățile;

e) indicatorii de evaluare și monitorizare rezultatelor.

2) Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru buna activitate a Serviciului cu transmiterea propunerilor de finanțare către fondator;

3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale;

4) Prestatorul elaborează planul strategic de dezvoltare pe o perioadă de cel puțin cinci ani, numit Plan de dezvoltare instituțională, în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală;

5) La elaborarea documentului strategic se țin cont și de recomandările înaintate de structurile de resort în procedura de evaluare și monitorizare a serviciilor;

- 6) Proiectul documentului strategic se validează de către tot personalul Serviciului;
- 7) Directorul Centrului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

### **Evaluarea și monitorizarea - standardul 30**

**88.** Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare și monitorizare, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Centrului.

**89. Rezultatul scontat:** Monitorizarea și evaluarea calității serviciilor din cadrul Centrului contribuie la asigurarea asistenței calitative și asigurarea necesităților beneficiarilor, iar obiectivele Prestatorului sunt realizate cu succes.

**90. Indicatorii de realizare:**

- 1) Evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Centrului este realizată de către Prestator;
- 2) Pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare se definește un set clar de indicatori măsurabili;
- 3) Evaluarea și monitorizarea se axează pe două componente:
  - a) calitatea serviciilor prestate;
  - b) gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate;
- 4) Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Centrului;
- 5) La elaborarea Raportului anual de activitate a Centrului, Prestatorul se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.

### **Selecția și angajarea personalului în cadrul Centrului– standardul 31**

**91.** Prestatorul deține o structură de state de personal în concordanță cu misiunea, scopul și obiectivele sale, cu profilul beneficiarilor, respectând prevederile Codului Muncii în raport cu personalul.

**92. Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asistați de personal calificat și suficient necesităților acestora. Personalul Centrului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților de prestare a serviciilor.

**93. Indicatorii de realizare:**

- 1) Structura de personal a Centrului include: personal administrativ (director, contabil); personal specializat(asistent social, lucrător social) și personal auxiliar (bucătar, îngrijitor încăperi de producție și de serviciu, fochis, operator în sala de cazane);
- 2) Prestatorul organizează concurs pentru recrutarea, selectarea și angajarea personalului în conformitate cu prevederile normative, specifice domeniului dreptului muncii;
- 3) Prestatorul dispune de o procedură de angajare stabilită conform prevederilor Codului Muncii;
- 4) Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, iar în cazurile în care se necesită, prestatorul de servicii poate încheia și contracte prestări servicii, în baza prevederilor legislației;
- 5) Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului, corelată cu scopul și obiectivele determinate;
- 6) Personalul efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic,conform actelor normative;
- 7) Prestatorul duce evidența contractelor individuale de muncă și/sau a contractelor prestări servicii;
- 8) Prestatorul asigură întocmirea și evidența dosarelor personale ale angajaților în condiții de securitate;
- 9) Personalul activează în corespundere cu atribuțiile și responsabilitățile corespunzătoare fișei postului;
- 10) Personalul are acces la informația din dosarul său;
- 11) Angajații Centrului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

### **Supervizarea personalului – Standardul 32**

**94.** Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

**95. Rezultatul scontat:** Angajații Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

**96. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul organizează procesul de supervizare profesională;
- 2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocoalează;
- 3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:
  - a) metodele și tehnicile aplicate;
  - b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
  - c) schimbul de experiență;
  - d) starea emoțională a personalului;
  - e) consolidarea spiritului de echipă.
- 4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare continuă a personalului.

**Evaluarea personalului – standardul 33**

**97.** Prestatorul asigură evaluarea trimestrială și anuală a competențelor profesionale ale personalului.

**98. Rezultatul scontat:** Competențele și performanța personalului, asigură servicii de calitate beneficiarilor.

**99. Indicatorii de realizare:**

- 1) Competențele profesionale ale personalului sunt evaluate trimestrial și anual;
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator;
- 3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate pentru formarea personalului.

**CAPITOLUL VI PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII**

**Depunerea și examinarea reclamațiilor și plângerilor - standardul 34**

**100.** Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze reclamația/plângerea sau alte documente depuse de către beneficiar, personalul angajat sau oricare persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

**101. Rezultatul scontat:** Prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.

**102. Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor;
- 2) Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre procedura de depunere și examinare a plângerilor;
- 3) Procedura de depunere și de examinare a plângerilor se plasează pe pagina web oficială a Prestatorului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului. Pentru celeritatea exercitării dreptului de reclamații, Prestatorul oferă beneficiarilor formulare de cereri în domeniile de competență atât în format electronic, prin intermediul paginii web oficiale, cât și în format tipărit la sediul Prestatorului;
- 4) Plângerea/reclamația este examinată fără întârziere, în termenii, prevăzuți de legislația;
- 5) Toate plângerile/reclamațiile se înregistrează într-un registru separat – *Registrul de reclamații și plângeri*, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse în acest sens;
- 6) Prestatorul deține o boxă pentru plasarea reclamațiilor și plângerilor plasată într-un loc accesibil pentru beneficiari.

**Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane**

**- standardul 35**

**103.** Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire,

înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

**104. Rezultat scontat:** Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

**105. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul asigură informarea angajaților și beneficiarilor, cu privire la procedurile de prevenire, identificare, sesizare, evaluare și soluționare a cazurilor suspecte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;

2) Prestatorul promovează și aplică după caz, măsuri de siguranță și de securitate a beneficiarilor, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;

3) Prestatorul deține proceduri/mecanisme aprobate privind protecția beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;

4) Prestatorul informează personalul și beneficiarii Centrului despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;

5) Prestatorul colaborează cu autoritățile de resort din domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, în scopul protejării beneficiarilor;

6) Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;

7) Beneficiarul cunoaște formele și semnele de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane și modalitățile de raportare a acestora;

8) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului;

9) Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor;

10) Prestatorul duce o evidență separată a însoțitorilor neautorizați și a copiilor pe care îi însoțesc până la prezentarea împuternicirilor de reprezentare;

11) În cazurile de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe a copiilor, angajații Centrului sunt obligați să aplice prevederile stipulate în Legea nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului. În cazurile de violență a adulților se aplică Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 48 din 22.06.22 cu privire la aprobarea instrucțiunii privind mecanismul de cooperare intersectorială în cazurile de violență în familie;

12) Persoanele (personalul Centrului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite) care identifică situații de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane, a unui beneficiar au obligația de a înștiința imediat directorul Centrului, asupra situației identificate;

13) Persoanele (personalul Centrului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul, în care:

- a) bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;
- b) sunt martori unui asemenea act;

- c) sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane față de un beneficiar;
- d) consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

## **CAPITOLUL VII**

### **SISTEMUL INFORMAȚIONAL**

#### **Dosarul beneficiarului – standardul 36**

**106.** Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor într-un loc sigur și în corespundere cu cerințele prestabilite.

**107. Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar plasat în serviciu are perfectat un dosar personal înregistrat în registrul de evidență a acestora, care conține date relevante referitoare la situația respectivă a acestuia.

#### **108. Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul specializat al Centrului în cooperare cu alți specialiști implicați în soluționarea cazului, asigură completarea dosarului;
- 2) Originalul dosarului, se păstrează de către prestatorul de servicii. În cazul referirii cazului prestatorul își va perfecta o copie a dosarului;
- 3) Managerul Centrului numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați care va monitoriza plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- 4) Prestatorul asigură păstrarea dosarului personal pentru fiecare beneficiar;
- 5) Beneficiarului vizat în dosar i se asigură accesul necondiționat la dosarul personal, întocmit de către personalul Serviciului;
- 6) Fiecare beneficiar dispune de un dosar personal care va conține:
  - a) cerere privind solicitarea plasamentului;
  - b) copia actului de identitate;
  - c) copia actului ce atestă protecția temporară;
  - d) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, dacă îl deține;
  - e) demersul privind referirea către alte servicii, dacă beneficiarul a fost referit;
  - f) acordul de prestare servicii încheiat între beneficiar și Prestator;
  - g) consimțământul beneficiarului Centrului pentru prelucrarea datelor personale;
  - h) evaluări și anchete realizate de personalul specializat;
  - i) planul individualizat de servicii;
  - j) notele informative cu privire la acțiunile întreprinse asupra cazului beneficiarului de către specialiștii Centrului (psihologul, asistentul social, etc.);
  - k) alte documente relevante.

#### **Protecția datelor cu caracter personal – standardul 37**

**109.** Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență în cadrul Centrului.

**110. Rezultatul scontat:** protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență în cadrul Centrului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

#### **111. Indicatorii de realizare:**

- 1) Directorul asigură stocarea, evidența și confidențialitatea Dosarelor personale ale beneficiarilor, a familiilor acestora sau a persoanelor împuternicite care conțin date cu caracter personal, conform legislației;
- 2) Prestatorul asigură implementarea mecanismelor privind protecția datelor cu caracter personal aprobate și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal;
- 3) Personalul Centrului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal, prevăzute de Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 4) Beneficiarii sunt informați referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

5) Prestatorul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor;

6) Prestatorul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;

7) Informațiile obținute de către personalul Centrului sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv, în interesul beneficiarului.

#### **Documentele Centrului referitoare la resursele umane – standardul 38**

**112.** Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea documentelor Centrului referitoare la resursele umane.

**113. Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Centrului.

##### **114. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:

- a) fișele de post ale personalului angajat;
- b) dosarele personale ale personalului angajat;
- c) rapoartele ședințelor de supervizare;
- d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
- e) alte documente, în caz de necesitate.

2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu legislația;

3) Personalul Centrului are acces la informația din dosarul său.