

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 scopul implementării standardelor internaționale de protecție a drepturilor omului, a Legii nr. 677/2001 pentru aderarea Republicii Moldova la Convenția privind statutul refugiaților, precum și la Protocolul privind statutul refugiaților (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.150-151, art.1199) și în temeiul art.10, alin.3 a Legii nr. 547/2003 asistenței sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art.249), art.39, lit.h) a Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.53-54, art.145), art.8 a Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.155-158, art.541) și a Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.179-181, art.610), Guvernul,

HOTĂRĂȘTE:

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

PRIM-MINISTRU

Dorin RECEAN

Contrasemnează:

Ministrul Muncii și Protecției Sociale

Alexei BUZU

Ministerul Afacerilor Interne

Ana REVENCO

Ministerul Finanțelor

Veronica SIREȚEANU

Nr.xxx. Chișinău 2023.

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 modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele 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 20 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, servicii juridice, psihologice, protecție și suport, precum și servicii cultural-educative și recreative.

8. În activitatea sa, Centrul se conduce de Constituția Republicii Moldova, actele normative naționale, actele internaționale ratificate de către Republica Moldova, ordinele/instrucțiunile sau alte acte administrative, aprobate de către fondator, prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și alte reglementări de ordin intern.

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

1) *beneficiar al Centrului* – solicitantul care se încadrează în pct. 14 a prezentului Regulament a cărui cerere de plasament temporar a fost acceptată și poate beneficia de serviciile oferite în cadrul Centrului;

2) *persoane strămutate* – conform prevederilor art. 3 a Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova;

3) *străin* – persoana care nu deține cetățenia Republicii Moldova sau apatridul;

4) *protecție temporară* – protecție cu caracter excepțional, în cazul unui flux masiv și spontan de persoane strămutate din cauza pericolului social, care nu se pot întoarce în țara de origine, menită să asigure un ansamblu de măsuri, urmare a înregistrării cererii pentru obținerea documentului de identitate la Inspectoratul General pentru Migrație a Ministerului Afacerilor Interne, care au drept scop protecția persoanelor strămutate;

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

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

7) *copil cu însoțitor neautorizat* - 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 nu poate face dovada reprezentării acestuia din lipsa actelor confirmative;

8) *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 din lipsa actelor confirmative;

9) *echipă multidisciplinară* – grup de specialiști (asistent social, asistent medical, psiholog, jurist, etc.), care colaborează la evaluarea și planificarea acțiunilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale a beneficiarilor, conform prevederilor managementului de caz;

10) *pericol social* - situație, fenomen, acțiune/inacțiune care pune sau poate pune în primejdie existența sau integritatea unei persoane, grup de persoane, a unei națiuni;

11) *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;

12) *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. 14 al prezentului Regulament, conform cererii înaintate;

13) *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;

14) *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;

15) *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;

16) *planul individualizat de servicii* – totalitatea serviciilor acordate unui beneficiar în baza evaluării necesităților acestuia, în vederea protecției, integrării și incluziunii sociale pentru depășirea stării de dificultate.

10. În cadrul Centrului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.

CAPITOLUL II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI

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

12. Obiectivele Centrului sunt:

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

2) oferirea suportului social, psihologic și juridic 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 protecția temporară și azilul;

4) stimularea 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.

13. Centrul activează în baza următoarelor principii:

1) *supremației tratatelor din domeniul drepturilor omului și refugiaților*– în contextul implementării prezentei reglementări, dar și în cadrul acțiunilor conexe autoritățile publice și prestatorii vor respecta cu strictețe prevederile tratatelor internaționale din domeniul protecției drepturilor omului și refugiaților, și vor asigura concordanța standardelor și procedurilor interne la prevederile internaționale;

2) *accesibilității* – asigurarea condițiilor necesare persoanelor cu dizabilități, persoanelor în vârstă și persoanelor din alte grupuri defavorizate pentru a putea utiliza serviciile Centrului;

3) *nondiscriminării* – se aplică tuturor aspectelor la tratamentul beneficiarilor, în special, se interzice orice discriminare pe bază de rasă, culoare, sex, limbă, religie, cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, opinii politice sau de altă natură, orientare sexuală, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor precum și alte caracteristici personale sau de grup;

4) *abordării individualizate* – se asigură beneficiarilor plasament, îngrijire, întreținere, alimentație, servicii conform nevoilor individuale ale acestora și în limita normativelor aprobate în acest sens.

5) *confidențialității informației* – părțile implicate în proces au obligația de a păstra confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor direcți, inclusiv orientarea sexuală și identitatea de gen, precum și orice alte date devenite cunoscute în cadrul exercitării atribuțiilor sale; prestatorul nu poate prezenta datele personale despre beneficiar, decât cu consimțământul în scris al acestuia, respectându-se dreptul la intimitate și confidențialitate față de problema sa, totodată prestatorul va respecta confidențialitatea și securitatea prelucrării datelor cu caracter personal conform Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

6) *celerității* - cererile solicitanților vor fi procesate în cel mai scurt timp posibil;

7) *colaborării și parteneriatului* – prestatorul poate încheia acorduri de colaborare/parteneriate cu alte instituții specializate/organizații necomerciale/organizații internaționale pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate, precum și în cazul în care, situațiile și circumstanțele solicită condiții speciale pentru unele categorii de beneficiari din cauza stării de sănătate, vârstei sau alte circumstanțe obiective;

8) *libertății de exprimare și de opinie* – personalul Centrului urmează să întreprindă toate măsurile posibile în scopul ascultării, colectării și implementării opiniilor beneficiarilor în toate chestiunile care îi privesc pe segmentul respectării drepturilor și libertăților lor;

9) *nereturnării* – în contextul asigurării unui tratament adecvat persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state, autoritățile trebuie să respecte pe deplin obligațiile de nereturnare în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului, al dreptului umanitar și al dreptului refugiaților și în special obligațiile consacrate în art. 33 din Convenția privind statutul refugiaților din 1951 și art. 3 din Convenția împotriva torturii.

10) *abordării multidisciplinare* – se asigură o abordare comprehensivă în asistența oferită beneficiarilor, implicând specialiști conform nevoilor individuale la toate etapele de intervenție, iar în caz de necesitate, cu referirea beneficiarilor către serviciile specializate conform nevoilor identificate;

11) *respectării drepturilor și demnității umane* – recunoașterea demnității inerente tuturor persoanelor și a drepturilor lor egale și inalienabile constituie fundamentul libertății, dreptății și păcii în lume;

12) *protecției împotriva violenței, neglijării și exploatării* – prestatorul va lua măsuri corespunzătoare pentru protejarea beneficiarilor împotriva oricărei forme de tratament inuman și/sau degradant, violență, vătămare sau abuz fizic sau mental, de abandon sau neglijență, de rele tratamente sau de exploatare, hărțuire și violență sexuală, inclusiv trafic de ființe umane în timpul cât se află în Centru.

CAPITOLUL III BENEFICIARIII CENTRULUI

14. 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, 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) copiii strămutați de pe teritoriul altor state însoțiți de părinți/reprezentanți legali sau însoțitori autorizați/neaautorizați (în continuare – *copii*);

3) persoanele beneficiare de protecție temporară.

15. 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 criteriilor stipulate în pct. 14 al prezentului Regulament;
- 3) nu prezintă contraindicații pentru admitere conform prevederilor pct. 16.
- 16.** 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 maladii psihice însoțite de acutizare la momentul plasamentului, ceea ce prezintă pericol pentru persoana plasată, precum și pentru cei din jur;
 - 4) sunt dependente de băuturi alcoolice, substanțe narcotice sau psihotrope;
 - 5) pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor cazate în Centru.

CAPITOLUL IV

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

17. Prestatorul creează, dezvoltă și prestează servicii, în dependență 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;

18. 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) consiliere psihologică (individuală și de grup, după caz prin grupuri de suport), dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare;
 - 5) asistență și suport social în depășirea situației de criză;
 - 6) consiliere juridică primară;
 - 7) agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale, spații prietenoase copiilor;
 - 8) facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor Centrului în societate;
 - 9) referirea către instituțiile abilitate pentru a oferi asistența necesară (servicii educaționale, servicii medicale, angajarea în câmpul muncii, profesionalizare etc.).
- 19.** 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

20. 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.

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

22. 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.

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

24. Centrul trebuie să dispună de spații conform standardelor minime de calitate:

- 1) spații pentru personalul administrativ și specializat;
- 2) spațiu special amenajat pentru servirea mesei și depozitarea alimentelor perisabile;

3) spații suficiente și adaptate serviciilor pe care le oferă, precum și particularităților beneficiarilor;

4) spații comune și dormitoare;

5) mobilier amenajat conform nevoilor specifice ale beneficiarilor și adaptat serviciilor oferite.

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

26. Numărul total de personal care lucrează nemijlocit cu beneficiarii și planificarea timpului de lucru trebuie să asigure un raport constant angajat/beneficiar pentru 24/24 de ore.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Centru

27. Admiterea beneficiarului în Centru se face în baza cererii depuse către directorul Centrului în formă scrisă (conform Anexei nr.1 a prezentului Regulament).

28. Admiterea beneficiarului se face prin adresare personală și/sau prin referirea acestuia de către Inspectoratul General pentru Migrație, Poliția de Frontieră și alte instituții.

29. 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/certificatul ce atestă nașterea copilului, 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;

3) dovada intrării legale pe teritoriul Republicii Moldova.

30. La admiterea în Centru beneficiarul semnează declarația pe propria răspundere privind solicitarea de plasament în Centru (conform Anexei nr. 2 a prezentului Regulament).

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

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

33. 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.

34. La admitere, beneficiarul semnează Acordul de prestări servicii prin care își asumă responsabilitatea de a respecta condițiile de ședere în cadrul Centrului (conform Anexei nr. 3 a prezentului Regulament).

35. 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.

Secțiunea a 3-a

Plasamentul beneficiarilor în Centru

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

37. După emiterea ordinului de admitere în Centru, cererile de admitere sunt înregistrate în registrul de evidență al Centrului și în sistemul informațional UAHELP.

38. Beneficiarii sunt cazați în Centru în funcție de sex/gen, vârstă, etnie, religie cu excepția membrilor unei familii sau a cuplurilor declarate.

39. În cazul în care beneficiarul nu este de acord cu condițiile de plasament, drepturile și obligațiile stipulate în Regulamentul intern al Centrului, acesta are dreptul să refuze plasamentul verbal sau prin crere.

40. 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.

41. Plasamentul de urgență în Centru se oferă:

1) persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state care necesită să fie plasa de urgență pe timp de noapte, referite de către Inspectoratul General al Migrației, Poliția de Frontieră și alte autorități abilitate.

2) 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

42. Termenul de plasament a beneficiarilor nu va depăși 90 de zile calendaristice.
43. În cazul plasamentului de urgență, termenul nu va depăși 72 de ore.
44. Beneficiarii vor fi informați în prealabil despre expirarea termenului de cazare.
45. Beneficiarii incluși în programe de integrare și incluziune socială care nu au mijloace de întreținere 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

46. Evaluarea necesităților de asistență și suport ale beneficiarilor este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului, în colaborare cu ceilalți specialiști din Centru.
47. Pentru evaluarea necesităților beneficiarului în cadrul Centrului este constituită echipa multidisciplinară.
48. Echipa multidisciplinară este responsabilă de evaluarea necesităților și elaborarea planului individualizat de servicii (în termen de până la 7 zile lucrătoare).
49. Fiecare beneficiar plasat în Centru dispune de plan individualizat de servicii.
50. La elaborarea planului individualizat de servicii participă obligatoriu beneficiarul/reprezentantul legal/însoțitorul.
51. Planul individualizat de servicii este revizuit la necesitate, cu participarea obligatorie a beneficiarului și/sau a reprezentantului legal/însoțitorului.
52. Monitorizarea implementării acțiunilor din planul individualizat de servicii se realizează de către asistentul social din cadrul Centrului.

Secțiunea a 6-a

Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament

53. Transferul și/sau referirea beneficiarilor din Centru se va face doar în cazul în care acesta va corespunde interesului superior a beneficiarului.
54. Plasamentul va înceta în decurs de 48 de ore din momentul în care beneficiarul a părăsit Centrul, fără a anunța angajații.
55. 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;
 - 4) în alte situații, după caz.
56. 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 forță majoră (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.
57. 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.

58. La transferul/încetarea/suspendarea plasamentului, directorul Centrului informează beneficiarul despre obligativitatea acestuia de a anunța în termen de 48 de ore Inspectoratul General pentru Migrație despre schimbarea locului de cazare.

Secțiune a 7 -a

Sistarea activității Centrului

59. 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.

60. Constatând existența circumstanțelor prevăzute la pct. 62 din prezentul Regulament, prestatorul de Serviciu emite o decizie privind suspendarea sau încetarea activității Centrului.

61. În cazul sistării activității, directorul Centrului va coordona cu Structura teritorială de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din mun. Chișinău și UTA Găgăuzia, autoritatea publică din unitatea teritorială administrativă, în care își desfășoară activitatea, precum și alte autorități competente, utilizând procedura de referire a beneficiarilor către alte servicii de profil.

62. În cazul sistării activității Centrului, prestatorul este responsabil de conservarea Centrului și/sau transmiterea bunurilor aflate în gestiune fondatorului, către alte entități publice similare respectând legislația în vigoare.

63. Suspendarea Centrului va evita efectuarea de evacuări de ultimă oră pentru a garanta respectarea drepturilor persoanelor.

64. Prestatorul informează beneficiarii cu cel puțin 10 de zile înainte despre sistarea activității Centrului și referirea acestuia către alt Centru.

65. 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/personalului Centrului

66. 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/neaautorizat 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 în conformitate cu legislația.

67. Prestatorul/personalul 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. 8 a prezentului Regulament*) 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 completeze la zi, prin intermediul sistemului informațional UA Help, datele cu privire la numărul beneficiarilor plasați, profilul acestora și numărul locurilor disponibile;

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

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

18) să elibereze, la solicitarea beneficiarului, confirmarea plasament în cadrul Centrului în condițiile subpct.7) din pct. 106 al Hotărârii Guvernului 125/213 pentru aprobarea Regulamentului privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova;

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

20) 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

68. 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.

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

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

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

2) să fie asistați și să solicite suportul în realizarea obiectivelor planului individualizat de servicii;

3) să beneficieze de consultanță medicală primară prin referirea la Centrul medicilor de familie din unitatea administrativ teritorială;

4) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/întreruperea 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 participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;

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

9) să solicite acordarea asistenței sociale și psihologice prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;

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

11) să solicite suspendarea/încetarea prestării serviciilor;

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

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

14) 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;

15) 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.

71. 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;

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

72. 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

73. 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.

74. 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.

75. 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) prezintă Fondatorului propuneri pentru bugetul anual, propuneri de modificare a acestuia după caz;
- 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 dezvoltare și planul anual de activitate și asigură implementarea acestora;
- 10) aprobă planul anual de dezvoltare profesională pentru personalul angajat și asigură participarea la programe de formare profesională inițială și continuă a personalului, în conformitate cu specificul activității acestora;
- 11) 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;
- 12) 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;
- 13) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;
- 14) asigură gestionarea alocațiilor bugetare și administrarea patrimoniului transmis în folosință, semnează contracte și alte acte financiare;
- 15) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului;
- 16) îndeplinește alte atribuții prevăzute de actele normative.

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

77. Directorul Centrului întocmește rapoarte lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate, care sunt prezentate prestatorului, structurilor teritoriale de asistență socială și/sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia. Raportul de activitate se plasează pe pagina web a fondatorului.

78. Directorul Centrului monitorizează prestarea serviciilor către beneficiari și implementarea Planului individual de servicii prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului.

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

80. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Inspectoratul Social de Stat, Structura 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.

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

Secțiunea a 2-a

Personalul Centrului

82. Prestatorul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către fondator (conform Anexei 4 al prezentului Regulament).

83. Personalul Centrului este format din specialiști, în funcție de necesități și numărul de beneficiari. Specialiștii pot fi din diferite domenii, care corespund misiunii, scopului și obiectivelor Centrului și va include:

- 1) *personal administrativ* – directorul Centrului, contabil-șef;
- 2) *personal specializat* – psiholog, asistent social, pedagog social, lucrător social, jurist;
- 3) *personal auxiliar* – bucătar, persoană de serviciu.

84. Personalul specializat este responsabil de procesul de integrare, dezvoltare, îngrijire și asistență a beneficiarilor cazați, cât și de viața și securitatea acestora.

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

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

87. Personalul Centrului activează după un program ce corespunde cu planul individualizat de servicii ale beneficiarului și în corespundere cu fișa postului.

88. 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.

89. 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.

90. Personalul Centrului este obligat să păstreze confidențialitate informației despre viața beneficiarilor și ale familiilor acestora obținută în exercitarea atribuțiilor.

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

92. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu prevederile legislației.

93. 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.

94. 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.

95. Psihologul este responsabil de:

- 1) acordarea asistenței psihologice individuale și de grup conform necesităților beneficiarilor;
- 2) întocmirea Fișei de observații psihologice a beneficiarilor asistați, care necesită intervenție psihologică;
- 3) inițierea și realizarea activităților terapeutice pentru diverse categorii de beneficiari;
- 4) contribuția la îmbunătățirea relațiilor și vieții beneficiarilor;
- 5) asigurarea consilierii specialiștilor din Centru;
- 6) monitorizarea climatului psiho-social din Centru;

96. 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.

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

98. Procedura de angajare a personalului este efectuată în corespundere cu Codul Muncii al Republicii Moldova nr.154/2003 și după caz, cu Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002.

99. La momentul angajării și ulterior, conform cerințelor Ministerului Sănătății, personalul Centrului este obligat să efectueze un examen medical.

100. 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

101. La angajare, persoana 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.

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

103. 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

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

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

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

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

107. Supervisorul are elaborat un grafic trimestrial de supervizare profesională pentru toți membrii personalului pe care îi supervisează.

108. 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

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

110. 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.

111. 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.

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

113. 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

114. 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 nesancționare a persoanei pentru depunerea plângerilor.

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

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

116. 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.

117. 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;

118. 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.

119. Centrul dezaprobă 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.

120. 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.

121. 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.

122. 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

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

124. Responsabil de evidența contabilă a este contabilul Centrului.

125. Informația cu privire la situația beneficiarului este înregistrată în Registrul de evidență UA Help, prin intermediul căruia asistentul social realizează evidența săptămânală a beneficiarului plasat în Centru.

126. Asistentul social consemnează săptămânal în registru asupra situației beneficiarului, precum și asupra activităților în care se implică beneficiarul.

127. Prestatorul utilizează informația din registru pentru a elabora rapoarte lunare și anuale.

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

129. Toți beneficiarii sunt înregistrați obligatoriu în Registrul de evidență UA Help.

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

131. 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.

132. Prestatorul va deține acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru beneficiari și angajați (conform Anexei 5 și Anexei 6 a prezentului Regulament) și declarația de confidențialitate a angajaților (conform Anexei 7 a prezentului Regulament)

133. Datele privind beneficiarii care dețin protecție temporară vor fi înregistrate în Sistemul informațional UA Help.

134. Directorul Centrului prezintă lunar Structurii teritoriale de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia informația cu referire la numărul beneficiarilor asistați, tipul serviciilor prestate, termenul (perioada) de prestare a serviciilor.

135. 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.

136. 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

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

138. În perioada stării de urgență și/sau durata protecției temporare Centrele sunt finanțate de către partenerii/donatorii externi (UNHCR, UNICEF, PAM, OIM, UNFPA, OMS, ș.a.) prin:

- 1) intermediul Fondului de intervenție a Guvernului și/sau Fondul de susținere socială a populației;
- 2) direct de către partenerii/donatorii externi prin semnarea Memorandumurilor de finanțare cu Prestatorii Centrelor;
- 3) semnarea unui Memorandum de finanțare dintre partenerii/donatorii externi și Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru acoperirea cheltuielilor de întreținere a Centrelor.

139. După expirarea perioadei stării de urgență și/sau expirarea duratei protecției temporare Centrele sunt finanțate din bugetul de stat, surse proprii alocate de Prestator, bugetul unităților administrativ-teritoriale, donații, granturi, precum și din alte surse conform legislației.

140. Evidența contabilă și întocmirea dării de seamă financiare, statistice și de specialitate se fac de către contabilitate în condițiile legislației.

141. După expirarea termenului de plasament, beneficiarul va putea prelungi perioada plasamentului la dorință, prin achitarea integrală a serviciilor prestate în cadrul Centrului.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Centrului

142. Centrul posedă, utilizează și administrează patrimoniul în conformitate cu scopurile de activitate și prevederile legislației.

143. Patrimoniul se folosește exclusiv pentru realizarea scopului Centrului, cu asigurarea integrității, menținerii și administrării eficiente a acestuia în conformitate cu prevederile legislației.

144. Înstrăinarea și casarea bunurilor Centrului se va efectua cu acordul scris al Prestatorului, conform legislației.

145. 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.

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

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

CAPITOLUL XI

DISPOZIȚII FINALE

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

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

150. Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative, personalul poartă răspundere corespunzătoare.

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

la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane/familii strămutate de pe teritoriul altor state.

CERERE DE ADMITERE PLASAMENT nr. ... din

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:

- a) să furnizez informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- b) să respect prevederile Regulamentului intern a instituției de plasament, cu respectarea regimului sanitar și de disciplină;
- c) să manifest o atitudine responsabilă față de bunurile și personalul Serviciului;
- d) să nu părăsesc teritoriul Centrului fără informarea prealabilă a administrației;
- e) să nu consum alcool și droguri și alte substanțe interzise;
- f) să nu plece definitiv din Centru până nu a dat în primire sub semnătură toate lucrurile primite.

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 a Republicii Moldova, sunt de acord cu prelucrarea datelor mele personale.

Data _____

Semnătura beneficiarului _____

Numele, prenumele, funcția angajatului care a primit cererea: _____

Semnătura _____

la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

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 Regulamentului intern a Centrului și a legislației Republicii Moldova în vigoare.

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:

- a) nu sufăr de nici o boală contagioasă/transmisibilă;
- b) nu sunt în conflict cu legea;
- c) nu stau la evidență în alte Centre de prestare servicii și datele oferite sunt veridice.

Declar pe propria răspundere că nu am alte surse de întreținere (cont bancar, surse financiare, 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 _____

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

Numele prenumele

Data

ACORD
DE PRESTARE SERVICII
I. PĂRȚILE CONTRACTANTE

_____, 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 contract de prestări servicii, cu respectarea următoarelor clauze:

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul prezentului Contract 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.	Consiliere psihologică	
6.	Asistență și suport social	
7.	Menținere a sănătății și oferirea de condiții pentru realizarea/asistența igienei personale	
8.	Asistență în educație/învățare continuă	
9.	Consiliere juridică primară	
10.	Agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale.	

III. TERMENUL CONTRACTULUI

3.1. Contractul se încheie pe o perioadă de ____, începând de la data de ____ și pînă 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 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 Serviciului;
- 5) să elaboreze și să distribuie publicitate socială, materiale informaționale și să le plaseze în mass-media, în instituții publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;

- 6) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații necomerciale, internaționale, accesând asistență metodologică pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;
- 7) 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;
- 8) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, conform legislației;
- 9) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale privind serviciile care le prestează, inclusiv să informeze populația cu privire la posibilitatea de a accesa servicii, prin intermediul paginii oficiale web;
- 10) să dispună de o procedură de selectare și recrutare a voluntarilor implicați în cadrul prestării serviciilor din cadrul Centrului;
- 11) 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 servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- 4) să asigure buna funcționare, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
- 5) 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;
- 6) să asigure gestionarea eficientă și transparentă a alocațiilor financiare și administrarea drepturilor patrimoniale, conform legislației;
- 7) să stabilească/dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului;
- 8) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului;
- 9) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;
- 10) să asigure asistență și suport pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din comunitate;
- 11) 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;
- 12) să organizeze și să asigure îngrijirea și asistența medicală în conformitate cu standardele de calitate sau a recomandărilor medicului de familie, inclusiv la necesitate, referă beneficiarul către servicii medicale spitalicești;
- 13) să asigure referirea beneficiarilor către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură;
- 14) să asigure beneficiarii Centrului cu alimentație conform standardelor de calitate;
- 15) să asigure beneficiarilor protecție și asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 16) să completeze la zi, prin intermediul sistemului informațional aflat în gestiunea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, datele cu privire la numărul beneficiarilor cazați și numărul locurilor disponibile;
- 17) să elibereze confirmare de trai a beneficiarului în Centru;
- 18) să susțină și să contribuie la dezvoltarea profesională a personalului Centrului.

4.3 Beneficiarul are următoarelor drepturi:

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

- 2) să fie asistați și să solicite suportul personalului angajat al Centrului la realizarea obiectivelor planului individualizat de servicii;
- 3) să beneficieze de consultanță 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 se păstreze și să se utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate, 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 solicite acordarea asistenței sociale și psihologice prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
- 11) să beneficieze de o abordare specializată, în cazul persoanelor cu dizabilități, copiilor, persoanelor în vârstă;
- 12) să părăsească și să revină pe teritoriul Centrului între orele 23.00 - 07.00;
- 13) să ceară suspendarea/sistarea prestării serviciilor;
- 14) să-și organizeze timpul liber cu respectarea strictă a prevederilor prezentului Regulament;
- 15) să beneficieze de întreveneri cu vizitatorii, conform graficului prestabilit;
- 16) 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. Beneficiarii au următoarele obligații:

- 1) să se comporte în mod rezonabil 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 solicitat;
- 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;
- 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 Regulament.
- 20) 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.

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

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 Contract sau altor probleme care intră în sfera de competență a Prestatorului.

VI. CONDIȚII DE ÎNCETARE A ACORDULUI

6.1. Contractul încetează în următoarele condiții ordinare:

- a) prin ajungere la termen;
- b) la solicitare și prin acordul părților;
- c) în caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare a clauzelor prezentului Contract semnat de către Prestator sau Beneficiar.

6.2. Contractul încetează în următoarele condiții speciale;

- a) la încălcarea Regulamentului intern al Centrului;
- b) transferul/referirea către alt serviciu;
- c) la excluderea din serviciu din motive temeinice;
- d) la oferirea informațiilor neveridice;
- e) 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 de legislația Republicii Moldova, precum: arme de foc, arme albe, explozibil, 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 reproducărilor, 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 artizanale, 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 Serviciu;

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, răzvrătiri, 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. FORȚA MAJORĂ

7.1. Nici una dintre Părțile contractante 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 Contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră, astfel cum este definită de lege.

7.2. Partea care invocă forța majoră 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 de reprezentanții lor.

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 Contract se face numai prin act adițional încheiat între Părțile contractante.

9.2. Prezentul Contract 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 Contract a fost încheiat azi, _____ 20__, în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

PRESTATOR

BENEFICIAR

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
Personal administrativ	
Director	1 unitate în instituție
Contabil - șef	0,5 unitate în instituție
Personal specializat	
Asistent social	1 unitate la 50 de beneficiari
Psiholog	1 unitate în instituție
Pedagog social	1 unitate la 50 de beneficiari
Jurist	0,5 unitate în instituție
Personal auxiliar	
Lucrător social	1 unitate la 50 de beneficiari
Bucătar	2 unități în instituție (în cazul dacă mâncarea este preparată în Centru)
Femeie/bărbat de serviciu	2 unități în instituție
Paznic	3 unități

ACORD
privind prelucrarea datelor cu caracter personal (beneficiar)

Subsemnata:

Numele													
Prenumele													
IDNP													
Seria buletinului de identitate													
Data eliberării buletinului de identitate													
Adresa													

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, 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:

Numele													
Prenumele													
IDNP													
Seria buletinului de identitate													
Data eliberării buletinului de identitate													
Adresa													

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, 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

_____ 20_____
Data

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

Data

Semnătura

Confirmare

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):

1. _____ —
_____;
2. _____ —
_____;
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 Ucraina, din cauza conflictului armat (războiului).

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 pentru organizarea și funcționarea Centrelor de plasament temporar pentru refugiați, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale a Republicii Moldova nr. 21 din 26.02.22, cu modificările ulterioare.

Conducătorul Organizației/Instituției _____

L.Ș. _____

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;

4) 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 și specificului cultural 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, particularitățile culturale, etnice și religioase 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) Conlucrarea prestatorului de servicii cu echipa multidisciplinară de specialiști la nivel local;
- 2) În cazul beneficiarilor cu dizabilități, prestatorul de servicii, va referi beneficiarul către servicii sociale specializate;
- 3) Participarea specialiștilor din cadrul Centrului la ședințele echipei multidisciplinare;
- 4) Informațiile privind referirea la servicii specializate/din comunitate sunt incluse în procese-verbale, care se anexează la dosarul beneficiarului.
- 5) În cazul beneficiarilor de etnie romă, pot fi contactate asociațiile obștești ale romilor, pentru a eficientiza incluziunea și integrarea socială.

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 la 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 în vigoare.

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.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate și reintregirea familiei – standardul 9

25. Prestatorul creează condiții și încurajează menținerea relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate, inclusiv reintregirea familiei lui.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarul se află în relații bune cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) În funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale beneficiarului, planul individualizat de servicii conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui, inclusiv pentru reintregirea familiei,
- 2) Vizitarea beneficiarilor de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia, sunt înscrise în registrul vizitelor.

Celeritate în oferirea serviciilor – standardul 10

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

29. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la serviciile din cadrul Centrului și serviciile din comunitate în cel mai scurt timp posibil.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Centrului va înregistra, în modul corespunzător, cererea cu privire la admiterea în Centru;
- 2) Asistența psihologică, juridică, 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 11

31. 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 care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a serviciului.

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

33. 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 sînt 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 12

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

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

36. 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), acces la internet și după caz mijloc propriu de transport;

5) Centrul dispune de spații amenajate pentru activități în aer liber;

Mediul intern al Centrului- standardul 13

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

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

39. 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 și camera pentru pregătirea temelor, 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) Prestatorul va dota instituția cu echipamentul necesar pentru a asigura învățământul la distanță

în cazul copiilor (computere, căști, internet și alte accesorii necesare);

6) Centrul dispune de mobilier și echipamente pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor;

7) Mobilierul și echipamentul Centrului corespunde numărului și necesităților beneficiarilor;

8) Spațiile destinate spălătoriei, uscătoriei, depozitului, sistemului autonom de încălzire sunt amplasate separat de spațiile destinate beneficiarilor, într-o clădire separată sau în aceeași clădire, la subsolul acesteia;

9) Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice în vigoare;

10) 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 în vigoare;

11) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;

12) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;

13) În cadrul Centrului numerele de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;

14) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 14

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

41. Rezultatul scontat: Centrul asigură beneficiarilor facilități pentru spălarea mâinilor, băi, dușuri, WC-uri accesibile, separate în funcție de sex, cu acces direct din dormitoare sau aflate în apropierea dormitoarelor.

42. Indicatorii de realizare

1) Centrul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iliminat 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.

Amenajarea spațiilor pentru servicii - standardul 15

43. Prestatorul asigură spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor.

44. Rezultatul scontat: Spațiul pentru servicii este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea și acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor într-un mediu sigur, intim și prietenos.

45. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de: spații de așteptare, spații special amenajate pentru copii, spații de consiliere psihologică, spații pentru consiliere juridică și spații administrative;

2) Prestatorul va asigura un spațiu pentru activități individuale cu beneficiarii care să asigure intimitatea și confortul psihologic al acestora;

3) Spațiul de așteptare este dotat cu mobilier moale și zonă pentru luarea gustărilor;

4) Prestatorul va asigura Centrul cu jucării, reviste și cărți;

5) Spațiile destinate personalului specializat sunt dotate cu mobilier și tehnică de strictă necesitate pentru desfășurarea activităților.

6) Centrul dispune de spațiu pentru arhivă și păstrarea documentelor;

7) Centrul dispune de o cameră ventilată pentru depozitarea bunurilor.

Secțiunea 2
Prestarea Serviciilor în cadrul Centrului.
Admiterea beneficiarului - standardul 16

46. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă îndeplinesc criteriile de eligibilitate stabilite de pct. 14 prezentului Regulament.

47. Rezultatul scontat: Persoanele sunt admise în plasament în cazul în care se încadrează în pct. 14 al prezentului Regulament, în baza cererii depuse.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul aplică o procedură clară de admitere în Centru;
- 2) În cazul plasamentului de urgență, solicitantul este admis în baza solicitărilor parvenite din partea beneficiarului, organelor de drept, Structura teritorială de asistență socială și/sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, misiunilor organizațiilor internaționale, organizațiilor societății civile, precum și alte instituții publice sau private cu competențe în domeniul asistenței sociale și/sau medicale.
- 3) La plasament dosarul beneficiarului va conține: cererea beneficiarului, declarația semnată pe propria răspundere privind solicitarea de cazare în Centru, Ordinul privind admiterea beneficiarului și acordul de prestări servicii.
- 4) La admitere, beneficiarul, familia acestuia sau altă persoană împuternicită este informată, conform necesităților, despre serviciile prestate 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 17

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

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

51. 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;
- 5) 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.
- 6) Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor/camerelor 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.
- 7) Dormitoarele sunt menținute de către beneficiari curate în permanență;
- 8) 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;
- 9) Persoanele plasate în Centru vor păstra asupra lor și vor fi responsabile de bunurile de valoare aflate în posesia lor;

10) 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;

11) 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.

Evaluarea necesităților de asistență a beneficiarilor - standardul 18

52. Prestatorul asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență, întreținere și suport beneficiarilor din cadrul Centrului.

53. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar este plasat în Centru numai după evaluarea necesităților individuale de asistență și suport.

54. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea necesităților de asistență este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului, cu implicarea psihologului și altor specialiști după caz;

2) Rezultatele evaluării necesităților de asistență și suport ale beneficiarului sunt incluse în dosarul personal.

Planificarea serviciilor beneficiarului - standardul 19

55. Prestatorul asigură elaborarea planului individual de servicii pentru fiecare beneficiar.

56. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar are un plan individual de servicii racordat la necesitățile sale de asistență și suport.

57. Indicatorii de realizare:

1) Pentru fiecare beneficiar se întocmește un plan individualizat de servicii.

2) Planul individual de servicii este elaborat, în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență și suport.

3) Planul individual de servicii a beneficiarului este elaborat de către asistentul social împreună cu beneficiarul și specialiști relevanți;

4) Prestatorul asigură informarea beneficiarului privind conținutul planului individual de servicii;

5) Elaborarea și revizuirea planului individualizat de servicii se efectuează în comun cu beneficiarul sau membrii familiei/reprezentantul legal/însoțitor

6) Planul individualizat de servicii este revizuit la necesitate și în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

Suspendarea/încetarea prestării de servicii - standardul 20

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

59. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează în condițiile prevăzute de Regulamentul-cadru.

60. 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 - cadru;

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 UA Help.

CAPITOLUL III

TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Programul activității Centrului - standardul 21

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

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

81. Indicatorii de realizare:

- 1) Condițiile optime de desfășurare a activităților:
 - a) în baza programului individualizat de servicii se planifică activitatea zilnică a beneficiarului;
 - b) programul de activitate a Centrului este elaborat, participativ, de către echipa multidisciplinară, 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.

Plasamentul beneficiarilor - standardul 22

82. Centrul asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal, corespunzător nevoilor.

83. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar deține un spațiu de plasament într-un dormitor/cameră personală.

84. Indicatorii de realizare:

1) Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu într-un dormitor/ cameră personală. Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 4 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6 mp în dormitor/camera personală. În situația în care Centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.

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

3) Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

Serviciul de consiliere informațională – standardul 23

85. 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.

86. 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.

87. 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 24

88. 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.

89. 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.

90. 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.

Serviciul de agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarilor în activități sociale și culturale- standardul 25

91. Prestatorul asigură un program de agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarilor în activități sociale și culturale.

92. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și organizeze timpul liber conform preferințelor individuale și în limitele bunului simț, iar implicarea acestora în diverse activități sportive, culturale și artistice comunitare contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a beneficiarilor precum și la incluziunea socială și comunitară.

93. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber.

2) Prestatorul asigură un spațiu prietenos copiilor.

3) Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, competițiilor sportive etc.

4) Prestatorul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul Centrului cu participarea membrilor familiei/reprezentantului legal/comunității.

5) Prestatorul și personalul Centrului creează beneficiarului oportunități pentru a participa la activități de petrecere a timpului liber, ținând cont de vârsta, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile acestuia, care sunt parte componentă a planului individual de servicii.

6) Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor oportunități de antrenare a acestora în activități sociale și culturale.

7) Personalul Centrului asigură respectarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al beneficiarului copil și pentru evitarea situațiilor de surmenaj și extenuare.

8) Personalul Centrului oferă beneficiarului un mediu stimulator și oportunități de a alege cărți, jucării, jocuri, emisiuni TV și radio, filme potrivite vârstei și nivelului de dezvoltare a acestuia, facilitează participarea lui la activități educaționale, sportive, artistice și de recreere din comunitate.

Menținerea sănătății beneficiarului - standardul 26

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

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

96. 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 înscrie beneficiarul, în cazul copiilor neînsoțiți și a persoanelor neînsoțite cu dizabilități, la medicul de familie din comunitate, la momentul adresării, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere, îngrijire stomatologică, auditivă, oftalmologică, terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate, în caz de necesitate poate apela la organizații necomerciale sau parteneri externi.
- 4) Beneficiarul este însoțit, la necesitate, pentru examenele medicale în conformitate cu recomandările medicului de familie/medicilor specialiști.
- 5) Prestatorul asigură suport prin parteneriate cu specialiști sau cu organizații specializate, în situații de infectare/tratament HIV/SIDA și sănătate reproductivă.
- 6) Prestatorul, în cadrul programului de formare inițială și continuă, asigură informarea personalului privind și 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.
- 7) În cazul beneficiarilor care manifestă un comportament ce reprezintă un pericol social, prestatorul urmează să refere imediat beneficiarul către serviciile medicale specializate.
- 8) 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.
- 9) Beneficiarilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului despre problemele apărute.
- 10) În holurile și coridoarele Centrului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

Consiliere psihologică (individuală și de grup - standardul 27

97. Centrul asigură consilierea psihologică corespunzător necesităților individuale ale beneficiarilor, în condiții confortabile și de încredere.

98. Rezultatul scontat: Depășirea stării de dificultate, cultivarea încrederii în sine și în alte persoane, formarea deprinderilor de socializare, depășirea stării emoționale sau a crizelor.

99. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține personal calificat (psiholog calificat).
- 2) Beneficiarilor, în funcție de necesități, li se acordă servicii de consiliere (individuală și de grup).
- 3) Încăperile destinate consilierii psihologice sunt amenajate corespunzător, pentru a facilita sesiunile dintre beneficiari și psiholog.
- 4) Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, asigurând confort și încredere.
- 5) Serviciul de consiliere psihologică încurajează discuțiile dintre beneficiari și psiholog pentru depășirea stării de dificultate, cultivarea încrederii în sine și în alte persoane, formarea deprinderilor de socializare, depășirea stării emoționale sau a crizelor.
- 6) Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere.
- 7) Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarul.
- 8) Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișa de observație împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.

Asistență și suport în depășirea situației de criză - standardul - 28

100. Prestatorul asigură asistența și suportul necesar, în baza evaluării și identificării nevoilor

specifice ale beneficiarului.

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

102. 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.

Consilierea juridică primară- standardul 29

103. Prestatorul asigură beneficiarilor servicii de consiliere juridică și suport logistic în procesul de documentare, restabilirea documentelor, informare privind cadrul legal.

104. Rezultatul scontat: Asigurarea și restabilirea drepturilor beneficiarilor.

105. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține personal calificat (jurist) în vederea acordării consilierii juridice primare.

2) Beneficiarilor le sunt acordate servicii de suport în procesul de legalizare a șederii pe teritoriul Republicii Moldova și de documentare, precum și, după caz de restabilire a documentelor.

3) În cazurile mai complicate, Prestatorul de servicii referă beneficiarii către serviciile de Asistență Juridică Garantată de Stat.

4) Asistența juridică este documentată, și notată în dosarul beneficiarului.

Asistență în educație/învățare continuă – standardul 30

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

116. 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.

117. 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 sînt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale.

4) Beneficiarii de vîrstă pînă 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 sau voluntariat.

**Facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor în societate
– standardul 31**

118. 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;

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

120. 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;
- 3) Acțiunile incluse în planul individual de servicii privind integrarea și incluziunea socială.

Serviciile de referire către angajarea în câmpul muncii și de profesionalizare, serviciile medicale - standardul 32

121. 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.

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

123. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul de referire către serviciile medicale asigură realizarea programelor de dezalcoolizare, de dezintoxicare, a tratamentului psihoterapeutic, după caz, din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;
- 2) 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;
- 3) Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare se realizează doar în baza acordului scris al beneficiarului.
- 4) Serviciile de referire către prestatorii de servicii pentru copii, instituții educaționale va favoriza respectarea interesului superior al copilului;
- 5) 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 33

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

125. 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 contractul de prestări servicii, semnat de directorul Centrului și beneficiar/ membrii familiei/reprezentantul legal al acestuia.

126. 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 34

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

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

129. 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 acordului cererii de plasament cu Prestatorul.

3) Beneficiarul respectă termenele acordului de plasament 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 35

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

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

132. 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 servicii;

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 36

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

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

135. 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 37

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

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

138. 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 ține 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 38

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

140. 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.

141. 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 39

142. 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.

143. 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.

144. Indicatorii de realizare:

1) Structura de personal a Centrului include: personal administrativ - director, contabil; personal specializat - jurist, psiholog, pedagog social, asistent social, lucrător social și personal auxiliar – bucătar, persoană de serviciu.

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.

Formarea profesională inițială și continuă – standardul 40

145. Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate beneficiarilor.

146. Rezultatul scontat: Personalul este pregătit corespunzător și prestează servicii de calitate.

147. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competenței acestora.

2) Prestatorul deține Planul anual de formare continuă a personalului.

3) Prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru formarea continuă a personalului, în vederea creșterii competenței acestuia.

4) Prestatorul identifică oportunități de perfecționare a personalului Centrului în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora.

5) Centrul dispune și aplică o planificare privind formarea inițială și continuă a personalului, reieșind din scopul și obiectivele acestuia.

6) Personalul Centrului este inclus în programe de formare profesională inițială și continuă la nivel național, după caz și la nivel internațional.

7) Prestatorul ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Centrului.

8) Angajații Centrului participă la cursuri de formare profesională inițială de 40 de ore și de formare profesională continuă de cel puțin 40 ore, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului de competențe profesionale.

Supervizarea personalului – Standardul 41

148. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

149. 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.

150. 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 42

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

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

153. 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 43

154. 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.

155. 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.

156. 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

44

157. 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.

158. 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.

159. 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) Sesizările privind cazurile de violență, abuz, neglijare, exploatare și tratamente inumane a beneficiarilor Centrului sunt înregistrate și examinate conform procedurilor mecanismului de cooperare intersectorială

10) 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.

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

12) În cazul copiilor angajații Centrului sunt obligați să aplice prevederile stipulate în 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.

13) 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.

14) 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 45

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

161. 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.

162. 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) Prestatorul numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați (manager de caz) care va monitoriza plasamentul beneficiarului în Serviciu și va perfecta dosarul personal al beneficiarului.

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 acceptare a plasamentului 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, juristul etc.);
- k) alte documente relevante.

Înregistrarea și arhivarea datelor – standardul 46

163. Prestatorul aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor către beneficiari.

164. Rezultatul scontat: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația în vigoare.

165. Indicatori de realizare:

1) Pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar personal, respectându-se regimul de confidențialitate;

2) Prestatorul asigură păstrarea și utilizarea în regim de confidențialitate a datelor privind beneficiarii, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

3) Beneficiarului vizat în dosar i se asigură accesul necondiționat la dosarul personal, întocmit de către personalul Serviciului;

4) Prestatorul asigură spațiu necesar pentru arhivarea datelor. Prestatorul are opțiunea de a asigura arhivarea datelor în format electronic.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 47

166. 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.

167. 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.

168. 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.

Evidența și raportarea datelor - standardul 48

169. Odată cu admiterea solicitantului în Centru, Prestatorul prin intermediul managerului de caz asigură evidența fluxului de beneficiari, fiind introduse datele despre beneficiar.

170. Rezultatul scontat: Prestatorul asigură evidența beneficiarilor și dispune de reguli de raportare a datelor.

171. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține un registru unic al beneficiarilor, care sunt referiți sau solicită servicii, care sunt evaluați și admiși;

2) Registrul de evidență cuprinde următoarele informații:

a) datele de identitate ale beneficiarului admis;

b) organul sau instituția care a referit;

3) Directorul Centrului elaborează:

a) rapoarte trimestriale și anuale de activitate privind rezultatele obținute și le prezintă fondatorului, Structurii teritoriale de asistență socială, structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia și Ministerului Muncii și Protecției Sociale

b) note informative adresate Structurilor teritoriale de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia cu privire la serviciile oferite beneficiarilor serviciilor.

8) Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa Prestatorul asigură informarea publicului cu privire la activitățile de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform legislației și a regulamentului intern.

9) Conducerea Centrului elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

Documentele Centrului referitoare la resursele umane – standardul 49

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

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

174. 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.