



Ministerul Muncii, Protecției Sociale
și Familiei al Republicii Moldova



Protecting Children. Providing Solutions.

GHIDUL EXPERTILOR , CU PRIVIRE LA PROCEDURA DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Consiliul Național de Acordare a Prestatorilor de Servicii Sociale

Chișinău, 2014

„Ghidul experților cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale” a fost elaborat în cadrul Proiectului „Dezvoltarea mecanismului de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii sociale”, implementat de către Asociația Obștească „Lumos Foundation Moldova”, în colaborare cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova și Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale.

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova

Tel.: (022) 26-93-10
Str. Vasile Alecsandri, 1, Chișinău, MD-2009
E-mail: secretariat@mmpsf.gov.md
Website: www.mmpsf.gov.md

Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale

Tel.: (022) 78-19-42
Fax: (022) 78-19-40
Str. Gheorghe Tudor, 5, Chișinău, MD-2028
E-mail: cnapss@mmpsf.gov.md
Website: www.cnapss.gov.md

Lumos Foundation Moldova

Tel./fax: (022) 210-240
Str. Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni, 14/1, Chișinău, MD-2012
E-mail: office.moldova@lumos.org.uk
Website: www.wearelumos.org

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Ghidul experților cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale / Min. Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Rep. Moldova, Consiliul Naț. de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, Lumos Foundation Moldova. – Chișinău: S. n., 2014 (Tipogr. "Bons Offices"). – 112 p. 150 ex.
364(036)
G 49
ISBN 978-9975-80-912-2

© Lumos Foundation Moldova, 2014.

Cuprins

Cuvânt înainte	5
I. Conceptul evaluării serviciilor sociale	6
1.1 Recrutarea experților	7
1.2 Drepturile și obligațiile experților	9
II. Principiile de bază ale activității experților	10
2.1 Retragerea calității de membru al grupului de experți	11
2.2 Soluționarea litigiilor	11
III. Procesul de evaluare a serviciilor sociale și instrumentele utilizate	12
3.1 Exigențele față de documentele de autoevaluare	13
3.2 Metodele de aplicare a fișelor de evaluare generală și evaluare specifică	14
3.3 Aplicarea chestionarelor în procesul de evaluare a serviciului	16
3.4 Interviu – instrument în procesul de evaluare a serviciului	17
IV. Aprecierea criteriilor de evaluare	18
V. Elaborarea raportului de evaluare	20
5.1 Model al raportului de evaluare	21
5.2 Prezentarea concluziilor și recomandărilor în raportul de evaluare	25

VI. Adoptarea deciziei de către CNAPSS 28

Anexe

Legea nr. 123 din 18.06.2010
cu privire la serviciile sociale 29

Legea nr. 129 din 08.06.2012
privind acreditarea prestatorilor
de servicii sociale 46

Hotărârea Guvernului nr. 998
din 28.12.2012 pentru aprobarea
Regulamentului privind organizarea
și funcționarea Consiliului național de
acreditare a prestatorilor de servicii sociale,
a structurii și efectivului-limită ale acestuia 61

Hotărârea Guvernului nr. 95
din 07.02.2014 pentru aprobarea
Regulamentului cu privire la procedura
de acreditare a prestatorilor de servicii
sociale 69

Nomenclatorul serviciilor sociale 82



Cuvânt înainte

Practica națională și internațională în domeniul acreditării i-a determinat pe prestatorii de servicii să acorde o mai mare atenție domeniului de activitate, în lumina noilor exigențe dictate de timp, și, implicit, să mențină ritmul accelerat în ce privește îmbunătățirea calității serviciilor oferite. Concomitent, conformitatea acestora cu standardele de calitate a devenit imperativă, chiar condiția sine qua non.

În Republica Moldova, evaluarea și acreditarea prestatorilor de servicii sociale are drept scop determinarea capacității acestora, indiferent de tipul de proprietate, de a presta populației servicii sociale eficiente, durabile, de calitate, precum și a spori răspunderea prestatorilor pentru respectarea conformității serviciilor oferite cu standardele minime de calitate.

Ghidul este un instrument de lucru pentru experți, asigurând orientări și recomandări metodice, cu explicații exhaustive și aplicare practică și clară, exemplificată, a modului de abordare și realizare a procesului de evaluare în vederea facilitării procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.

Exprim speranța că publicația va fi folosită de către grupurile de profesioniști și va constitui platforma pentru dezvoltarea continuă și durabilă a tehnicilor și procedurilor pentru domeniul serviciilor sociale.

Valentina BULIGA

Ministrul muncii, protecției sociale și familiei

Conceptul evaluării serviciilor sociale

Persoanele care vor efectua procedura de evaluare a calității serviciilor sociale și vor aprecia conformitatea acestora cu standardele de calitate în vederea ulterioarei acreditări sunt experții.

Cine sunt experții?

Experții sunt specialiști cu o înaltă calificare profesională în diverse domenii, cu o experiență relevantă de minim 5 ani, cu abilități și capacități deosebite, reuniți în grupuri prin decizia Consiliului Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale și aprobați nominal exclusiv pentru perioada evaluării unui serviciu social.

Care este misiunea și scopul experților?

Misiunea experților este de a evalua obiectiv eficacitatea și eficiența serviciului social, conformitatea serviciului cu standardele de calitate. De asemenea, experții sunt obligați să susțină și promoveze îmbunătățirea continuă a calității serviciilor sociale în interesul beneficiarilor și să formuleze prestatorilor de servicii sociale recomandări și propuneri în acest sens, în conformitate cu standardele minime de calitate și indicatorii de performanță.

Scopul experților este evaluarea serviciilor sociale conform standardelor de calitate în vederea acreditării, acreditării provizorii sau neacreditării prestatorilor acestora.

1.1 RECRUTAREA EXPERȚILOR

Cerințele generale pentru experți:

- Înaltă calificare profesională în diverse domenii, în funcție de tipul serviciilor sociale care urmează a fi acreditate;
- Experiență relevantă de minim 5 ani;
- Credibilitate personală și profesională;
- Abilități de evaluare și analiză;
- Abilități de scriere a rapoartelor;
- Abilități de formulare a concluziilor și recomandărilor;
- Abilități de comunicare orală și în scris.

Selectarea experților se va efectua la prezentarea următoarelor acte, după cum urmează:

- Cerere;
- CV;
- Copia buletinului de identitate;
- Certificate de instruire, cursuri de perfecționare etc.;
- Declarație de confidențialitate.

Criterii de selectare a experților:

- Studii superioare de specialitate;
- Experiență în domeniu de minim 5 ani;
- Cunoașterea limbii române;
- Capacitate de a întocmi rapoarte;
- Disponibilitate necondiționată de a merge în teritoriu.

Instruirea experților:

Experții selectați beneficiază de instruire.

Organizarea instruirii este asigurată de către CNAPSS în baza Curriculumului și Suportului de curs aprobat de MMPSF, pentru a se asigura că:

- Sunt înțelese scopurile și obiectivele procedurii de evaluare;
- Este cunoscută procedura de evaluare;
- Este realizată formarea abilităților și competențelor fundamentale de evaluare;

- Este înțeles propriul rol în procedura de evaluare;
- Sunt valorificate capacitățile de formulare a concluziilor și recomandărilor.

Cum sunt formate grupurile de experți?

După procedura de selectare, Consiliul va forma grupuri de experți pentru fiecare misiune de evaluare a unui serviciu concret.

În componența grupurilor pot fi incluși reprezentanți ai prestatorilor de servicii sociale publici și privați, ai autorităților administrației publice locale, ai mediului academic, ai beneficiarilor de servicii sociale, precum și experți independenți.

Componența nominală a grupurilor de experți este aprobată prin ordinul directorului Consiliului.

Misiunea grupurilor este determinată de CNAPSS în concordanță cu tipul serviciului social care urmează a fi acreditat și complexitatea acestuia.

De regulă, grupul de experți este format din 3 persoane, dintre care una este desemnată în calitate de coordonator de grup, având responsabilitate atât pentru prezentarea opiniei generale a tuturor membrilor, cât și pentru elaborarea raportului final ca urmare a evaluării serviciului respectiv.

În cazul realizării evaluării de către un singur expert, acesta își va asuma funcțiile și obligațiile unui coordonator, fiind responsabil implicit și pentru întocmirea raportului final.

Coordonatorul de grup are următorul rol:

- asigurarea ca timpul de evaluare să fie folosit cu maximă eficiență pentru a ajuta experții în emiterea aprecierilor proprii despre serviciul evaluat;
- asigurarea transparenței procesului de evaluare;
- evaluarea serviciului social în strictă conformitate cu standardele de calitate;
- interacționarea permanentă în termeni pozitivi cu persoanele de contact ale prestatorului;
- întocmirea raportului final pentru CNAPSS.

1.2 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE EXPERȚILOR

Drepturile experților:

- solicitarea actelor și informației necesare pentru evaluare de la prestatorul supus acreditării;
- înaintarea către Consiliu a propunerilor în vederea îmbunătățirii modului de organizare și funcționare a serviciului social supus acreditării;
- înaintarea către Consiliu a propunerilor de completare și modificare a criteriilor și condițiilor de evaluare a prestatorilor de servicii sociale;
- înaintarea către Consiliu a propunerilor de completare și modificare a standardelor minime de calitate pentru servicii sociale;
- adresarea, în caz de dezacord cu concluziile formulate de unii experți în raportul final, a unui demers către Consiliu, cu expunerea argumentată a concluziilor și propunerilor acestora;
- accesul la informația prezentată sub formă de rapoarte ale activității prestatorului.

Obligațiile experților:

- cunoașterea legislației în domeniu;
- elaborarea rapoartelor de evaluare în condițiile stabilite de legislație;
- prezentarea către CNAPSS a rapoartelor finale în termen;
- respectarea confidențialității informației obținute în procesul de evaluare;
- stabilirea unui dialog pozitiv cu prestatorii și beneficiarii;
- bazarea, în formularea de raționamente, pe dovezi clare, solide și obiective.

Principiile de bază ale activității experților

În exercitarea funcțiilor, **experții se vor conduce de următoarele principii:**

- **Profesionalism** – în procesul de evaluare și exercitare a atribuțiilor, experții vor da dovadă de înaltă competență și eficiență;
- **Obiectivitate** – în procesul de evaluare, experții vor fi obiectivi și onești, inclusiv în situațiile generate de depistarea unor nonconformități, curențe sau încălcări;
- **Independență** – în procesul de evaluare, activitatea și deciziile expertului nu vor fi afectate de influențe din exterior;
- **Loialitate** – în procesul de evaluare a serviciului social, expertul va aplica criteriile de evaluare determinate în baza standardelor minime de calitate;
- **Integritate** – în procesul de evaluare, experții vor da dovadă de verticalitate, vor evita orice act de corupție sau comportament coruptibil: nu vor accepta cadouri, servicii, invitații sau favoruri necuvenite;
- **Corectitudine** – în procesul de evaluare, experții vor întreprinde acțiuni în mod echidistant și nondiscriminator, fără a acorda prioritate unor persoane/grupuri în detrimentul altora; de asemenea, vor evita conflictul de interese sau îl vor declara și aplanat anticipat, până la momentul semnării în calitate de experți.

Experților le este interzis:

- a face aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare;
- a dezvălui informații care i-au devenit cunoscute în procesul de evaluare;

- a remite documente cu referire la serviciul social evaluat, la solicitarea oricăror persoane juridice sau fizice, în lipsa unei coordonări prealabile cu directorul Consiliului Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale.

2.1 RETRAGEREA CALITĂȚII DE MEMBRU AL GRUPULUI DE EXPERȚI

1. Cererea personală a expertului privind retragerea benevolă a calității de membru al grupului de experți;
2. Demersul autorității, organizației, instituției în care activează expertul;
3. Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a atribuțiilor de expert;
4. În cazul în care expertul a încălcat legislația, Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului, Regulamentul de activitate a grupurilor de experți, și/sau se află în imposibilitatea de a-și exercita atribuțiile;
5. Incompatibilitate în legătură cu activitatea profesională realizată, care contravine legislației privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

2.2 SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

CNAPSS depune toate eforturile pentru a avea cu fiecare expert și prestator evaluat o relație constructivă, bazată pe comunicare și imparțialitate.

În cazul unor divergențe serioase sau litigii apărute între Consiliu, experți și prestatorii de servicii sociale privind evaluarea serviciilor sociale, acestea vor fi soluționate pe cale amiabilă, în caz contrar, vor fi direcționate spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației în vigoare. (**Legea nr. 1296 din 24.02.1993 privind soluționarea litigiilor individuale de muncă**).

Procesul de evaluare a serviciilor sociale și instrumentele utilizate

Evaluarea este un proces de apreciere a conformității serviciului social cu standardele de calitate, realizat de către grupul de experți în mod complex, prin aplicarea criteriilor de evaluare.

Obiectivele specifice ale evaluării serviciilor sociale:

- să fie demonstrată capacitatea prestatorului de servicii sociale de a organiza și desfășura prestarea serviciilor conform standardelor minime de calitate;
- să fie sprijinit prestatorul de servicii sociale în dezvoltarea managementului și culturii calității și să demonstreze prin probe și documente relevante starea acestora;
- să fie promovată angajarea prestatorilor de servicii sociale în direcția creșterii continue a calității demonstrate prin rezultate reale;
- să fie determinat prestatorul de servicii sociale să se autoevalueze obiectiv și să coopereze în procesul de evaluare în scopul asigurării și creșterii calității;
- să fie determinat prestatorul de servicii sociale să coopereze cu alți prestatori, organizații în realizarea și monitorizarea calității serviciilor;
- să fie identificată și stopată orice tentativă de funcționare a unui serviciu care nu corespunde standardelor minime de calitate;
- să fie asigurată participarea beneficiarilor atât în procesul de prestare a serviciului social, cât și în procedura de evaluare.

CNAPSS va pune la dispoziția grupului de experți documentele de autoevaluare a prestatorului de servicii sociale, cu cel puțin 10 zile înainte de efectuarea vizitei în teren.

3.1 EXIGENȚELE FAȚĂ DE DOCUMENTELE DE AUTOEVALUARE

1. Documentele de autoevaluare ale prestatorilor sunt elemente de referință pentru grupurile de experți, menite să demonstreze metodele de asigurare a calității și atenția acordată de către prestator acestui fapt;
2. Documentele de autoevaluare trebuie să furnizeze suficiente date ca grupul de experți să înțeleagă modul de abordare a procesului de asigurare a calității față de standardele minime de calitate;
3. Documentele prezentate grupului de experți trebuie să fie oneste, relevante, concise și bine argumentate. Cu cât mai obiectiv și pertinent va fi reflectată și prezentată situația reală a serviciilor prestate, cu atât mai previzibil va fi rezultatul evaluării.

De regulă, evaluarea în teren a serviciului derulează pe parcursul a 3 zile lucrătoare, într-o atmosferă de transparență și eficiență.

Programul detaliat pentru fiecare reuniune de lucru cu personalul, beneficiarii serviciului social este stabilit de către grup de comun acord cu prestatorul evaluat. O vizită are următoarele obiective:

- Examinarea modului de organizare și funcționare a serviciului;
- Examinarea bazei tehnico-materiale a serviciului;
- Consultarea documentației cu privire la personalul și beneficiarii serviciului;
- Verificarea inspectărilor și evaluărilor anterioare;
- Examinarea nivelului de satisfacție a beneficiarului;
- Intervievarea personalului serviciului.

În procesul de evaluare a serviciilor sociale, drept instrumente de apreciere a calității fiecărui serviciu în parte vor fi utilizate 4 fișe, după cum urmează:

- fișa de evaluare generală;
- fișa de evaluare specifică;
- fișa de autoevaluare generală;
- fișa de autoevaluare specifică.

3.2 METODELE DE APLICARE A FIȘELOR DE EVALUARE GENERALĂ ȘI EVALUARE SPECIFICĂ

Fișa de evaluare generală reprezintă instrumentul folosit de către experți/grupul de experți pentru evaluarea generală a calității serviciului. Se va bifa grila de punctaj și se va scrie comentariul de rigoare, atunci când este cazul.

De exemplu:

Nr.	Criterii de conformitate	Mod de verificare	Aprecierea conformității (în puncte)				N/A (nu se aplică)	Comentariu
			3	2	1	0		
1. Organizare și funcționare								
1.1	Prestatorul dispune de un regulament intern.	Inspecție vizuală: regulamentul intern aprobat.	×					–
2. Durabilitate și dezvoltare								
2.1	Prestatorul dispune de un plan strategic de dezvoltare.	Inspecție vizuală: planul strategic de dezvoltare a serviciului.		×				La moment, planul nu este actualizat.
3. Baza tehnico-materială								
3.1	Prestatorul dispune de autorizațiile respective pentru funcționarea serviciului: de igienă sanitară, anti-incendiară, protecția muncii.	Inspecție vizuală: autorizații, contracte.	×					–
4. Management								
4.1	Managerul serviciului are studii superioare în domeniu și experiență profesională de minim 5 ani.	Inspecție vizuală: CV, fișa de post, certificate de calificare.	×					–
5. Resurse umane								
5.1	Fișele de post pentru fiecare poziție prevăzută în organigramă sunt elaborate și aprobate.	Inspecție vizuală: organigrama, fișele de post.	×					–

Nr.	Criterii de conformitate	Mod de verificare	Aprecierea conformității (în puncte)				N/A (nu se aplică)	Comentariu
			3	2	1	0		
6. Admiterea și plasamentul beneficiarilor								
6.1	Beneficiarii sunt admiși în servicii în baza evaluării și dispoziției autorității responsabile.	Inspecție vizuală: raport de evaluare, evaluarea inițială și complexă, dosarul beneficiarului. Discuții cu beneficiarii, managerul de caz, asistentul social.			×			Beneficiarii au fost admiși fără evaluare, doar în baza dispoziției autorității responsabile.
7. Protecția drepturilor beneficiarilor								
7.1	Lista cu drepturile beneficiarilor serviciului este expusă într-un limbaj accesibil și afișată la loc vizibil.	Inspecție vizuală: regulament intern, lista cu drepturile beneficiarului afișată la loc vizibil.				×		Lista cu drepturile beneficiarilor lipsește.
8. Planificarea și prestarea serviciilor								
8.1	Beneficiarul dispune de planul individual de asistență, elaborat conform standardelor de calitate specifice serviciului.	Inspecție vizuală: dosarul beneficiarului: PIA. Discuții cu asistentul social responsabil de caz, beneficiarul.	×					–
9. Reclamații și plângeri								
9.1	Beneficiarii sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.	Inspecție vizuală: procesul-verbal al ședințelor de informare (tematica ședințelor), instrumentele de depunere a plângerilor. Discuții cu beneficiarii, reprezentantul legal, managerul, personalul, asistentul social responsabil de caz.	×					–

Fișa de evaluare specifică reprezintă instrumentul folosit de către experți pentru evaluarea calității unui tip concret de serviciu social.

Metoda de aplicare a fișei specifice diferă de metoda de aplicare a fișei generale și depinde în exclusivitate de tipul serviciului social supus evaluării și de complexitatea acestuia.

La completarea fișelor de evaluare specifică vor fi situații în care nu va putea fi aplicat și nici punctat criteriul respectiv de conformitate. În acest caz, în grila de punctaj se va bifa **N/A (non aplicabil)**, însoțit în mod obligatoriu de comentariul de rigoare.

De exemplu:

Nr.	Criterii de conformitate	Mod de verificare	Aprecierea conformității (în puncte)				N/A (nu se aplică)	Comentariu
			3	2	1	0		
1.1	Pregătirea alimentației copiilor sugari și păstrarea echipamentului specializat se efectuează într-un loc special din bucătărie.	HG nr. 450 p. 51					N / A	Nu se aplică din cauza limitei de vârstă a beneficiarilor.

În cazul în care, pe parcursul evaluării calității serviciului social, experții depistează încălcări ale drepturilor beneficiarilor, cei dintâi vor sesiza imediat Consiliul. Dacă pe parcursul evaluării calității serviciului social, experții depistează încălcări ale căror constatare și examinare țin de competența organelor de drept sau de control, pentru fiecare caz concret de încălcare se întocmește un proces-verbal, care este remis ulterior organului competent, acesta din urmă fiind obligat să intervină cu prioritate.

3.3 APLICAREA CHESTIONARELOR ÎN PROCESUL DE EVALUARE A SERVICIULUI

Aplicarea chestionarelor va avea un scop clar, cu întrebările formulate pe înțelesul respondenților. Chestionarul nu va fi voluminos, ordinea întrebărilor va fi una logică, de la simplu la complex, de la general la particular, în succesiune. Pentru folosirea mai ușoară a chestionarului, întrebările vor fi numerotate, iar spațiile vor fi vizibile și suficiente pentru a putea fi formulat răspunsul. Dacă întrebarea este dificilă, se vor da unele explicații sau instrucțiuni pentru a putea fi formulate răspunsurile.

3.4 INTERVIUL – INSTRUMENT ÎN PROCESUL DE EVALUARE A SERVICIULUI

Interviul este cea mai frecvent aplicată metodă de investigare, folosită de către experți, care urmărește obținerea unor informații în raport cu un anumit obiectiv sau scop. În procesul de evaluare, interviul va presupune ascultare activă, interpretare și chestionare. Interviul se va baza pe capacitatea experților de a fi buni ascultători, care manifestă interes față de gândurile și opiniile exprimate de beneficiar sau angajații serviciului.

Pentru realizarea unui interviu se vor face următorii pași:

Pasul 1: întrebări și discuții cu caracter general, pregătirea emoțională și ascultarea activă a beneficiarului și a angajaților, studierea problemei și a situației, socializarea, încurajarea și ajutorarea acestora să împărtășească informații, să se simtă confortabil în relația de interviu.

Pasul 2: explicarea scopului și obiectivelor întrevederii, observându-l pe interviuat, ascultându-l, punându-i întrebări, îndrumându-l ușor.

Încheierea interviului: beneficiarul sau angajații au depășit problema sau profesionistul nu mai are ce adăuga.

Câteva reguli de urmat:

- întrebați ce trebuie, așteptați răspunsul;
- acordați-i atenție celui cu care vorbiți pentru a înțelege exact sensul celor exprimate, fiți politicos, nu întrerupeți și lăsați timp de gândire pentru răspuns, nu faceți glume;
- încercați să priviți interlocutorul în ochi și lăsați-l să creadă că el este evaluatorul soluțiilor, rămâneți pe aceeași lungime de undă cu beneficiarul/angajatul serviciului;
- încercați să destindeți atmosfera ca interlocutorul să fie deschis pentru comunicare;
- nu încercați să anticipați ce are de gând să spună interlocutorul sau să presupuneți că ați înțeles sensul unor cuvinte sau semnale non-verbale ale acestuia, nu influențați răspunsul.

IV

Aprecierea criteriilor de evaluare

Conform Hotărârii de Guvern nr. 95 din 07.02.2014, art. 29, criteriile de evaluare sunt apreciate în baza fișei de autoevaluare și a fișei de evaluare pentru fiecare tip de serviciu, cu punctajul de la 0 (zero) la 3 puncte per criteriu.

0 puncte	pentru conformitate nulă	nu există conformitate, criteriul nu este respectat completamente.
1 punct	pentru conformitate limitată/redușă	prestatorul respectă minimul de elemente/aspecte ale criteriului.
2 puncte	pentru conformitate parțială	prestatorul respectă unele elemente/aspecte ale criteriului.
3 puncte	pentru conformitate totală a standardului	sunt respectate majoritatea sau chiar toate elementele/aspectele criteriului.

De exemplu (criteriu comun pentru toate fișele specifice):

Nr.	Criterii de conformitate	Mod de verificare	Aprecierea conformității (în puncte)				N/A (nu se aplică)	Comentariu
			3	2	1	0		
1.1	Plasamentul beneficiarului în serviciu se efectuează în mod stabilit, cu prezentarea dosarului personal de către autoritatea tutelară locală/teritorială și avizul respectiv al Comisiei.							

Se vor oferi 0 puncte în cazul în care plasamentul beneficiarului s-a efectuat cu încălcarea modului stabilit, adică fără prezentarea dosarului și a avizului Comisiei.

Se va oferi 1 punct în cazul în care plasamentul beneficiarului s-a efectuat doar cu avizul Comisiei, fără prezentarea dosarului.

Se vor oferi 2 puncte în cazul în care dosarul personal al beneficiarului din plasament nu este complet sau lipsește avizul Comisiei.

Se vor oferi 3 puncte, conformitate totală, în cazul în care toate exigențele criteriului vor fi respectate.

Se va face suma punctelor, determinându-se astfel procentajul conformității serviciului cu standardele minime de calitate.

- În cazul acumulării a mai puțin de **50%** de conformitate din suma punctajului total, Consiliul va fi în drept să nu acrediteze prestatorul de servicii sociale sau să retragă certificatul de acreditare.
- În cazul acumulării a **51-69%** din suma punctajului total, Consiliul va fi în drept să suspende certificatul de acreditare.
- În cazul acumulării a **70-79%** din suma punctajului total, Consiliul va fi în drept să acrediteze provizoriu prestatorul de servicii sociale.
- În cazul acumulării a **80-100%** din suma punctajului total, prestatorul va fi acreditat.
- Acreditarea inițială a prestatorului de servicii sociale nou-înființat va avea loc doar în cazul acumulării a **91-100%** din suma punctajului total.

Elaborarea raportului de evaluare

Fiecare dintre experți întocmește, în termen de 15 zile lucrătoare, raportul de evaluare a serviciului, pe care-l prezintă coordonatorului grupului de experți.

Coordonatorul grupului de experți, în termen de 5 zile lucrătoare, întocmește raportul final de evaluare a serviciului social, care este *unul dintre cele mai importante acte care va sta la baza deciziei Consiliului de a oferi acreditare/neacreditare sau acreditare provizorie prestatorului de servicii sociale.*

Raportul va conține aprecieri referitoare la serviciul social, managementul serviciului din punct de vedere al calității, la încrederea care poate fi acordată prestatorului pe baza informației clare, complete și corecte pe care le oferă acesta.

În raportul final sunt formulate, de asemenea, comentariile asupra altor aspecte, inclusiv asupra capacității și limitelor prestatorului de a asigura calitatea, durabilitatea, a pune în evidență aspecte de bună practică; raportul se finalizează cu propunerea privind acordarea/neacordarea sau acordarea provizorie, după caz, a acreditării prestatorului.

5.1 MODEL AL RAPORTULUI DE EVALUARE

RAPORT

PRIVIND EVALUAREA SERVICIULUI

(a se indica denumirea completă a serviciului conform actului de constituire)

■ **PARTEA GENERALĂ** va conține informații generale despre prestator, tipul serviciului, perioada și etapele procedurii de evaluare a serviciului social, precum și componența grupului de experți și calificarea acestora (HG nr. 95 din 07.02.2014, art. 42).

■ DATE GENERALE

Prestatorul evaluat:

(a se indica denumirea prestatorului serviciului).

Serviciul evaluat:

(a se indica denumirea completă a serviciului, conform actului de constituire).

Grupul de experți:

1. Nume, prenume

funcția deținută la moment, rolul în grupul de experți.

2. Nume, prenume

funcția.

3. Nume, prenume

funcția.

4. Nume, prenume

funcția.

Perioada evaluării:

(a se indica perioada de efectuare a evaluării).

De exemplu:

evaluarea serviciului – 20-25 iunie 2014.

Etapele procedurii de evaluare:

(a se indica etapizat pașii efectuați în procesul de evaluare a serviciului, începând cu solicitarea documentației și finalizând cu elaborarea raportului final).

De exemplu:

1. Verificarea actelor solicitate din cadrul Centrului de plasament pentru copii – (denumirea centrului), data – 23-24 iunie 2014, coordonator – nume, prenume;
2. Interviewarea personalului serviciului;
3. Interviewarea beneficiarilor, chestionare;
4. Elaborarea raportului.

■ APRECIEREA CRITERIILOR DE EVALUARE A SERVICIULUI SOCIAL

În această parte a raportului, experții vor prezenta constatările conformității/nonconformității serviciului cu standardele minime de calitate în baza fișelor de evaluare generală și specifică.

Fișele de evaluare vor fi folosite de către experți ca instrumente de bază, cu punctajul oferit serviciului, conform aprecierilor efectuate.

Constatările conformității/nonconformității Serviciului în baza fișei de evaluare generală:

*De exemplu:***Capitolul I. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

[A se include denumirea capitolului conform fișei de evaluare aplicate, în cazul dat, cea generală]

Experții vor solicita și examina următoarele acte, după cum urmează:

1. Regulamentul intern al Serviciului;
2. Organigrama Serviciului;
3. Fișele de post;
4. Acorduri și parteneriate de colaborare.

După analiza minuțioasă a actelor solicitate, experții vor aduna punctele acumulate din fișa de evaluare și vor indica punctajul maxim posibil pentru capitolul dat.

De exemplu:

„În urma discuțiilor cu managerul serviciului și cu specialiștii, a examinării actelor sus menționate, precum și a fișei de autoevaluare generală, capitolul a fost evaluat cu 9 din 12 puncte posibile.”

[Fiecare criteriu este evaluat cu maxim 3 puncte și minim zero puncte. Deci, la capitolul dat, experții au constatat unele nonconformități, prin urmare, aceștia vor prezenta un comentariu, în care vor fi indicate cu exactitate problemele depistate, cu punctajul redus]

Constatări

[Experții vor ține cont de criteriul din fișa de evaluare în care a fost depistată nonconformitatea, precum și punctajul cu care s-a autoevaluat prestatorul]

Exemplul 1:

„S-a constatat că serviciul nu dispune de un regulament intern aprobat și adus la cunoștința tuturor colaboratorilor din cadrul serviciului; astfel, în pofida faptului că prestatorul s-a autoevaluat la **Criteriul 1.1. „Prestatorul dispune de regulament intern” cu 3 puncte**, el nu a întrunit condițiile necesare pentru a fi evaluat cu punctajul corespunzător, prin urmare a fost evaluat cu **0 puncte din 3 posibile.**”

Exemplul 2:

Capitolul II. DURABILITATE ȘI DEZVOLTARE

În procesul evaluării acestui capitol au fost solicitate și examinate următoarele acte:

1. Planul strategic de dezvoltare;
2. Planul anual de activitate;
3. Raportul privind executarea bugetului;
4. Repartizarea pe luni a bugetului;
5. Raportul privind încasarea și utilizarea mijloacelor speciale;
6. Bilanțul instituțiilor publice finanțate de la buget;
7. Propunerile de cheltuieli pentru anii 2014-2016;
8. Lista de tarificare a angajaților.

În urma discuțiilor cu specialiștii și a examinării actelor sus menționate, precum și a fișei de autoevaluare generală, capitolul a fost evaluat cu 9 din 9 puncte posibile.

În cazul în care serviciul/prestatorul a acumulat punctaj maxim pentru capitol, de exemplu, 9 din 9, experții nu vor prezenta constatări.

În continuare, experții vor aplica aceeași procedură pentru toate capitolele.

[Odată cu finalizarea formulării constatărilor din fișa generală, experții vor oferi punctaj total acumulat și echivalentul în procente]

Formula de calcul a conformității serviciului cu standardele minime de calitate:

$$C.s. = \frac{100\%}{Nr.t.p.p.} \times Nr.p.a.$$

C.s. – conformitatea serviciului cu standardele minime de calitate;

Nr.t.p.p. – numărul total de puncte posibile (diferă de la serviciu la serviciu);

Nr.p.a. – numărul de puncte acumulate în procesul de evaluare.

Concluzie referitoare la punctaj

De exemplu:

„În urma analizei fișei de evaluare generală a serviciului, s-a constatat că prestatorul a acumulat **74 din 81 puncte = 91,35% de conformitate.**”

Constatări conformității/nonconformității punctajului în baza fișei de evaluare specifică pentru serviciul (denumirea serviciului).

[Experții vor aplica aceeași procedură și pentru capitolele din fișa specifică a serviciului]

Concluzie referitoare la punctaj

De exemplu:

„În urma analizei fișei de evaluare specifică a serviciului, s-a constatat că prestatorul a acumulat **139 din 147 puncte = 94,55% de conformitate.**”

■ **PARTEA FINALĂ** conține concluzii și recomandări (**HG nr. 95 din 07.02.2014, art. 42**).

5.2 PREZENTAREA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR ÎN RAPORTUL DE EVALUARE

Ținând cont de misiunea și scopul procedurii de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii sociale, concluziile și recomandările vor constitui un capitol (aspect) important al raportului. În baza acestora, prestatorul va fi obligat să ia măsuri urgente în vederea lichidării curenților depistate și să contribuie la sporirea calității serviciului.

Concluziile privind serviciul evaluat vor fi laconice, bazate pe constatările din procesul de evaluare. Totodată, acestea vor întruni părerea comună a întregului grup de experți. În cazul în care va exista o părere diferită, aceasta va fi prezentată separat.

Concluzii separate:

[Se va indica numele, prenumele membrului grupului de experți care va interveni cu o concluzie diferită]

Următorul pas, în partea finală a raportului, este prezentarea recomandărilor experților în urma evaluării serviciului.

Recomandările sugerate de experți vor fi laconice, concrete și argumentate.

De exemplu:

În urma constatărilor și a concluziilor sus menționate, grupul de experți vine cu următoarele **RECOMANDĂRI pentru Serviciul evaluat** (conform capitolelor din fișa de evaluare generală):

1. A lua măsuri urgente în elaborarea unui Regulament intern privind activitatea Serviciului;
2. A elabora planul strategic de dezvoltare a Serviciului;
3. A consolida măsurile de siguranță a datelor cu caracter personal prin securizarea acestora (dosarele beneficiarilor și ale angajaților) în safeuri speciale;
4. A evalua anual personalul, conform criteriilor stabilite de angajator;
5. A informa beneficiarii despre condițiile plasamentului, conform standardelor minime de calitate specifice Serviciului;
6. A asigura respectarea codului deontologic și de etică profesională de către personalul angajat;
7. A implica beneficiarii în elaborarea și realizarea planului individual de asistență;
8. A informa beneficiarii despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

Etapa finală în elaborarea raportului este recomandarea grupului de experți privind acreditarea/neacreditarea, acreditarea provizorie a prestatorului de servicii sociale.

Elaborat:

Coordonator al grupului de experți
Nume, prenume

Contrasemnat:

Nume, prenume
Nume, prenume
Nume, prenume

Raportul este semnat în două exemplare originale și expediat în adresa Consiliului, inclusiv în formă electronică, de către coordonatorul grupului de experți.

VI

Adoptarea deciziei de către CNAPSS

În baza raportului final și a recomandărilor grupului de experți, precum și a raportului de autoevaluare prezentat de prestatorul de servicii sociale, în termen de 10 zile lucrătoare, Consiliul ia decizia cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale.

La ședințele Consiliului privind luarea deciziilor participă membrii grupurilor de experți, prestatorul de servicii sociale evaluat și, după caz, reprezentantul autorității administrației publice locale.

Coordonatorul grupului de experți prezintă raportul final de evaluare a serviciului, iar în cazul în care unul dintre experți are o opinie separată, aceasta se menționează.

Prestatorul de servicii sociale sau, după caz, reprezentantul autorității administrației publice locale are dreptul de a expune în cadrul ședinței opinia motivată privind rezultatele evaluării serviciului, probată în baza actelor.



REPUBLICA MOLDOVA
PARLAMENTUL

LEGE
nr. 123 din 18.06.2010

cu privire la serviciile sociale

Publicat: 03.09.2010 în Monitorul Oficial nr. 155-158, Art nr: 541
Data intrării în vigoare: 03.03.2011

Modificat LP164 din 21.07.14,
Mo223-230/08.08.14 Art.511

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Noțiuni de bază

În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:

servicii sociale – ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale;

evaluare inițială – prima investigație realizată de asistentul social din comunitate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, cu scopul de identificare a necesităților individuale ale persoanei/familiei și de stabilire a dreptului lor de a beneficia de servicii sociale;

evaluare complexă – investigație și analiză în detaliu a cazului, realizate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, prin interacțiunea cu rețeaua socială a beneficiarului și cu antrenarea nemijlocită a specialiștilor din cadrul instituțiilor corespunzătoare, având ca scop identificarea necesităților persoanei/familiei, a resurselor disponibile în

familie și comunitate, recomandarea serviciilor sociale și elaborarea planului individualizat de asistență socială;

plan individualizat de asistență socială – plan elaborat în scris în baza planului-model aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care cuprinde, în principal, activitățile identificate în vederea satisfacerii necesităților beneficiarului, tipul de servicii sociale, durata de acordare a lor, personalul responsabil. Planul individualizat de asistență socială se elaborează și se implementează cu participarea activă a beneficiarului și a familiei sale ori a reprezentantului legal al acestuia;

unitate de asistență socială – subdiviziune organizațională care activează la nivel de comunitate, cu finanțare asigurată de către autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea, în scop de prestare a serviciilor sociale cât mai aproape de beneficiari;

structură teritorială de asistență socială – structură administrativă internă înființată în temeiul principiului de autonomie organizațională de către autoritățile administrației publice locale de

nivelul al doilea, în scop de implementare a politicilor de asistență socială.

Articolul 2. Obiectul legii

Prezenta lege stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, cu determinarea sarcinilor și responsabilităților autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice abilitate cu asigurarea și prestarea serviciilor sociale, precum și protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

Articolul 3. Principiile care stau la baza prestării serviciilor sociale

Prestarea serviciilor sociale se bazează pe următoarele principii:

- a) principiul de asistență socială orientată, care prevede direcționarea prioritara a serviciilor sociale către persoanele/familiile defavorizate, identificate pe baza evaluării necesităților individuale;
- b) principiul de centrare pe beneficiar, care prevede adaptarea serviciilor sociale la necesitățile (în proces de

schimbare continuă) beneficiarilor pe baza evaluării sistematice a impactului serviciilor asupra situației beneficiarului;

- c) principiul de accesibilitate, care prevede asigurarea accesului persoanelor/familiilor defavorizate la toate tipurile de servicii (prin informarea populației despre serviciile sociale existente, dezvoltarea serviciilor sociale noi și amplasarea lor în vecinătatea beneficiarilor), precum și adaptarea lor la necesitățile beneficiarilor;
- d) principiul de oportunități egale, care prevede asigurarea dreptului la servicii sociale tuturor persoanelor/familiilor defavorizate în condiții de tratament egal și fără discriminare;
- e) principiul de celeritate, care prevede promptitudine în luarea deciziilor cu privire la prestarea serviciilor sociale.

Articolul 4. Dreptul la servicii sociale

Dreptul la servicii sociale este stabilit în mod individual, în baza evaluării necesităților persoanei/familiei de aceste servicii.

Articolul 5. Aplicarea legii

Prezenta lege se aplică:

- a) cetățenilor Republicii Moldova, precum și străinilor specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;
[Art.5 lit.a) modificată prin LP164 din 21.07.14, MO223-230/08.08.14 art.511]
- b) persoanelor fizice și juridice (indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare) autohtone și străine cu domiciliul/sediul în Republica Moldova.

CAPITOLUL II TIPURI DE SERVICII SOCIALE

Articolul 6. Clasificarea serviciilor sociale

(1) Serviciile sociale se clasifică în următoarele tipuri:

- a) servicii sociale primare;
- b) servicii sociale specializate;
- c) servicii sociale cu specializare înaltă.

(2) Serviciile sociale primare sînt serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor be-

neficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluderea socială.

(3) Serviciile sociale specializate sînt serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia.

(4) Serviciile sociale cu specializare înaltă sînt serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore).

CAPITOLUL III ORGANELE ABILITATE CU PRESTAREA SERVICIILOR SOCIALE

Articolul 7. Prestatori de servicii sociale

(1) Prestatori de servicii sociale pot fi persoane fizice sau persoane juridice publice ori private.

(2) Prestatori publici de servicii sociale sînt:

- a) instituțiile de asistență socială create și gestionate de autoritățile administrației publice centrale;
- b) autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea;
- c) autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi.

(3) Prestatori privați de servicii sociale sînt:

- a) asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația – toate cu domeniul de activitate în sfera socială;
- b) persoanele juridice și persoanele fizice – întreprinderi cu scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația.

(4) Prestatorii de servicii sociale pot organiza și oferi servicii sociale dacă sînt acreditați în condițiile legii.

(5) Condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sînt reglementate prin lege specială.

Articolul 8. Atribuțiile autorităților administrației publice centrale

(1) Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei reprezintă autoritatea centrală de specialitate pentru realizarea politicilor de asistență socială și exercită atribuții principale în procesul de asigurare a serviciilor sociale la nivel național. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în scop de asigurare a serviciilor sociale:

- a) elaborează și promovează politicile în domeniul de asistență socială, inclusiv al serviciilor sociale, precum și în domeniul promovării drepturilor persoanelor defavorizate;
- b) elaborează acte normative privind organizarea, funcționarea și dezvoltarea sistemului integrat de servicii sociale;
- c) reglementează și organizează sistemul de inspecție a serviciilor sociale, exercită inspecția calității serviciilor sociale prestate, precum și a respectării actelor normative în domeniul de către prestatorii de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare;

d) consultă patronatele, sindicatele și societatea civilă și coordonează cu acestea, la nivel național, proiectele de acte normative de caracter economico-social;

e) consultă și susține autoritățile administrației publice locale privind planificarea, organizarea și prestarea serviciilor sociale;

f) organizează și gestionează instituții de asistență socială prestatore de servicii cu specializare înaltă în cazul în care astfel de instituții nu pot fi organizate și gestionate de autoritățile administrației publice locale.

(2) Exercitarea atribuțiilor de către alte autorități ale administrației publice centrale, care au în subordinea și gestiunea lor instituții care prestează și servicii sociale, nu trebuie să contravină prevederilor prezentei legi, precum și actelor normative ce reglementează prestarea serviciilor sociale. În acest sens, alte autorități ale administrației publice centrale:

- a) vor întreprinde măsuri în vederea dezinstituționalizării și reintegrării beneficiarilor în familie și comunitate;

- b) vor asigura accesul autorităților competente în instituțiile pe care le gestionează pentru a inspecta calitatea serviciilor sociale prestate;
- c) vor oferi informații Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei privind serviciile sociale prestate în instituțiile din subordine;
- d) vor colabora și vor coordona orice acțiuni de prestare a serviciilor sociale.

Articolul 9. Atribuțiile autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea

(1) Autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea asigură dezvoltarea și gestionarea serviciilor sociale în conformitate cu competențele stabilite prin lege, în funcție de necesitățile identificate ale populației din teritoriul administrat, fie autonom, fie în comun cu alte autorități ale administrației publice locale, precum și în colaborare cu agenții economici, patronatele, sindicatele din teritoriu și cu asociațiile obștești din țară și din străinătate.

(2) Funcțiile de prestare a serviciilor sociale în unitățile administrativ-teritoriale de nivelul al

doilea se pun pe seama structurilor teritoriale de asistență socială, acestea având responsabilitatea directă privind diversificarea și prestarea serviciilor sociale orientate prioritar la menținerea beneficiarului în familia și comunitatea de unde provine.

(3) În exercitarea funcțiilor lor, structurile teritoriale de asistență socială beneficiază necondiționat, după caz, de susținerea poliției, instituțiilor publice din domeniul educației, sănătății și din alte domenii.

(4) În scop de prestare a serviciilor sociale, autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea, în teritoriul administrat, exercită următoarele atribuții:

- a) informează populația și acordă consultații cu privire la serviciile sociale și la drepturile persoanei la aceste servicii;
- b) analizează necesitățile comunității cu privire la serviciile sociale;
- c) planifică tipurile de servicii sociale și identifică mijloacele financiare pentru prestarea acestora în funcție de necesitățile stabilite, inclusiv pentru procurarea serviciilor sociale de care nu dispun sau pe care nu este rezonabil

economic să le presteze individual;

- d) înființează, reorganizează sau lichidează, în modul stabilit, instituții ce prestează servicii sociale și asigură funcționarea acestora;
- e) remită cererile/reclamațiile către organul abilitat cu prestarea serviciilor sociale respective în cazul în care obiectul cererilor/reclamațiilor depășește limitele competenței sale;
- f) informează, neîntârziat, autoritățile competente despre cazurile de încălcare a legislației în domeniul prestării serviciilor sociale, precum și despre cazurile de necorespun dere cerințelor prescrise;
- g) evaluează cazul și stabilesc necesitățile persoanei/familiei privind serviciile sociale și, în funcție de necesitățile acestora, asigură prestarea serviciilor sociale corespunzătoare;
- h) monitorizează procesul de prestare a serviciilor sociale și organizează evaluarea calității acestor servicii acordate de prestatorii de servicii, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare, în teritoriul administrat;

- i) prezintă Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei informațiile acumulate în urma monitorizării și evaluării locale a serviciilor sociale acordate, în forma și perioadele stabilite.

Articolul 10. Atribuțiile autorităților administrației publice locale de nivelul întâi

(1) Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi contribuie la dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale în teritoriul administrat și aprobă, în conformitate cu legislația, resursele financiare necesare.

(2) Activitatea nemijlocită de prestare a serviciilor sociale este realizată de unitatea de asistență socială prin intermediul asistenților sociali și al lucrătorilor sociali, selectați și angajați în conformitate cu legislația, în conlucrare și colaborare cu alte servicii existente la nivel de comunitate.

(3) Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, în vederea prestării serviciilor sociale în teritoriul administrat, exercită următoarele atribuții:

- a) informează populația și acordă consultații cu privire la

- serviciile sociale și la drepturile persoanei la aceste servicii;
- b) analizează necesitățile comunității cu privire la serviciile sociale;
- c) participă la selectarea și angajarea asistenților sociali și a lucrătorilor sociali;
- d) facilitează și susțin activitatea asistenților sociali și a lucrătorilor sociali în teritoriul administrat;
- e) planifică tipurile de servicii sociale conform necesităților populației din teritoriul administrat și resursele necesare pentru prestarea acestora;
- f) susțin asociațiile obștești de utilitate publică ce activează în teritoriul administrat în sfera serviciilor sociale;
- g) oferă structurii teritoriale de asistență socială informația colectată în urma monitorizării și evaluării serviciilor sociale acordate, în forma și în perioadele stabilite.
- Articolul 11. Asociațiile obștești care activează în sfera serviciilor sociale**
- (1) În scop de protecție a beneficiarilor de servicii sociale, asociația obștească ce activează în sfera serviciilor sociale, în conformitate cu statutul său și cu legislația, are dreptul:
- a) să presteze servicii sociale și să participe la realizarea programelor de stat și a proiectelor în domeniul serviciilor sociale, în condițiile legii;
- b) să sesizeze, în temeiul cererilor primite de la beneficiari sau din oficiu, organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale, organele de drept și organele de control al serviciilor sociale despre cazurile de încălcare a drepturilor beneficiarilor;
- c) să primească de la organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale informații referitor la propunerile și sesizările înaintate;
- d) să efectueze investigații pentru identificarea necesităților și lacunelor în prestarea serviciilor sociale, precum și în ce privește respectarea drepturilor persoanei la servicii sociale;
- e) să înainteze autorităților publice centrale și locale propuneri de modificare a legislației și a politicilor de stat cu privire la asistența socială și la serviciile sociale;

- f) să informeze populația, prin intermediul mass-mediei, despre politicile de stat în domeniul prestării serviciilor sociale, despre încălcarea drepturilor și intereselor legitime ale beneficiarilor de servicii sociale, precum și despre rezultatele consultării opiniei publice;
- g) să intenteze acțiuni în instanțele judecătorești privind protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.
- (2) Drepturile prevăzute la alin. (1) le au fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, alte forme organizaționale ale societății civile constituite în conformitate cu legislația, precum și persoanele juridice și persoanele fizice – întreprinderi cu scop lucrativ, în condițiile legii.

CAPITOLUL IV DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Articolul 12. Drepturile beneficiarilor de servicii sociale

Drepturile beneficiarilor la servicii sociale sînt asigurate prin:

- a) respectarea drepturilor și libertăților fundamentale, cu excluderea oricăror forme de discriminare;
- b) protecția împotriva oricăror forme de violență, vătămare ori abuz fizic sau mintal, neglijare, rele tratamente sau exploatare, precum și prin informarea asupra oricăror situații de risc și a altor drepturi sociale;
- c) comunicarea, în termeni accesibili, a informațiilor privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție socială, precum și a celor privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;
- d) încurajarea participării beneficiarului la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- e) exprimarea opiniei proprii privind serviciile sociale oferite;
- f) respectarea confidențialității informațiilor furnizate;
- g) protecția bunurilor beneficiarului atunci cînd acesta nu are capacitatea deplină de exercițiu, fiind îngrijit în familie sau în instituție;
- h) respectarea demnității și intimității personale ale beneficiarului.

Articolul 13. Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale

Beneficiarii de servicii sociale sînt obligați:

- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația, la prestarea serviciilor sociale;
- d) să comunice orice modificare a situației lor.

CAPITOLUL V PROCEDURA DE ACORDARE A SERVICIILOR SOCIALE

Articolul 14. Identificarea beneficiarilor de servicii sociale

(1) În vederea solicitării serviciilor sociale, oricare persoană care se consideră într-o stare de risc social sau oricare persoană/familie defavorizată, neglijată

sau abuzată, adresează inițial o cerere în scris sau verbal unității de asistență socială din raza domiciliului său. Solicitarea de servicii sociale poate fi adresată și direct unui alt prestator de servicii sociale, prevăzut la art. 7, de la locul de trai al solicitantului.

(2) Acționînd în interesele persoanei/familiei sau ale siguranței sociale a comunității, cererea privind acordarea serviciilor sociale persoanei/familiei, prevăzută la alin. (1), poate fi depusă de membrii comunității sau de alte persoane interesate, care vor indica motivul din care persoana sau reprezentantul legal al acesteia nu poate depune cererea de sine stătător.

(3) Lucrătorii instituțiilor instructiv-educative, medico-sanitare publice, ai celor de prestare a serviciilor sociale, poliției și ai altor organe competente, care dispun de informații privind necesitatea acordării serviciilor sociale unei persoane/familii, sînt obligați să informeze neîntîrziat, în decurs de 24 de ore, unitatea de asistență socială de la locul de trai al persoanei/familiei. În asemenea condiții, astfel de cazuri vor fi examinate fără cererea persoanei sau a reprezentantului legal.

Articolul 15. Examinarea cererii

În temeiul cererii prevăzute la art. 14, unitatea de asistență socială:

- a) oferă informații sau consultanță momentan sau cel mult în 3 zile, în cazul imposibilității de acordare imediată a acestora;
- b) asigură evaluarea inițială a necesităților persoanei/familiei în scop de prestare a serviciilor sociale;
- c) procedează imediat, în situații de urgență, la prestarea serviciilor sociale, cu implicarea nemijlocită a autorităților competente.

Articolul 16. Evaluarea inițială

(1) Evaluarea inițială se desfășoară în termen de cel mult 10 zile de la data de înregistrare a cererii, decizia urmînd a fi comunicată imediat atît persoanei care a depus cererea, cît și persoanei în interesul căreia a fost scrisă cererea.

(2) Unitatea de asistență socială, în urma evaluării inițiale, are dreptul:

- a) să respingă cererea, motivînd decizia prin care persoanei i s-a refuzat acordarea serviciilor sociale;

- b) să ofere intervenție de o singură dată;
- c) să efectueze evaluarea complexă;
- d) să refere cazul după competență, în situații de urgență, pentru prestarea serviciilor sociale sau cînd cazul nu poate fi soluționat la nivel de comunitate.

(3) În caz de acceptare a cererii, structura teritorială de asistență socială, prin intermediul unității de asistență socială, asigură prestarea serviciilor sociale necesare pentru a satisface necesitățile identificate ale beneficiarului. În scop de respectare a dreptului beneficiarului în mediul familial, structura teritorială de asistență socială asigură soluții pentru prevenirea separării membrilor familiei, iar în situația în care acest lucru nu este posibil, identifică soluții care să permită reunirea membrilor familiei cît mai des posibil și în locuri accesibile pentru fiecare.

Articolul 17. Evaluarea complexă

(1) În cazul în care rezultatele evaluării inițiale sau ale intervenției de o singură dată sînt insuficiente pentru satisfacerea ne-

cesităților persoanei, unitatea de asistență socială efectuează evaluarea complexă, coordonând toate acțiunile cu structura teritorială de asistență socială.

(2) Evaluarea complexă se realizează prin antrenarea nemijlocită a specialiștilor în domeniu și/sau din domeniile conexe, cu participarea obligatorie a beneficiarului și a celor care au efectuat evaluarea inițială, și se finalizează în termen de cel mult 10 zile de la data preluării cazului pentru efectuarea evaluării complexe.

(3) În urma evaluării complexe, structura teritorială de asistență socială elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului, care prevede, după caz, următoarele recomandări:

- a) acordarea serviciilor sociale primare în cadrul comunității în care beneficiarul domiciliază;
- b) acordarea serviciilor sociale specializate, stabilite conform planului individualizat de asistență, fie în familia biologică a beneficiarului, fie într-o familie substitutivă, fie în cadrul unor centre de zi sau de plasament temporar, prioritar la locul de trai de unde

provine, iar complementar în unitatea administrativ-teritorială apropiată de același nivel sau de nivelul al doilea;

- c) referire la servicii sociale cu specializare înaltă.

Articolul 18. Garanții cu privire la acordarea serviciilor sociale cu specializare înaltă

(1) Structura teritorială de asistență socială referă cazul spre serviciile sociale cu specializare înaltă numai dacă sînt motive întemeiate de a considera că opțiunile prevăzute la art. 17 alin.

(3) lit. a) și b) nu pot satisface necesitățile identificate ale beneficiarului, iar neacordarea serviciilor sociale cu specializare înaltă constituie un risc pentru viața beneficiarului.

(2) Serviciile sociale cu specializare înaltă se acordă beneficiarului numai dacă acesta a fost referit, în urma unei evaluări complexe, de către structura teritorială de asistență socială de la locul de trai al beneficiarului.

(3) Prestatorul de servicii sociale cu specializare înaltă, indiferent de forma juridică de organizare și subordonare, nu acceptă prestarea serviciilor sociale cu specializare înaltă nici unui beneficiar fără:

- a) evaluarea complexă și fără planul individualizat de asistență;
- b) decizia motivată de referire a cazului în vederea prestării serviciilor sociale cu specializare înaltă.

(4) Condițiile materiale precare ale persoanei/familiei nu constituie temei exclusiv pentru ca aceasta să fie referită pentru a beneficia de servicii sociale cu specializare înaltă.

(5) În situații de urgență, doar în cazuri de pericol iminent pentru viața și sănătatea persoanei, serviciile sociale cu specializare înaltă pot fi acordate, prin derogarea de la prevederile alin. (3), pe un termen de cel mult 30 de zile, perioadă de timp în care se efectuează evaluarea complexă și se întocmește planul individualizat de asistență, cu implicarea directă a reprezentanților structurii teritoriale de asistență socială de la locul de trai al beneficiarului.

Articolul 19. Revizuirea periodică a planului individualizat de asistență

(1) Pentru a determina eficiența serviciilor sociale acordate și necesitatea continuării interven-

ției sau sistării asistenței, situația beneficiarului este reevaluată periodic de către prestatorul de servicii sociale.

(2) Revizuirea planului individualizat de asistență se efectuează în mod obligatoriu:

- a) după prima lună de acordare a serviciilor sociale;
- b) la trei luni de acordare a serviciilor sociale;
- c) după necesitate, dar nu mai rar decît o dată la șase luni.

(3) În baza rezultatelor revizuirii, prestatorul de servicii sociale completează sau modifică planul individualizat de asistență ori sistează prestarea serviciilor sociale.

Articolul 20. Evidența serviciilor sociale prestate

(1) Evidența oricăror servicii sociale prestate se ține într-un registru de către prestatorul de servicii care le acordă, în care se înscrie numele și prenumele beneficiarului, datele personale, adresa de la domiciliu, problema în legătură cu care a solicitat servicii sociale, durata așteptării, rezultatul prestării serviciilor.

(2) Înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor cu caracter

personal ale beneficiarilor de servicii sociale se efectuează în conformitate cu prevederile Legii nr. 17-XVI din 15 februarie 2007 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

CAPITOLUL VI INSPECȚIA SERVICIILOR SOCIALE

Articolul 21. Prevederi generale privind inspecția serviciilor sociale

(1) Inspecția serviciilor sociale se realizează de către Inspecția socială din subordinea Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

(2) Inspecția socială își extinde acțiunea asupra tuturor prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare. Inspecția serviciilor sociale se efectuează periodic în conformitate cu legislația în vigoare. La efectuarea inspecției sînt antrenate reprezentanții ai societății civile, inclusiv beneficiarii ai serviciilor sociale.

(3) Rapoartele cu privire la rezultatele activității Inspecției sociale se fac publice în periodice, în buletinul informațional și în

pagina web a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Articolul 22. Obiectivele Inspecției sociale

Inspecția socială are următoarele obiective:

- a) aplicarea prevederilor legale referitoare la serviciile sociale;
- b) respectarea standardelor de calitate a serviciilor sociale;
- c) îmbunătățirea calității și sporirea eficienței serviciilor sociale;
- d) îndrumarea și susținerea metodologică a activității prestatorilor de servicii sociale;
- e) asigurarea respectării drepturilor sociale ale beneficiarilor.

CAPITOLUL VII MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA SERVICIILOR SOCIALE

Articolul 23. Monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale

(1) Monitorizarea serviciilor sociale constituie un proces de colectare continuă și sistematizată a informației în baza unor indicatori specifici, prin care se

analizează dinamica progreselor privind realizarea activităților și atingerea obiectivelor serviciilor sociale.

(2) Evaluarea serviciilor sociale constituie un proces de analiză a datelor monitorizării și a altor informații pentru a aprecia oportunitatea obiectivelor serviciilor sociale, realizarea serviciilor sociale, eficiența, impactul și durabilitatea acestora.

Articolul 24. Rolul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei în monitorizarea și evaluarea sistemului integrat de servicii sociale

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei este responsabil de organizarea monitorizării și evaluării sistemului integrat de servicii sociale prin elaborarea și aplicarea metodologiei în domeniu, precum și prin analiza impactului serviciilor sociale asupra persoanelor/familiilor defavorizate.

Articolul 25. Rolul autorităților administrației publice locale în procesul de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale

(1) Unitatea de asistență socială colectează informația primară

privind serviciile sociale prestate în comunitate și o prezintă structurii teritoriale de asistență socială.

(2) Structura teritorială de asistență socială prezintă Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei rapoarte cu informația solicitată conform metodologiei de monitorizare și evaluare a impactului politicilor în domeniul serviciilor sociale, inclusiv privind serviciile prestate de sectorul privat.

(3) Prestatorii privați de servicii sociale sînt responsabili de prezentarea rapoartelor la unitățile de asistență socială și, respectiv, la structurile teritoriale de asistență socială conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.

CAPITOLUL VIII FINANȚAREA SERVICIILOR SOCIALE

Articolul 26. Prevederi generale privind finanțarea serviciilor sociale

(1) Serviciile sociale sînt finanțate din:

- a) bugetul de stat – pentru atribuțiile specificate la art. 8;

- b) bugetele unităților administrativ-teritoriale – pentru atribuțiile specificate la art. 9 și 10;
- c) sursele proprii ale prestatorilor de servicii sociale – pentru activitățile specificate la art. 11;
- d) alte surse conform legislației.

(2) Modul de finanțare a serviciilor sociale se stabilește conform cadrului legislativ care reglementează relațiile interbugetare.

(3) Finanțarea serviciilor sociale din sursele prevăzute la alin. (1) lit. a) și b) se face în baza principiilor concurenței și calității.

(4) Autoritățile administrației publice centrale și locale pot procura și contracta servicii sociale în condițiile legii.

Articolul 27. Finanțarea în parteneriat

Finanțarea serviciilor sociale poate fi realizată în parteneriat de la bugetul de stat, de la bugetul unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al doilea, conform atribuțiilor prevăzute în capitolul III.

Articolul 28. Alte surse de finanțare

(1) La finanțarea serviciilor sociale sînt utilizate veniturile proprii ale prestatorilor de servicii sociale, donații, sponsorizări sau alte contribuții ale persoanelor fizice sau juridice din țară și din străinătate, precum și alte surse, conform legislației.

(2) În funcție de venituri, beneficiarul poate să contribuie la finanțarea prestării serviciilor sociale, conform legislației.

(3) Prestatorii de servicii sociale au dreptul să desfășoare activități economice pentru autofinanțarea serviciilor sociale prestate.

CAPITOLUL IX EXAMINAREA LITIGIILOR PRIVIND SERVICIILE SOCIALE. RĂSPUNDEREA PENTRU NERESPECTAREA LEGISLAȚIEI

Articolul 29. Soluționarea litigiilor

(1) Litigiile în domeniul prestării serviciilor sociale care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile între părțile

interesate sînt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.

(2) Actele administrative prin care sînt lezate drepturile sau interesele legitime ale persoanei fizice sau juridice implicate în raporturi din domeniul prestării serviciilor sociale pot fi atacate în instanța de contencios administrativ.

(3) Cererile adresate în contenciosul administrativ pentru soluționarea litigiilor în legătură cu dreptul la serviciile sociale sau cu prestarea acestor servicii sînt scutite de taxa de stat.

Articolul 30. Răspunderea pentru nerespectarea legislației

Nerespectarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere conform legislației.

Președintele Parlamentului

*Nr. 123. Chișinău,
18 iunie 2010.*

CAPITOLUL X DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 31

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării.

(2) Pînă la obținerea acreditării de către prestatorii de servicii sociale, prevăzută la art. 7 alin.

(4), activitatea prestatorilor care acordă servicii sociale la data intrării în vigoare a prezentei legi se desfășoară conform legislației.

(3) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi, va aduce actele sale normative în concordanță cu prevederile ei și va prezenta propuneri privind aducerea legislației în concordanță cu prezenta lege.

Mihai GHIMPU



REPUBLICA MOLDOVA
PARLAMENTUL

LEGE

nr. 129 din 08.06.2012

privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale

Publicat: 31.08.2012 în Monitorul Oficial Nr. 181-184 art Nr : 593
Data intrării în vigoare: 31.01.2013

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Obiectul legii

Prezenta lege stabilește cadrul general privind crearea și funcționarea sistemului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, de asemenea principiile de bază, criteriile generale, modul și condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, noțiunile principale utilizate au următoarele semnificații:

acreditare – procedură prin care autoritatea națională de acreditare a prestatorilor de servicii sociale apreciază în mod oficial capacitatea funcțională, organizațională și administrativă a prestatorilor de a presta servicii sociale în corespundere cu legislația și standardele de calitate;

acreditare inițială – procedură care se aplică în cazul prestatorului de servicii sociale nou-înființat în vederea determinării capacității sale de a începe prestarea serviciilor sociale;

acreditare provizorie – recunoașterea condiționată a capacității prestatorului de servicii sociale de a presta astfel de servicii cu stabilirea unor recomandări specifice privind ajustarea serviciilor la standarde, recomandări care urmează a fi îndeplinite într-o perioadă limitată în timp;

certificat de acreditare – document eliberat de autoritatea națională de acreditare a prestatorilor de servicii sociale în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative din domeniu, care certifică corespunderea capacităților funcționale, organizaționale și administrative ale prestatorului de servicii sociale, cât și dreptul acestuia de a presta servicii sociale de calitate;

certificat de acreditare inițială – document eliberat de autoritatea națională de acreditare a prestatorilor de servicii sociale în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative din domeniu, care certifică corespunderea capacităților funcționale, organizaționale și administrative ale prestatorului de servicii sociale nou-înființat de a începe prestarea serviciilor sociale conform legislației;

evaluare – acțiunea de a aprecia din punct de vedere calitativ și cantitativ corespunderea serviciilor sociale prestate cu standardele de calitate din domeniu, constituind etapa principală a procedurii de acreditare, efectuată de către autoritatea națională de acreditare în domeniul serviciilor sociale;

raport de autoevaluare – act prin care prestatorul de servicii sociale reflectă nivelul corespunderii activității sale cu legislația din domeniu, inclusiv cu standardele de calitate;

standarde de calitate – norme obligatorii aprobate la nivel național, a căror aplicare garantează calitatea serviciilor sociale.

Articolul 3. Scopul legii

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se face în scopul determinării, în baza standardelor de calitate ale acestor servicii, a capacității prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate, de forma juridică de organizare și de subordonarea administrativă, de a presta către populație servicii sociale calitative și în scopul sporirii răspunderii pentru respectarea standardelor de calitate.

Articolul 4. Sfera de aplicare a legii

Dispozițiile prezentei legi se aplică prestatorilor de servicii sociale specificați la art.7 din Legea nr.123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare, având sediul în Republica Moldova.

Articolul 5. Principiile de bază ale acreditării

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se bazează pe următoarele principii generale:

- a) asigurarea calității serviciilor sociale, care prevede certificarea respectării criteriilor, indicatorilor și standardelor de calitate stabilite pentru servicii sociale accesibile, flexibile și adaptate nevoilor sociale sau care prevede evaluarea continuă a serviciilor sociale din partea autorităților statului și a prestatorilor în baza unui set de criterii, indicatori și standarde de calitate;
- b) egalitatea în drepturi a prestatorilor de servicii sociale, care prevede asigurarea drepturilor tuturor prestatorilor

de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, în condiții de tratament egal și nediscriminatoriu;

- c) prioritatea interesului public, care prevede că în îndeplinirea atribuțiilor funcționale ale reprezentanților sistemului național de acreditare interesul public este mai presus decât interesul personal;
- d) confidențialitatea, care prevede nedivulgarea informațiilor obținute în exercitarea funcției și neutilizarea acestora în interes personal;
- e) caracterul nonprofit, care prevede că mijloacele acumulate în urma acreditării prestatorilor de servicii sociale nu pot fi distribuite membrilor Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sau ai organelor de conducere ale acestuia, ci sînt folosite exclusiv pentru realizarea procesului de acreditare și pentru autogestiune;
- f) reprezentativitatea multidisciplinară, care prevede implicarea unei echipe profesioniste și cooperarea tuturor părților interesate la toate etapele procesului de acre-

ditare în vederea asigurării calității serviciilor sociale prestate;

- g) transparența deciziilor adoptate, care prevede asigurarea vizibilității deciziei și a rezultatelor procesului de acreditare prin comunicarea periodică și adecvată a acestora;
- h) participarea beneficiarului, care prevede implicarea activă a beneficiarilor de servicii sociale și, după caz, a familiilor acestora în procesul decizional și în cel de acordare a serviciilor sociale.

CAPITOLUL II CRITERII DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Articolul 6. Criterii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

Criteriile generale de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sînt:

- a) baza tehnico-materială;
- b) activitatea economico-financiară;
- c) calificarea personalului;
- d) conformitatea calității serviciilor sociale prestate cu

standardele minime de calitate ale acestor servicii.

Articolul 7. Baza tehnico-materială

(1) Baza tehnico-materială a prestatorului de servicii sociale corespunde prevederilor legislației.

(2) Pentru obținerea certificatului de acreditare, prestatorul de servicii sociale face dovada că, în conformitate cu legislația în vigoare, dispune de:

- a) spații, proprii sau închiriate, corespunzătoare standardelor de calitate ale serviciilor sociale și normelor sanitaro-igienice, cu excepția serviciilor care nu necesită un sediu conform standardelor minime de calitate;
- b) echipament și utilaje corespunzătoare serviciilor sociale prestate.

Articolul 8. Activitatea economico-financiară

Activitatea economico-financiară a prestatorilor de servicii sociale care solicită acreditarea corespunde cu actele normative din domeniu.

Articolul 9. Calificarea personalului

(1) Personalul de specialitate al prestatorului de servicii sociale corespunde nivelului calificării cerute și posedă competențe în conformitate cu standardele din domeniul respectiv, respectă normele deontologice generale și cele ale eticii profesionale.

(2) Personalul administrativ al prestatorului de servicii sociale este constituit din specialiști cu un nivel de calificare corespunzător standardelor serviciului prestat.

Articolul 10. Conformitatea calității serviciilor sociale

Calitatea serviciilor sociale prestate este asigurată în conformitate cu standardele de calitate ale fiecărui serviciu în parte.

CAPITOLUL III SISTEMUL NAȚIONAL DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Articolul 11. Sistemul național de acreditare

Sistemul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale este constituit din:

- a) Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale;
- b) grupurile de experți în evaluare.

Articolul 12. Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

(1) Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Consiliu) se instituie pe lângă Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, are statut de persoană juridică, dispune de conturi trezoreriale, de ștampilă cu stema de stat și cu denumirea sa.

(2) Regulamentul de activitate și efectivul-limită ale Consiliului se aprobă de către Guvern.

(3) Cheltuielile de organizare și funcționare a Consiliului se acoperă din contul și în limita alocațiilor prevăzute de bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației în vigoare.

Articolul 13. Atribuțiile principale ale Consiliului

Consiliul exercită următoarele atribuții principale:

- a) înaintează Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Fa-

- miliei, în modul stabilit, propuneri ce vizează elaborarea actelor normative privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, a standardelor și programelor naționale;
- b) stabilește criteriile de selecție a experților în evaluare;
- c) stabilește atribuțiile grupurilor de experți în evaluare;
- d) constituie și aprobă componența grupurilor de experți în evaluare;
- e) elaborează criteriile de evaluare a activității experților;
- f) aprobă planurile activității Consiliului;
- g) decide cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorilor de servicii sociale;
- h) eliberează certificatul de acreditare;
- i) notifică prestatorul de servicii sociale asupra deciziei de acreditare sau neacreditare;
- j) efectuează evaluări inopinate ale prestatorilor de servicii sociale acreditați ca urmare a sesizărilor parvenite din partea organelor de drept, Inspecției sociale și a altor persoane juridice sau fizice;
- k) suspendă și/sau retrage certificatul de acreditare;
- l) examinează reclamațiile și soluționează litigiile ce țin de acreditarea prestatorilor de servicii sociale;
- m) acordă consultanță în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- n) organizează și desfășoară instruirii în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- o) dezvoltă o colaborare internațională în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- p) exercită alte atribuții prevăzute de legislația în domeniu.

Articolul 14. Drepturile Consiliului

Consiliul este investit cu următoarele drepturi:

- a) să realizeze activități în vederea implementării programelor sale de activitate, în modul stabilit de lege;
- b) să solicite de la autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și de la întreprinderi, instituții și organizații, informațiile necesare pentru buna desfășurare a activității sale;
- c) să implice, prin acord mutual, reprezentanții ministerelor,

- ai altor autorități administrative centrale, ai autorităților administrației publice locale, precum și ai întreprinderilor, organizațiilor și instituțiilor, în procesul de examinare și soluționare a problemelor ce țin de competența sa funcțională;
- d) să emită, în limita competențelor atribuite prin lege, instrucțiuni, indicații metodice, precum și alte acte privind domeniul său de activitate;
- e) să implice experții din țară și din străinătate în vederea realizării sarcinilor și funcțiilor sale, conform legislației;
- f) să efectueze vizite de evaluare a prestatorilor de servicii sociale;
- g) să monitorizeze modul în care prestatorii de servicii sociale își desfășoară activitățile pentru care au fost acreditați;
- h) să aibă acces la documentele prestatorilor de servicii sociale în procesul de evaluare și acreditare a acestora, în modul stabilit de legislație;
- i) să participe, în calitate de membru, la activitățile desfășurate de uniunile, asociațiile și societățile internaționale de acreditare;
- j) să reprezinte Republica Moldova în organismele internaționale de acreditare a prestatorilor de servicii sociale;
- k) să organizeze și să finanțeze activități editoriale în probleme ce țin de acreditare, inclusiv editarea unei publicații periodice și a unui îndrumar anual de informare sistematică a populației.

Articolul 15. Obligațiile Consiliului

Consiliul are următoarele obligații:

- a) să-și desfășoare activitatea în strictă conformitate cu Constituția Republicii Moldova, cu alte acte normative și cu prezenta lege;
- b) să asigure independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor, precum și transparența activității sale;
- c) să prezinte anual Guvernului și Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei rapoarte cu privire la activitatea sa și, după caz, propuneri și recomandări considerate necesare;
- d) să examineze cererile de solicitare a acreditării și să informeze prestatorul de servicii sociale cu privire la decizia de

- acreditare, acreditare inițială, acreditare provizorie sau de neacreditare, după caz;
- e) să transmită solicitantului de acreditare un exemplar al deciziei Consiliului și, după caz, certificatul de acreditare în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea deciziei;
- f) să ia decizia privind retragerea acreditării în termen de 10 zile lucrătoare de la data stabilirii temeiurilor pentru aceasta;
- g) să aducă la cunoștința prestatorului de servicii sociale decizia privind suspendarea sau retragerea acreditării, cu indicarea temeiului legal, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data constatării abaterilor în urma evaluării, în cazul suspendării, sau de la data adoptării deciziei, în cazul retragerii;
- h) să examineze sesizările referitoare la procedura de acreditare ce i-au fost adresate direct sau remise de Parlament, Președinție, Guvern, de alte instituții și structuri, de persoane fizice și juridice;
- i) să organizeze activitatea de propagare și explicare a legislației cu privire la procedura de acreditare.

Articolul 16. Grupurile de experți în evaluare

- (1) Pentru a realiza evaluarea prestatorilor de servicii sociale, Consiliul creează grupuri de experți și aprobă componența lor nominală.
- (2) Fiecare grup de experți se formează pentru perioada evaluării și acreditării prestatorilor unui tip de servicii sociale.
- (3) Grupurile de experți sînt formate din specialiști cu o înaltă calificare profesională în diferite domenii, în funcție de tipul serviciilor sociale care urmează a fi acreditate.
- (4) În componența grupurilor de experți pot fi incluși, după caz, reprezentanți ai prestatorilor de servicii sociale publice sau private, ai autorităților administrației publice locale, ai mediului academic, ai beneficiarilor de servicii sociale, precum și experți independenți.
- (5) Grupurile de experți evaluează și stabilesc conformitatea serviciului social prestat cu standardele de calitate ale serviciului în cauză și prezintă Consiliului spre examinare raportul de evaluare a prestatorului de servicii sociale.

CAPITOLUL IV ACREDITAREA PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Articolul 17. Acreditarea prestatorilor de servicii sociale

Prestatorii de servicii sociale se supun acreditării, în mod obligatoriu, o dată la 5 ani, în conformitate cu prezenta lege și cu alte acte normative din domeniu.

Articolul 18. Condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

(1) Prestatorii de servicii sociale sînt acreditați dacă îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- a) au fost constituiți în condițiile legii;
- b) actul lor de înființare prevede inclusiv activități din domeniul serviciilor sociale;
- c) confirmă posibilitatea de a obține resurse financiare suplimentare pentru asigurarea stabilității financiare și a durabilității procesului de prestare a serviciilor sociale;
- d) dispun de personal cu pregătire profesională adecvată tipului de servicii sociale pentru care solicită acreditarea;

- e) aplică standardele de calitate ale serviciilor sociale pentru care solicită acreditarea.

(2) Acreditarea prestatorilor de servicii sociomedicale se efectuează de către Consiliu, în coordonare cu Consiliul național de evaluare și acreditare în sănătate, în componența grupurilor de experți fiind incluși specialiști de profil din domeniul sănătății.

Articolul 19. Procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

(1) Procedura de acreditare se declanșează la data specificată în decizia Consiliului și durata ei nu poate depăși 3 luni.

(2) Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale este aprobat de Guvern.

Articolul 20. Documentele necesare pentru inițierea procedurii de acreditare

(1) Pentru inițierea procedurii de acreditare, prestatorii de servicii sociale depun la Consiliu următoarele documente:

- a) cererea de solicitare a acreditării;
- b) certificatul de înregistrare sau decizia de constituire;
- c) statutul.

(2) Drept temei pentru respingerea cererii de solicitare a acreditării servește neprezentarea tuturor documentelor necesare pentru acreditare stabilite la alin. (1), precum și depistarea de către Consiliu a unor date neveridice în documentele prezentate de solicitant.

Articolul 21. Etapele procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se desfășoară în 4 etape:

- a) inițierea procedurii de acreditare, care prevede depunerea cererii, primirea documentației necesare și consultarea din partea Consiliului;
- b) autoevaluarea;
- c) evaluarea calității serviciilor sociale;
- d) adoptarea deciziei cu privire la acreditarea prestatorului de servicii sociale.

Articolul 22. Decizia cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale

(1) Consiliul, în baza raportului și a recomandărilor grupului de experți, cît și a raportului de autoevaluare prezentat de prestatorul de servicii sociale, în termen de 10 zile lucrătoare, ia decizia cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale.

(2) Consiliul aduce la cunoștința solicitantului, în termen de 3 zile lucrătoare, decizia de acreditare sau neacreditare.

(3) În cazul în care prestatorul de servicii sociale nu este de acord cu decizia de neacreditare emisă de Consiliu, acesta o poate contesta în condițiile Legii contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000.

(4) Deciziile de acreditare sau neacreditare emise de Consiliu se fac publice prin plasarea lor pe pagina web a Consiliului și prin publicarea lor în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Articolul 23. Eliberarea certificatului de acreditare

(1) Consiliul, în termen de 5 zile lucrătoare din data adoptării deciziei de acreditare, eliberează prestatorului de servicii sociale acreditat un certificat de acreditare valabil timp de 5 ani.

(2) Certificatul de acreditare se identifică prin număr, serie și perioada de valabilitate.

(3) Modelul certificatului de acreditare se aprobă prin ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei.

Articolul 24. Decizia cu privire la acreditarea provizorie a prestatorului de servicii sociale

(1) Prestatorul de servicii sociale este acreditat provizoriu dacă în timpul evaluării se constată necesitatea de a ajusta activitatea acestuia la standardele de calitate.

(2) Prestatorul de servicii sociale este informat în scris despre decizia Consiliului privind acreditarea provizorie, despre neconformitățile depistate, precum și despre perioada în care acestea urmează să fie înlăturate.

(3) Acreditarea provizorie are o durată de valabilitate de 12 luni de la data emiterii deciziei Consiliului.

(4) Prestatorul de servicii sociale poate solicita o reevaluare înainte de expirarea duratei de valabilitate a acreditării provizorii, dar nu mai devreme de 3 luni înainte de expirarea acestei perioade.

(5) Acreditarea provizorie nu poate fi urmată de o altă acreditare provizorie.

**CAPITOLUL V
ACREDITAREA ÎNIȚIALĂ
A PRESTATORILOR DE
SERVICII SOCIALE NOU-
ÎNFIINȚAȚI****Articolul 25. Acreditarea inițială**

(1) Acreditării inițiale sînt supuși numai prestatorii de servicii sociale nou-înființați.

(2) Prestatorii de servicii sociale nou-înființați sînt supuși acreditării inițiale în mod obligatoriu înainte de admiterea beneficiarilor la aceste servicii și înainte de începerea prestării serviciilor sociale în cauză.

(3) Prestatorii de servicii sociale sînt acreditați inițial dacă îndeplinesc cumulativ condițiile prevăzute la art. 18.

(4) Prestatorii de servicii sociale acreditați inițial solicită acreditarea în termen de cel mult un an de la începutul activității lor.

Articolul 26. Procedura de acreditare inițială

(1) Procedura de acreditare inițială se declanșează la data înregistrării cererii de acreditare inițială a prestatorului de servicii sociale și nu poate depăși 30 de zile calendaristice.

(2) Documentele necesare pentru solicitarea acreditării inițiale, etapele procedurii de acreditare inițială și modul de luare a deciziei de acreditare inițială sînt prevăzute la art. 20, 21 și 22.

Articolul 27. Eliberarea certificatului de acreditare inițială

(1) Consiliul, în termen de 5 zile lucrătoare din data luării deciziei de acreditare inițială, eliberează prestatorului un certificat de acreditare inițială care este valabil timp de un an.

(2) Certificatul de acreditare inițială se identifică prin număr, serie și perioada de valabilitate.

(3) Modelul certificatului de acreditare inițială se aprobă prin ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei.

**CAPITOLUL VI
SUSPENDAREA
SAU RETRAGEREA
CERTIFICATULUI DE
ACREDITARE****Articolul 28. Evaluarea inopinată**

(1) După acreditare, prestatorii de servicii sociale pot fi supuși evaluării inopinate în cazul în care Consiliul a fost sesizat de către organele de drept, de către Inspekția socială sau de către alte persoane juridice sau fizice cu privire la calitatea necorespunzătoare a serviciilor sociale prestate.

(2) În cazul în care se identifică necorespunderea calității serviciilor sociale cu standardele din domeniu, certificatul de acreditare poate fi suspendat sau retras.

Articolul 29. Suspendarea certificatului de acreditare

(1) Certificatul de acreditare a prestatorului de servicii sociale poate fi suspendat de către Consiliu în următoarele condiții:

- a) prestatorul nu mai îndeplinește criteriile prevăzute de legislația cu privire la acreditare;
- b) nu au fost respectate condițiile prevăzute la art.18;
- c) s-au depistat neconformități în prestarea serviciilor sociale.

(2) Decizia privind suspendarea certificatului de acreditare se comunică prestatorului de servicii sociale în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data constatării abaterilor ca urmare a evaluării.

(3) Pe perioada suspendării certificatului de acreditare, prestatorul de servicii sociale nu are dreptul de a presta serviciile sociale pentru care a fost acreditat.

(4) Suspendarea certificatului de acreditare încetează dacă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data comunicării deciziei de suspendare, prestatorul dovedește înlăturarea cauzelor care au stat la baza acestei decizii.

(5) În cazul în care prestatorul de servicii sociale nu este de acord cu decizia Consiliului privind suspendarea certificatului de acreditare, acesta o poate contesta în condițiile Legii contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000.

Articolul 30. Retragera certificatului de acreditare

(1) Retragera certificatului de acreditare se face în baza:

- a) cererii prestatorului de servicii sociale;
- b) deciziei cu privire la anularea înregistrării prestatorului de servicii sociale;
- c) deciziei de lichidare sau reorganizare a serviciului social;
- d) identificării unor date neautentice în documentele prezentate Consiliului;
- e) neînlăturării, în termenul stabilit, a circumstanțelor care au condus la suspendarea acreditării;
- f) nerespectării repetate a prescripțiilor privind lichidarea încălcărilor ce țin de condițiile de acreditare;
- g) altor cazuri prevăzute de legislație.

(2) Consiliul adoptă decizia privind retragerea certificatului de acreditare în termen de 10 zile calendaristice de la data stabilirii temeiurilor pentru aceasta și o aduce la cunoștința prestatorului de servicii sociale, cu indicarea temeiului retragerii certificatului de acreditare, în termen de 5 zile lucrătoare de la data adoptării acesteia.

(3) Prestatorul de servicii sociale este obligat, în decurs de 5 zile lucrătoare de la data primirii notificării de retragere a certificatului de acreditare, să restituie Consiliului certificatul de acreditare.

(4) Prestatorul de servicii sociale căruia i s-a retras certificatul de acreditare poate să depună o nouă cerere de acreditare doar după expirarea a 6 luni de la data retragerii certificatului de acreditare.

(5) Prestatorul de servicii sociale căruia i s-a retras de 2 ori certificatul de acreditare pentru prestarea unui anumit tip de serviciu social pierde dreptul de a mai fi acreditat pentru serviciul respectiv.

(6) În cazul în care prestatorul de servicii sociale nu este de

acord cu decizia Consiliului privind retragerea certificatului de acreditare, acesta o poate contesta în condițiile Legii contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000.

CAPITOLUL VII
SOLUȚIONAREA LITIGIILOR CE ȚIN DE APLICAREA PREZENTEI LEGI RĂSPUNDEREA PENTRU NERESPECTAREA LEGISLAȚIEI

Articolul 31. Soluționarea litigiilor

(1) Litigiile privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă de către părțile interesate sînt transmise spre soluționare instanțelor de judecată conform legislației.

(2) Actele administrative prin care sînt lezate drepturile sau interesele legitime ale persoanei fizice sau juridice implicate în procesul de acreditare a prestatorilor de servicii sociale pot fi atacate în instanța de contencios administrativ.



REPUBLICA MOLDOVA
GUVERNUL

HOTĂRÎRE
nr. 998 din 28.12.2012

pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, a structurii și efectivului-limită ale acestuia

Publicat: 04.01.2013 în Monitorul Oficial nr. 1-5 art Nr: 6

În scopul executării articolului 12 al Legii nr. 129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 181-184, art. 593), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se instituie Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale pe lângă Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

2. Se aprobă:

Regulamentul privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, conform anexei nr.1;

Prim-ministru

Structura Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, conform anexei nr.2.

3. Se stabilește efectivul-limită al Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale în număr de 11 unități, inclusiv 2 unități – personal auxiliar.

4. Cheltuielile de organizare și funcționare a Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale se efectuează din contul și în limitele alocațiilor prevăzute în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației în vigoare.

Vladimir FILAT

Articolul 32. Răspunderea pentru încălcarea prezentei legi

Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspunderea în conformitate cu Codul penal și Codul contravențional.

CAPITOLUL VIII
DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 33

(1) Prezenta lege intră în vigoare la 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Președintele Parlamentului

*Nr. 129. Chișinău,
8 iunie 2012.*

Marian LUPU

(2) Guvernul, în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi:

- a) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;
- b) va elabora și va aproba actele normative prevăzute de prezenta lege.

Articolul 34

Prestatorii de servicii sociale care își desfășurau activitatea la data intrării în vigoare a prezentei legi sînt supuși, în mod obligatoriu, procedurii de acreditare în condițiile stabilite de legislație.

Contrasemnează:

Ministrul muncii, protecției sociale și familiei
Ministrul finanțelor

Valentina BULIGA
Veaceslav NEGRUȚA

Nr. 998. Chișinău,
28 decembrie 2012.

ANEXA NR. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 998 din
28 decembrie 2012

REGULAMENT

privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare, statutul, misiunea, funcțiile de bază, atribuțiile, drepturile și obligațiile Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Consiliu).

2. Consiliul este autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii, Protecției

Sociale și Familiei, dispune de conturi trezoreriale, de ștampilă cu stema de stat și cu denumirea sa.

3. Consiliul își desfășoară activitatea în conformitate cu Constituția Republicii Moldova, cu legile în vigoare, cu decretele Președintelui Republicii Moldova, hotărârile Parlamentului, ordonanțele, hotărârile și dispozițiile Guvernului, cu alte acte normative, tratate internaționale la care Republica Moldova este parte, precum și cu prevederile prezentului Regulament.

CAPITOLUL II MISIUNEA, FUNCȚIILE, ATRIBUȚIILE, DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CONSILIULUI

4. Consiliul are misiunea de a certifica capacitatea prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate, forma juridică de organizare și subordonare administrativă și de a presta servicii sociale calitative.

5. În activitatea sa, Consiliul îndeplinește următoarele funcții de bază:

- a) evaluează calitatea serviciilor sociale;
- b) adoptă decizii cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale, precum și decizii de retragere a certificatului de acreditare;
- c) realizează evaluarea inopinată a prestatorului de serviciu social acreditat ca urmare a sesizării.

6. Consiliul exercită următoarele atribuții principale:

- a) înaintează Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în modul stabilit, pro-

puneri ce vizează elaborarea actelor normative privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, a standardelor și programelor naționale;

- b) stabilește criteriile de selecție a experților în evaluare;
- c) stabilește atribuțiile grupurilor de experți în evaluare;
- d) constituie și aprobă componența grupurilor de experți în evaluare;
- e) elaborează criteriile de evaluare a activității experților;
- f) aprobă planurile activității Consiliului;
- g) decide cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorilor de servicii sociale în baza unor criterii unice, făcute publice pentru toți prestatorii de servicii sociale, indiferent de forma juridică de organizare;
- h) eliberează certificatul de acreditare;
- i) informează prestatorul de servicii sociale asupra deciziei de acreditare sau neacreditare;
- j) efectuează evaluări inopinate ale prestatorilor de servicii sociale acreditați ca urmare a sesizărilor parvenite din partea organelor de drept,

- inspecției sociale și a altor persoane juridice sau fizice;
- k) suspendă și/sau retrage certificatul de acreditare;
- l) examinează reclamațiile și soluționează litigiile ce țin de acreditarea prestatorilor de servicii sociale;
- m) acordă consultanță în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- n) organizează și desfășoară instruire în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- o) dezvoltă o colaborare internațională în domeniul acreditării prestatorilor de servicii sociale;
- p) exercită alte atribuții prevăzute de legislația în domeniu.
7. Consiliul este investit cu următoarele drepturi:
- a) să realizeze activități în vederea implementării programelor sale de activitate, în modul stabilit de lege;
- b) să solicite de la autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și de la întreprinderi, instituții și organizații, informațiile necesare pentru buna desfășurare a activității sale;
- c) să implice, prin acord mutual, reprezentanții ministerelor, ai altor autorități administrative centrale, ai autorităților administrației publice locale, precum și ai întreprinderilor, organizațiilor și instituțiilor, în procesul de examinare și soluționare a problemelor ce țin de competența sa funcțională;
- d) să emită, în limita competențelor atribuite prin lege, instrucțiuni, indicații metodice, precum și alte acte privind domeniul său de activitate;
- e) să implice experți din țară și din străinătate în vederea realizării sarcinilor și funcțiilor sale, conform legislației;
- f) să efectueze vizite de evaluare a prestatorilor de servicii sociale;
- g) să monitorizeze modul în care prestatorii de servicii sociale își desfășoară activitățile pentru care au fost acreditați;
- h) să aibă acces la documentele prestatorilor de servicii sociale în procesul de evaluare și acreditare a acestora, în modul stabilit de legislație;
- i) să participe, în calitate de membru, la activitățile desfășurate de uniunile, asociațiile și societățile internaționale de acreditare;
- j) să reprezinte Republica Moldova în organismele internaționale de acreditare a prestatorilor de servicii sociale;
- k) să organizeze și să finanțeze activități editoriale în probleme ce țin de acreditare, inclusiv editarea unei publicații periodice și a unui îndrumar anual de informare sistematică a populației.
8. Consiliul are următoarele obligații:
- a) să-și desfășoare activitatea în strictă conformitate cu Constituția Republicii Moldova, Legea nr.129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și cu alte acte normative;
- b) să asigure independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor, precum și transparența activității sale;
- c) să prezinte anual Guvernului, până la 1 martie, și Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, până la 31 ianuarie, rapoarte cu privire la activitatea sa și, după caz, propuneri și recomandări considerate necesare;
- d) să examineze cererile de solicitare a acreditării și să informeze prestatorul de servicii sociale cu privire la decizia de acreditare, acreditare inițială, acreditare provizorie sau de neacreditare, după caz;
- e) să transmită solicitantului de acreditare un exemplar al deciziei Consiliului și, după caz, certificatul de acreditare în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea deciziei;
- f) să ia decizia privind retragerea acreditării în termen de 10 zile lucrătoare de la data stabilirii temeiurilor pentru aceasta;
- g) să aducă la cunoștința prestatorului de servicii sociale decizia privind suspendarea sau retragerea acreditării, cu indicarea temeiului legal, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data constatării abaterilor în urma evaluării, în cazul suspendării, sau de la data adoptării deciziei, în cazul retragerii;
- h) să examineze sesizările referitoare la procedura de acreditare ce i-au fost adresate direct sau remise de Parlament, Președinție, Guvern, de alte instituții și structuri, de persoane fizice și juridice;

i) să organizeze activitatea de propagare și explicare a legislației cu privire la procedura de acreditare.

CAPITOLUL III ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII CONSILIULUI

9. Personalul Consiliului este compus din funcționari publici, supuși reglementărilor Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, precum și din personal auxiliar și personal contractual supus reglementărilor legislației muncii.

10. Consiliul este condus de director.

11. Numirea în funcție, modificarea, suspendarea și încetarea raporturilor de serviciu ale directorului Consiliului se fac, în condițiile legii, de către ministrul muncii, protecției sociale și familiei.

12. Directorul îndeplinește următoarele funcții:

1) organizează, conduce și coordonează activitatea Consiliului în strictă conformitate cu legislația în vigoare;

2) aprobă statul de personal al Consiliului, conform legislației;

3) numește în funcții publice, modifică, suspendă și încetează, în condițiile legii, raporturile de serviciu ale funcționarilor publici, angajează, modifică, suspendă și încetează raporturile de muncă ale personalului contractual al Consiliului;

4) organizează formarea profesională a personalului;

5) aprobă planul anual de activitate al Consiliului;

6) elaborează anual raportul de activitate și îl prezintă spre aprobare ministrului muncii, protecției sociale și familiei;

7) organizează examinarea reclamațiilor;

8) emite ordine, dispoziții și alte acte normative în domeniul său de competență și monitorizează executarea lor;

9) reprezintă Consiliul în relațiile cu organele similare din alte state, autoritățile publice, persoanele juridice și fizice;

10) aprobă regulamentele subdiviziunilor structurale, fișele de post, obiectivele individuale ale funcționarilor publici și alte documente ce

țin de administrarea personalului.

În absența directorului, inclusiv în cazuri excepționale și de forță majoră, funcțiile acestuia sînt suplinite de un membru al Consiliului desemnat prin ordinul directorului.

13. Salarizarea personalului Consiliului se efectuează conform legislației în vigoare.

CAPITOLUL IV GRUPURILE DE EXPERTI

14. Pentru a realiza evaluarea prestatorilor de servicii sociale, Consiliul creează grupuri de experți și aprobă componența lor nominală.

15. Experții activează în baza contractului de prestări servicii încheiat cu Consiliul numai pentru perioada de evaluare a prestatorului supus acreditării și nu au caracter de activitate permanent.

16. Selectarea experților se efectuează în baza criteriilor aprobate de Consiliu.

17. În componența grupurilor de experți pot fi incluși, după caz, reprezentanți ai prestatorilor de servicii sociale publici sau

privati, ai autorităților administrației publice locale, ai mediului academic, ai beneficiarilor de servicii sociale, precum și experți independenți.

18. Grupurile de experți sînt selectate din rîndul specialiștilor cu o înaltă calificare profesională în diferite domenii, în funcție de tipul serviciilor sociale care urmează a fi acreditate.

19. Fiecare grup de experți se formează pentru perioada evaluării și acreditării prestatorilor unui tip de servicii sociale.

20. Nu pot fi desemnați în calitate de experți reprezentanții prestatorului serviciului social evaluat.

21. Durata vizitei de evaluare depinde de tipul, complexitatea și capacitatea serviciului supus evaluării.

22. În perioada de evaluare a prestatorului supus acreditării, experților li se păstrează salariul la locul de muncă de bază.

23. Experții au următoarele drepturi:

a) să solicite prestatorului supus acreditării documentele și informațiile necesare exercitării evaluării;



REPUBLICA MOLDOVA
GUVERNUL

HOTĂRÎRE
nr. 95 din 07.02.2014

pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

Publicat: 14.02.2014 în Monitorul Oficial Nr. 35-41 art Nr: 112

În scopul executării art. 19 din Legea nr. 129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.181-184, art. 593), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (se anexează).

2. Autoritățile administrației publice centrale și locale cu competențe în domeniu vor asigura implementarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale în limita mijloacelor financiare stabilite anual în bugetele respective.

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

Prim-ministru

Iurie LEANCĂ

Contrasemnează:

Ministrul muncii, protecției sociale și familiei
Ministrul finanțelor

Valentina BULIGA
Anatol ARAPU

Nr. 95. Chișinău,
7 februarie 2014.

- b) să înainteze Consiliului propuneri referitoare la îmbunătățirea modului de organizare și funcționare a serviciului social supus procedurii de acreditare;
- c) să înainteze Consiliului propuneri de completare și modificare a criteriilor și condițiilor de evaluare a prestatorilor de servicii sociale;
- d) să înainteze Consiliului propuneri de completare și modificare a standardelor minime de calitate pentru servicii sociale;
- e) să adreseze, în caz de dezacord cu concluziile formulate de ceilalți experți, în raportul final, un demers către Consiliu, în care își vor expune argumentat concluziile și propunerile proprii.
24. Experții au următoarele obligații:
- a) să cunoască legislația în domeniu;
- b) să-și dezvolte continuu nivelul de pregătire profesională în domeniu;
- c) să elaboreze rapoartele de evaluare în condițiile stabilite de legislație;
- d) să prezinte în termen rapoartele finale Consiliului, pentru luarea deciziei de acreditare sau neacreditare;
- e) să păstreze confidențialitatea informației obținute în procedura de evaluare.

ANEXA NR. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 998 din
28 decembrie 2012

STRUCTURA

Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1. Conducerea | 4. Serviciul juridic |
| 2. Direcția acreditare | 5. Serviciul auxiliar |
| 3. Serviciul financiar | |

APROBAT
prin Hotărârea Guvernului
nr. 95 din 7 februarie 2014

REGULAMENT

cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și desfășurare a procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.

2. Procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale este obligatorie pentru prestatorii de servicii sociale specificați în art.7 din Legea nr.123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare.

3. Procedura de acreditare se desfășoară în patru etape:

- 1) inițierea procedurii de acreditare;
- 2) autoevaluarea;
- 3) evaluarea calității serviciului social;

4) adoptarea deciziei asupra acreditării prestatorilor de servicii sociale.

4. Prestatorii de servicii sociale se supun acreditării o dată la 5 ani, în conformitate cu legislația în vigoare.

5. Pe parcursul procedurii de acreditare/acreditare inițială, prestatorul de servicii sociale este consultat de către Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Consiliu).

CAPITOLUL II PROCEDURA DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Secțiunea 1. Inițierea procedurii de acreditare

6. Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se desfășoară în

conformitate cu graficul anual de acreditare, aprobat prin decizia Consiliului și coordonat prealabil cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

7. Graficul anual de acreditare este publicat pe pagina web a Consiliului.

8. Consiliul decide în privința modificării graficului anual de acreditare la solicitarea prestatorilor de servicii sociale, ținând cont de capacitatea funcțională și organizațională a sa.

9. Consiliul informează, în scris, prestatorii de servicii sociale incluși în graficul anual de acreditare despre inițierea procedurii de acreditare.

10. În baza notificării scrise, prestatorul de servicii sociale depune la Consiliu, în termen de 10 zile lucrătoare de la data notificării, cererea de solicitare a acreditării (anexa la prezentul Regulament), însoțită de următoarele acte:

- 1) certificatul de înregistrare sau decizia de constituire;
- 2) statutul.

11. Consiliul examinează cererea de solicitare a acreditării și actele prezentate de prestatorul

de servicii în termen de 5 zile lucrătoare și informează, în scris, prestatorul despre trecerea la următoarea etapă de acreditare.

12. Drept temei pentru respingerea cererii de solicitare a acreditării servește neprezentarea tuturor documentelor menționate în pct. 10, precum și depistarea de către Consiliu a unor date neveridice în documentele prezentate de solicitant.

Secțiunea a 2-a. Autoevaluarea prestatorului de servicii sociale

13. În funcție de tipul serviciului care urmează a fi evaluat, prestatorul de servicii sociale primește un pachet de documente necesar pentru autoevaluare.

14. Pachetul de documente necesar pentru autoevaluare poate fi accesat pe pagina web a Consiliului.

15. Autoevaluarea permite aprecierea propriilor capacități și resurse prin care prestatorul de servicii sociale reflectă nivelul corespunderii activității sale cu prevederile legislației din domeniul, inclusiv cu standardele minime de calitate.

16. Perioada de autoevaluare durează 30 de zile pentru prestatorul de servicii care prestează serviciile sociale la momentul inițierii procedurii de acreditare și 10 zile în cazul prestatorilor de servicii sociale nou-înființați.

17. Un exemplar al dosarului de autoevaluare este pus la dispoziția grupului de experți selectat pentru a realiza evaluarea prestatorilor de servicii sociale, în conformitate cu pct.18-22 ale prezentului regulament.

Secțiunea a 3-a. Evaluarea calității serviciului social

18. Evaluarea calității serviciilor sociale este realizată de grupurile de experți, constituite pentru fiecare tip de servicii sociale.

19. Grupurile de experți sînt constituite în baza criteriilor de selectare aprobate de Consiliu.

20. Componenta nominală a grupurilor de experți este aprobată prin ordinul directorului Consiliului.

21. În componența grupurilor de experți pot fi incluși, după caz, reprezentanți ai prestatorilor de servicii sociale publice sau private, ai autorităților ad-

ministrației publice locale, ai mediului academic, ai beneficiarilor de servicii sociale, precum și experți independenți.

22. Membrii fiecărui grup de experți își aleg coordonatorul grupului.

23. Nu pot fi desemnați în calitate de experți reprezentanții serviciului evaluat.

24. Procedura de evaluare a calității serviciului social este constituită din următoarele etape:

- 1) analiza documentelor prezentate de prestatorul de servicii sociale, care se realizează în oficiu;
- 2) evaluarea serviciului social în teren;
- 3) prezentarea constatărilor evaluării serviciului;
- 4) întocmirea raportului de evaluare a serviciului.

25. Analiza documentelor prezentate de prestatorul de servicii sociale se efectuează de către grupul de experți în timp de 5 zile lucrătoare.

26. Evaluarea calității serviciului social în teren se efectuează prin aplicarea criteriilor de evaluare și durează în funcție de comple-

xitatea serviciului, dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.

27. Criteriile de evaluare a calității serviciilor sociale sînt elaborate în baza standardelor minime de calitate pentru fiecare serviciu în parte și se aprobă de către Consiliu.

28. Criteriile de evaluare a calității serviciului este apreciat de experți în baza:

- 1) analizei documentației privind organizarea și funcționarea serviciului;
- 2) analizei documentației privind personalul serviciului;
- 3) analizei documentației cu privire la beneficiarii serviciului;
- 4) analizei documentației privind controalele și evaluările anterioare;
- 5) comunicării cu beneficiarii serviciului;
- 6) interviuării personalului serviciului evaluat;
- 7) examinării bazei tehnico-materiale a serviciului.

29. Criteriile de evaluare sînt apreciate în baza fișei de autoevaluare și a fișei de evaluare pentru fiecare tip de serviciu, acordîndu-se de la 0 la 3 puncte pentru fiecare criteriu:

- 1) 0 puncte – criteriul nu este conformat cu standardele minime de calitate;
- 2) 1 punct – conformitatea criteriului cu standardele minime de calitate este minimă;
- 3) 2 puncte – conformitatea criteriului cu standardele minime de calitate este medie;
- 4) 3 puncte – conformitatea criteriului cu standardele minime de calitate este maximă.

30. Punctele de evaluare se sumează, determinîndu-se procentajul conformității serviciului social cu standardele minime de calitate.

31. În cazul acumulării a mai puțin de 50% de conformitate din suma punctajului total, Consiliul are teme de a nu acredita prestatorul de servicii sociale sau de a retrage certificatul de acreditare.

32. În cazul acumulării a 51%-69% din suma punctajului total, Consiliul are teme de a suspenda certificatul de acreditare.

33. În cazul acumulării a 70%-79% din suma punctajului total, Consiliul are teme de a acredita provizoriu prestatorul de servicii sociale.

34. În cazul acumulării a 80%-100% din suma punctajului total, prestatorul va fi acreditat.

35. Acreditarea inițială a prestatorului de servicii sociale nou-înființat are loc doar în cazul acumulării a 91%-100% din suma punctajului total.

36. În cazul în care, pe parcursul evaluării calității serviciului social, experții depistează încălcări ale drepturilor beneficiarilor, se sesizează imediat Consiliul.

37. În cazul în care, pe parcursul evaluării calității serviciului social, experții depistează încălcări ale căror constatare și examinare țin de competența organelor de drept sau de control, pentru fiecare caz concret de încălcare se întocmește un proces-verbal, care este remis ulterior organului competent, acesta din urmă fiind obligat să intervină cu prioritate.

38. Prezentarea constatărilor evaluării calității serviciului social se efectuează în cadrul unei ședințe comune, la care participă membrii grupului de experți, prestatorul serviciului social evaluat și, după caz, reprezentantul autorității publice locale din unitatea administrativ-teritorială în care se prestează serviciul.

39. Prestatorul de servicii sociale și, după caz, reprezentantul autorității publice locale, în termen de 3 zile lucrătoare, pot înainta Consiliului, în formă scrisă, solicitarea motivată de revizuire a constatărilor evaluării calității serviciului.

40. Fiecare dintre experți întocmește, în termen de 15 zile lucrătoare, raportul de evaluare a serviciului, pe care-l prezintă coordonatorului grupului de experți.

41. Coordonatorul grupului de experți, în termen de 5 zile lucrătoare, întocmește raportul final de evaluare a serviciului social.

42. Raportul final de evaluare a serviciului social este constituit din următoarele părți componente:

- 1) partea generală, care conține informații generale despre prestatorul de servicii sociale, tipul serviciului social evaluat, componența grupului de experți și calificarea acestora, etapele procedurii de evaluare a serviciului social și perioada;
- 2) partea descriptivă, care conține aprecierea criteriilor de evaluare a serviciului social;

3) partea finală, care conține concluzii și recomandări.

43. Raportul final de evaluare a serviciului este semnat de toți membrii grupului de experți și reprezintă opinia comună a acestora privind calitatea serviciului evaluat.

44. În cazul în care unul dintre experți are o opinie separată, aceasta este consemnată în raportul final.

45. În cazul realizării evaluării serviciului de către un singur expert, acesta este responsabil de întocmirea raportului final.

Secțiunea a 4-a. Acreditarea inițială

46. Acreditării inițiale sînt supuși prestatorii de servicii sociale nou-înființați.

47. Prestatorii de servicii sociale nou-înființați sînt supuși acreditării inițiale în mod obligatoriu înainte de admiterea beneficiarilor la aceste servicii și înainte de începerea prestării serviciilor sociale în cauză.

48. Procedura de acreditare inițială demarează la data înregistrării cererii de acreditare inițială a prestatorului de ser-

vicii sociale (anexa la prezentul Regulament), însoțită de actele menționate în pct.10 al prezentului Regulament.

49. Consiliul examinează cererea de solicitare a acreditării inițiale și actele prezentate de prestatorul de servicii în termen de 5 zile lucrătoare și informează, în scris, prestatorul despre trecerea la următoarea etapă de acreditare.

50. Drept temei pentru respingerea cererii de solicitare a acreditării servește neprezentarea tuturor documentelor menționate în pct. 10, precum și depistarea de către Consiliu a unor date neautentice în documentele prezentate de solicitant.

51. Procedura de autoevaluare a prestatorului de servicii sociale nou-înființat se realizează în condițiile pct. 13-17 din prezentul Regulament.

52. Procedura de evaluare a calității serviciului se efectuează în condițiile pct. 18-45, cu excepția alin. 5) pct. 28 din prezentul Regulament.

53. Prestatorii de servicii sociale acreditați inițial solicită acreditarea în termen de cel mult un an de la începutul activității lor.

Secțiunea a 5-a. Adoptarea deciziilor Consiliului

54. În baza raportului final și a recomandărilor grupului de experți, precum și a raportului de autoevaluare prezentat de prestatorul de servicii sociale, în termen de 10 zile lucrătoare, Consiliul ia decizia cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale.

55. La ședințele Consiliului de luare a deciziilor participă membrii grupurilor de experți, prestatorul de servicii sociale evaluat și, după caz, reprezentantul autorității administrației publice locale.

56. Coordonatorul grupului de experți prezintă raportul final de evaluare a serviciului, iar în cazul în care unul dintre experți are o opinie separată, aceasta se menționează.

57. Prestatorul de servicii sociale sau, după caz, reprezentantul autorității administrației publice locale are dreptul de a expune în cadrul ședinței opinia motivată privind rezultatele evaluării serviciului, probată în baza actelor.

58. Consiliul ia decizia de neacreditare a prestatorului de servicii sociale în următoarele situații:

- 1) prestatorul de servicii sociale nu este instituit în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;
- 2) în procesul evaluării calității serviciului social s-a constatat neconformitatea serviciului social cu standardele minime de calitate;
- 3) au fost identificate unele date neautentice în documentele prezentate grupului de experți de către prestatorul de servicii sociale;
- 4) se constată pericol eminent pentru viața și/sau sănătatea beneficiarilor serviciului social.

59. Consiliul informează prestatorii serviciilor sociale despre decizia de acreditare sau neacreditare, în formă scrisă, cu indicarea expresă a temeiurilor care au stat la baza adoptării deciziei date, în termen de 3 zile lucrătoare de la data adoptării acesteia.

60. Prestatorul de servicii sociale neacreditat poate solicita repetat acreditarea pentru același tip de serviciu social după înlăturarea condițiilor care au servit drept temei pentru neacreditare.

61. Consiliul, în termen de 5 zile lucrătoare de la data adoptării deciziei de acreditare, eliberează prestatorului de servicii sociale acreditat un certificat de acreditare valabil timp de 5 ani.

62. Certificatul de acreditare se identifică prin număr, serie și perioada de valabilitate.

63. Modelul certificatului de acreditare se aprobă prin ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei.

64. Deciziile de acreditare sau neacreditare emise de Consiliu se fac publice prin plasarea lor pe pagina web a Consiliului și prin publicarea lor în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Secțiunea a 6-a. Acreditarea provizorie

65. Prestatorul de servicii sociale este acreditat provizoriu dacă în timpul evaluării serviciului social se constată necesitatea de a ajusta activitatea acestuia la standardele minime de calitate.

66. Prestatorul de servicii sociale este informat, în scris, despre decizia Consiliului privind acreditarea provizorie și neconformitățile depistate, precum și

asupra perioadei în care acestea urmează să fie înlăturate.

67. Prestatorul de servicii sociale poate fi acreditat provizoriu pe un termen limită de 12 luni, fără eliberarea certificatului de acreditare pentru această perioadă, păstrându-și aceleași drepturi și obligații în activitatea sa.

68. Prestatorul de servicii sociale poate solicita o evaluare repetată pînă la data de expirare a acreditării provizorii, dar nu mai devreme de 3 luni.

69. În cadrul evaluării repetate, grupurile de experți vor examina modul în care au fost înlăturate neconformitățile depistate anterior și gradul de conformitate a activităților date cu standardele minime de calitate.

70. Decizia Consiliului cu privire la acreditarea sau neacreditarea prestatorului de servicii sociale acreditat provizoriu se va lua în condițiile prevederilor prezentului Regulament.

71. Acreditarea provizorie nu poate fi urmată de o altă acreditare provizorie.

CAPITOLUL III SUSPENDAREA SAU RETRAGEREA CERTIFICATULUI DE ACREDITARE

Secțiunea 1. Suspendarea certificatului de acreditare

72. Certificatul de acreditare al prestatorului de servicii sociale poate fi suspendat de către Consiliu în următoarele condiții:

- 1) prestatorul nu mai îndeplinește criteriile prevăzute de art.6 din Legea nr.129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale;
- 2) nu au fost respectate condițiile prevăzute la art.18 din Legea nr.129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale;
- 3) s-au depistat neconformități în prestarea serviciilor sociale.

73. Decizia privind suspendarea certificatului de acreditare se comunică prestatorului de servicii sociale, în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data constatării abaterilor ca urmare a evaluării.

74. Pe perioada suspendării certificatului de acreditare, presta-

torul de servicii sociale este lipsit/privat de dreptul de a presta servicii sociale pentru care a fost acreditat.

75. Suspendarea certificatului de acreditare încetează dacă, în termen de 30 zile calendaristice de la data comunicării deciziei de suspendare, prestatorul dovedește înlăturarea cauzelor care au stat la baza acestei decizii, prezentând Consiliului o informație despre măsurile care au fost întreprinse și rezultatele acestora.

76. Consiliul poate verifica informația prezentată de prestator, inclusiv deplasându-se în teren pentru evaluarea calității serviciului social.

Secțiunea a 2-a. Retragera certificatului de acreditare

77. Certificatul de acreditare poate fi retras în baza deciziei Consiliului.

78. Certificatul de acreditare se retrage în următoarele condiții:

- 1) la cererea prestatorului de servicii sociale;
- 2) la decizia cu privire la anularea înregistrării prestatorului de servicii sociale;

- 3) la decizia de lichidare sau reorganizare a serviciului social;
- 4) la identificarea unor date neautentice în documentele prezentate Consiliului;
- 5) la neînlăturarea, în termenul stabilit, a circumstanțelor care au condus la suspendarea acreditării;
- 6) la nerespectarea repetată a prescripțiilor privind lichidarea încălcărilor ce țin de condițiile de acreditare.

79. Consiliul adoptă decizia privind retragerea certificatului de acreditare în termen de 10 zile calendaristice de la data stabilirii temeiurilor pentru aceasta și o aduce la cunoștința prestatorului de servicii sociale în termen de 5 zile lucrătoare de la data adoptării acesteia, cu indicarea temeiului care a stat la baza deciziei de a retrage certificatul de acreditare.

80. Prestatorul de servicii sociale căruia i s-a retras certificatul de acreditare poate să depună o nouă cerere de acreditare doar după expirarea termenului de 6 luni de la data retragerii certificatului de acreditare.

81. Prestatorul de servicii sociale căruia i s-a retras certificatul de acreditare este obligat:

- 1) să înceteze imediat desfășurarea activității de prestare a serviciului social respectiv;
- 2) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea protecției drepturilor beneficiarilor serviciului dat;
- 3) să restituie Consiliului certificatul de acreditare în decurs de 5 zile lucrătoare de la data primirii notificării de retragere a certificatului de acreditare.

82. Prestatorul de servicii sociale căruia i s-a retras de 2 ori certificatul de acreditare pentru prestarea unui anumit tip de serviciu social pierde definitiv dreptul de a mai fi acreditat pentru serviciul respectiv.

CAPITOLUL IV REGISTRUL DE STAT AL PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

83. Pentru organizarea și ținerea la nivel centralizat de stat a evidenței în materie de prestatori de servicii sociale, Consiliul instituie Registrul electronic de stat al prestatorilor de servicii sociale în conformitate cu Legea nr. 71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre.

84. Registrul de stat al prestatorilor de servicii sociale conține următoarele date:

- 1) prestatorii de servicii sociale care activează;
- 2) prestatorii de servicii sociale nou-înființați;
- 3) prestatorii de servicii acreditați, cu specificarea serviciului social;
- 4) prestatorii de servicii sociale acreditați inițial, cu specificarea serviciului social;
- 5) prestatorii de servicii sociale acreditați provizoriu, condițiile acreditării provizorii, specificarea serviciului social;
- 6) prestatorii de servicii sociale neacreditați, condițiile neacreditării, specificarea serviciului social;
- 7) prestatorii de servicii sociale a căror acreditare a fost suspendată, condițiile suspendării, specificarea serviciului social;
- 8) prestatorii de servicii sociale a căror acreditare a fost retrasă, condițiile retragerii, specificarea serviciului social;
- 9) prestatorii de servicii sociale evaluați inopinat, rezultatele evaluării;
- 10) deciziile Consiliului;

11) certificatele eliberate de Consiliu;

12) certificatele anulate de Consiliu.

CAPITOLUL V **SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

85. Prestatorul de servicii sociale care nu este de acord cu decizia Consiliului are dreptul să depună, în termen de o lună, pe numele directorului Consiliului, o cerere de contestare a deciziei, care este prezentată pentru examinare, în modul stabilit, la Comisia de litigii de pe lângă Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

86. Comisia de litigii examinează cererea de contestare a deciziei Consiliului în termen de 30 zile.

87. În urma examinării cererii de contestare a deciziei Consiliului, Comisia de litigii este în drept să recomande, în scris, Consiliului revederea deciziei.

88. Consiliul, în termen de 5 zile, informează Comisia de litigii despre decizia luată.

89. Litigiile privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă de către părțile interesate sînt transmise, conform legislației, spre soluționare instanțelor de judecată.

90. Actele administrative prin care sînt lezate drepturile sau interesele legitime ale persoanei fizice sau juridice implicate în procesul de acreditare a prestatorilor de servicii sociale pot fi atacate în instanța de contencios administrativ.

NOMENCLATORUL SERVICIILOR SOCIALE

APROBAT
prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei
nr. 353 din 15 decembrie 2011

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social	Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
TIPUL SERVICIILOR SOCIALE: SERVICII SOCIALE PRIMARE							
1.		Asistență socială comunitară	Regulamentul-cadru de activitate a Serviciului de asistență socială comunitară, aprobat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (actualmente Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei) nr. 54 din 10 iunie 2009.	Serviciul Asistență socială comunitară prestează asistență socială persoanelor, familiilor și grupurilor sociale, la nivel de comunitate, pentru prevenirea și depășirea situațiilor de dificultate.	a) Comunitatea ca un tot întreg; b) Persoanele, familiile și grupurile sociale aflate în situație de dificultate din comunitate.	a) identificarea persoanelor în situație de dificultate și facilitarea accesului acestora la prestații și servicii sociale; b) susținerea și mobilizarea comunității în scopul soluționării situațiilor de dificultate.	- șeful serviciului - asistent social - asistent social comunitar - alți specialiști
2.		Îngrijire socială la domiciliu	Ordinul Regulamentului-tip cu privire la secțiile de ajutor social la domiciliu bătrânilor singuratici și cetățenilor inapți de muncă, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale (actualmente Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei) nr. 16 din 22 aprilie 1994.	Îngrijirea socială la domiciliu se prestează în casa persoanei pentru a o ajuta în asigurarea vieții cotidiene și participarea în activitățile comunității.	Persoane solitare (pensionari) vârstice și persoane cu dizabilități.	a) informare; b) consiliere; c) mediere și reprezentare; d) comunicare; e) livrare de produse alimentare provenind din alte servicii sau de cumpărare; f) ajutor la pregătirea hranei; g) asistență la domiciliu (în timpul spălării, curățenie în casă, cumpărături, ajutor la efectuarea igienei personale, etc); h) însoțire/ sprijin la diferite instituții; i) alte servicii necesare pentru a crea oportunități pentru o persoană să trăiască în casa sa proprie.	- șeful serviciului - asistentul social - lucrător social - alți specialiști
3.		Cantina de ajutor social	Legea privind cantinele de ajutor social nr. 81-XV din 28.02.2003 și Hotărârea Guvernului despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social nr. 1246 din 16.10.2003	Cantinele de ajutor social sînt persoane juridice care prestează servicii gratuite persoanelor socialmente vulnerabile, asistență pentru persoane (familii), care din cauza lipsei de independență sau lipsă de venit nu pot să-și asigure alimentarea la domiciliu. Mesele pot fi organizate prin livrarea de mese calde la domiciliu, furnizarea de mese gratuite în săli de mese, facilităților comunitare sau alte locuri de aprovizionare.	Persoane socialmente vulnerabile ale căror venituri lunare pentru anul precedent constituie 1-2 pensii minime pentru limită de vîrstă: a) persoanele care au atins vîrsta de pensionare (fără domiciliu, fără susținători legali, fără venituri sau cu venituri mici); b) invalizii; c) copiii pînă la vîrsta de 18 ani (din familiile cu mulți copii, din cele monoparentale și din alte familii considerate socialmente vulnerabile în baza anchetei sociale întocmite de organele teritoriale de asistență socială).	a) prepararea și servirea zilnică a unei mese de persoană (de obicei a prînzului); b) aprovizionarea, contra cost, de la sediul cantinei, cu produse agroalimentare de bază la prețurile lor de achiziție; c) transportarea gratuită la domiciliu a hranei persoanelor socialmente vulnerabile care, din motive obiective (constatate în ancheta socială), nu se pot deplasa la sediul cantinei de ajutor social; d) prepararea și distribuirea hranei prin centrele mobile de deservire.	- lucrători sociali - asistenți sociali - alți specialiști

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
4.		Centru comunitar de asistență socială	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Centru comunitar de asistență socială (multifuncțional) este o instituție publică creată la nivelul comunitar/ municipiu în cadrul căreia se organizează și se prestează o gamă largă de servicii sociale pentru persoanele/famiile aflate în dificultate.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Persoanele, familiile și grupurile sociale aflate în situație de dificultate din comunitate.	a) informare; b) consiliere; c) consultanță; d) reintegrare în familie și în comunitate; e) servicii de dezvoltare a capacităților ocupaționale; f) alimentare.	- asistent social - lucrător social - specialiști în dependență de cazurile beneficiarilor - personal administrativ - personal auxiliar

TIPUL SERVICIILOR SOCIALE: SERVICII SOCIALE SPECIALIZATE

5.		Centrul de asistență socială a copilului și familiei	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Centrul de asistență socială a copilului și familiei este un serviciu public, care activează pe lângă structura teritorială de asistență socială și este destinat să acorde asistență metodologică și practică în procesul implementării la nivel local a politicilor și prestării serviciilor în domeniul asistenței sociale a familiilor cu copii și copiilor în situații de dificultate .
6.		Centrul de zi pentru copii în situație de risc	Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru copii în situație de risc se află în proces de promovare.	Centrul de zi pentru copii în situații de risc reprezintă o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii în regim de zi pentru copii în situații de risc, în vederea (re)integrării sociale și familiale a acestora, precum și în scopul prevenirii separării copiilor în situații de risc de mediul familial.

Familiile cu copii în situație de risc; Copii separați de mediul familial și copii rămași fără ocrotire părintească; Angajații serviciilor sociale destinate familiei și copilului; Autoritățile administrației publice locale.	a) asistență metodologică și practică în managementul de caz al familiilor în dificultate, familiilor cu copii în situație de risc, copiilor separați de mediul familial și copiilor rămași fără ocrotire părintească; b) asistență metodologică în managementul și prestarea serviciilor în domeniul asistenței sociale a familiilor cu copii și copiilor în situații de dificultate; c) asistența specialiștilor de resort din cadrul structurii teritoriale de asistență socială în colectarea/ analiza și sistematizarea datelor și informațiilor în domeniul protecției familiei și copilului.	- asistent social - psiholog - jurist
Copii în situație de de la 1,5 până la 18 ani, rămași fără ocrotire părintească asupra cărora a fost aplicată o formă de protecție de tip familial sau copilul aflat în riscul de a fi separat de mediul familial din cauza unor circumstanțe care pot prejudicia grav creșterea și dezvoltarea armonioasă a copilului.	a) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; b) suport pentru incluziune educațională; c) consilierea membrilor familiei/ îngrijitorilor; d) orientare profesională; e) alimentare.	- asistent social - psiholog - pedagog - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
7.		Centrul de zi pentru copii cu dizabilități	Hotărârea Guvernului nr. 824 din 04.07.2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilitati. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru copii cu dizabilități se află în proces de promovare.	Centrul de zi pentru copii cu dizabilități reprezintă o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii în regim de zi pentru recuperarea/reabilitarea copiilor în vederea (re)integrării sociale, precum și în scopul prevenirii separării copiilor de mediul familial și excluziunii sociale.
8.		Centrul de plasament temporar pentru copii în situație de risc	Hotărârea Guvernului nr.1018 din 13.09.2004 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru al Centrului de plasament temporar al copilului. Hotărârea Guvernului nr. 450 din 28.04.2006 privind aprobarea Standardelor minime de calitate privind îngrijirea, educarea și socializarea copilului din Centrul de plasament temporar .	Centrul de plasament temporar pentru copii în situații de risc reprezintă o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii în regim de plasament temporar copiilor în scopul (re)integrării sociale și familiale a acestora.
9.		Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități	Hotărârea Guvernului № 823 din 04.07.2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru copii cu dizabilități se află în proces de promovare.	Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități reprezintă o instituție publică sau privată de asistență socială care prestează servicii în regim de plasament temporar copiilor în scopul recuperării, reabilitării și (re)integrării sociale și familiale a acestora.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
a) Copii cu dizabilități de la naștere pînă la 18 ani, care, din cauza limitărilor de ordin senzorial (auz, vedere), fizic/locomotor, mintal/de intelect, psihic și de comportament are nevoie de îngrijire și suport special din partea familiei, comunității; b) părintele/ reprezentantul legal al copilului în cazurile în care este necesară reprezentarea legală a intereselor copilului.	a) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; b) servicii de recuperare/reabilitare; b) suport pentru incluziune educațională; c) consilierea membrilor familiei/ a îngrijitorilor; d) activități de petrecere a timpului liber; e) alimentare; f) orientare profesională; g) transport zilnic; h) servicii de recuperare la domiciliu (după caz).	- asistent social - psiholog - pedagog - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - personal administrativ - personal auxiliar
Copii separați de mediul familial.	a) găzduire, întreținere, alimentare; b) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; c) suport pentru incluziune educațională; d) consilierea membrilor familiei/ îngrijitori; e) orientare profesională.	- asistent social - psiholog - pedagog - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - personal administrativ - personal auxiliar
Copii cu dizabilități de la naștere pînă la 18 ani, care, din cauza limitărilor de ordin senzorial (auz, vedere), fizic/ locomotor, mintal/de intelect, psihic și de comportament are nevoie de îngrijire și suport special din partea familiei, comunității.	a) găzduire, întreținere, alimentare; b) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; c) servicii de recuperare/reabilitare; d) suport pentru incluziune educațională; e) consilierea membrilor familiei/ a îngrijitorilor; f) activități de petrecere a timpului liber; g) orientare profesională; h) servicii de recuperare la domiciliu (după caz).	- asistent social - psiholog - pedagog - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
10.		Centru de zi pentru persoane în etate	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Centrul este o instituție publică sau privată în cadrul căreia sunt prestate servicii sociale în regim de zi pentru îngrijire, recuperare, reabilitare și (re)integrare familială și comunitară.
11.		Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Asigurarea găzduirii și îngrijirii în timpul zilei a persoanelor adulte cu dizabilități prin acordarea unei game largi de servicii sociale.
12.		Centru de zi pentru reabilitarea agresorilor	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Centru pentru reabilitarea agresorilor este o instituție publică care realizează programe cu rol de prevenire și de schimbare a comportamentului violent.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Beneficiari ai acestor instituții sînt persoane în etate.	a) informare; b) consiliere; c) artterapie; d) terapie ocupațională; e) consilierea membrilor familiei; f) kinetoterapie; g) meloterapie; h) activități de grup; i) ludoterapie; j) asistență medicală; k) transport zilnic.	- asistent social - psiholog - asistent medical - infirmieră - alt personal specializat după caz - personal administrativ - personal auxiliar
Persoane adulte cu dizabilități (de la vîrsta de 18 ani), precum și familiile acestora.	Serviciile variază în funcție de beneficiari. Acestea pot fi: a) informare; b) consiliere; c) artterapie; d) terapie comportamentală; e) terapie cognitivă; f) terapie ocupațională; g) consilierea membrilor familiei; h) kinetoterapie; i) meloterapie; j) activități de grup; k) ludoterapie; l) transport zilnic; m) orientare și pregătire profesională, etc.	Centrul dispune de o structură de personal în conformitate cu misiunea lui, și reieșind din nevoile beneficiarilor, inclusiv: - asistent social - psiholog - terapeut ocupațional - kinetoterapeut - alt personal specializat - personal administrativ - personal auxiliar
Persoane (bărbați adulți) care comit acte de violență în familie, în concubinaj.	a) consilierea psihologică; b) evaluarea psihiatrică; c) consilierea juridică; d) asistența socială; e) facilitarea accesului la servicii specializate pentru alcoolism sau dependență; f) medierea între victimă și agresor; g) reabilitarea și reintegrarea socială; h) tratament psihoterapeutic.	- psiholog - jurist - asistent social - psihiatru, - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
13.		Centru de zi pentru persoane în etate	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Centrul este o instituție publică sau privată în cadrul căreia sunt prestate servicii sociale în regim de zi pentru îngrijire, recuperare, reabilitare și (re)integrare familială și comunitară.
14.		Centru de plasament pentru persoane adulte cu dizabilități	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Asigurarea continuă a condițiilor minime de existență, protecție, îngrijire și asistență, pentru ca persoanele adulte cu dizabilități să se dezvolte și include în comunitate.
15.		Centru de plasament pentru persoane fără adăpost	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Asigurarea nevoilor de urgență (nutriționale, medicale și de igienă), suport de orientare profesională și integrare socială.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Beneficiari ai acestor instituții sînt persoane în etate.	a) informare; b) consiliere; c) artterapie; d) terapie ocupațională; e) consilierea membrilor familiei; f) kinetoterapie; g) meloterapie; h) activități de grup; i) ludoterapie; j) asistență medicală; k) transport zilnic.	- asistent social - psiholog - asistent medical - infirmieră - alt personal specializat - personal administrativ - personal auxiliar
Persoanele adulte cu dizabilități (de la vîrsta de 18 ani) cu un grad înalt de dependență de protecție, îngrijire și suport specializat continuu, inclusiv cei declarați incapabili, care nu se pot întreține, autoservi și autogospodări fără asistență și suport continuu în comunitate, avînd abilități sociale reduse.	a) cazare; b) îngrijire; c) igienă; d) hrană; e) îmbrăcăminte; f) servicii medicale; g) educație corespunzător potențialului de dezvoltare; h) informare; i) alte servicii în vederea asimilării cunoștințelor și a deprinderilor necesare integrării sociale.	- asistent social - psiholog - lucrător social - asistent medical - infirmieră - alt personal specializat - personal administrativ - personal auxiliar
Persoane adulte care nu au unde locui (persoane care dorm seara pe stradă, în parc, se adăpostesc în gări, scări de bloc, mașini abandonate, canale, etc., cerșitori).	a) cazare pe timp de noapte; b) igienă corporală; c) alimentare; d) informare; e) consiliere; f) suport în perfectarea actelor de identitate.	- asistent social - psiholog - jurist - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
16.		Centru de reabilitare pentru victimele violenței în familie	Hotărârea Guvernului nr. 1200 din 23.12.2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie. și Hotărârea Guvernului nr. 129 din 22.02.2010cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie.	Centrul de reabilitare a victimelor violenței în familie este o instituție specializată care oferă plasament temporar, asistență victimelor violenței în familie, socializare și reintegrare în familie și/sau comunitate .

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
<p>a) Persoane victime ale violenței în familie, constituit din femei, bărbați și cuplul mamă-copil/copii, tată-copil/copii;</p> <p>b) Copiii (numai dacă sunt însoțiți de către părinte sau reprezentantul lor legal).</p> <p>Centrul urmează a fi specializat după criteriul de sex al beneficiarilor (centre de reabilitare a femeilor victime ale violenței în familie și centre de reabilitare a bărbaților victime ale violenței în familie, după caz).</p>	<p>a) primire, protecție și plasament temporar victimelor violenței în familie;</p> <p>b) igienă personală;</p> <p>c) asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență;</p> <p>d) suport informațional pentru găsirea unei locuințe, a unei instituții preșcolare sau preuniversitare;</p> <p>e) educație non-formală în vederea asimilării cunoștințelor și deprinderilor necesare integrării sociale;</p> <p>f) socializare și dezvoltare a relațiilor cu comunitatea și/sau familia;</p> <p>g) facilitarea accesului și informarea beneficiarului despre sistemul de protecție socială;</p> <p>h) elaborarea, în comun cu beneficiarul, a planului individual de protecție împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz și exploatare;</p> <p>i) sprijin pentru cuplul părinte-copil/copii în vederea dezvoltării autonomiei care ar favoriza reintegrarea acestuia în familie și/sau comunitate;</p> <p>j) monitorizarea situației postintegratoare a beneficiarilor în familie și în comunitate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - asistent social - psiholog / psihopedagog - jurist - lucrător medical - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
17.		Centru maternal	Hotărîrea Guvernului nr. 1019 din 02.09.2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului maternal se află în proces de promovare.	Centru maternal este o instituție publică sau privată de protecție a cuplului mamă-copil în scopul prevenirii abandonului copilului și asigurării formării, menținerii și consolidării legăturilor familiale.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
<p>a) cuplurile mamă-copil aflate în una din următoarele situații de risc social: mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon (mame solitare, mame minore, traficate, mame provenind din familii cu venituri mici, marginalizate etc.); mame cu copii care nu au locuință; mame cu copii care se confruntă cu probleme materiale și/sau relaționale;</p> <p>b) cuplurile mamă-copil abuzate sau neglijate: mamă și/sau copilul abuzați sub diferite forme în familie; copilul maltratat fizic/ psihic prin neglijare, din neștiință și/sau din cauza dificultăților materiale etc.;</p> <p>c) cuplurile mamă-copil incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului;</p> <p>d) gravidele în dificultate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în una/mai multe din situațiile expuse anterior.</p>	<p>a) găzduire, întreținere și alimentare;</p> <p>b) suport în dezvoltarea abilităților de creștere și îngrijire a copilului;</p> <p>c) consiliere psihologică;</p> <p>d) asistența medicală;</p> <p>e) asistența juridică;</p> <p>f) suport pentru (re)integrarea familială, socială și profesională.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - asistent social - psiholog - pedagog - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - jurist - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
18.		Asistență parentală profesionistă	Hotărârea Guvernului nr. 1361 din 07.12.2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la serviciul de asistență parentală profesionistă. Hotărârea Guvernului nr. 1479 din 25.12.2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciul de asistență parentală profesionistă. Hotărârea Guvernului nr. 924 din 31.12.2009 cu privire la alocațiile pentru copiii plasați în serviciul de asistență parentală profesionistă.	Asistența parentală profesionistă este un serviciu social, care oferă copilului îngrijire familială substitutivă în familia asistentului parental profesionist.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Copii care se află temporar sau permanent în cel puțin una dintre următoarele situații: a) sînt privați temporar sau permanent de mediul lor familial; b) necesitățile lor speciale nu pot fi asigurate de către familia biologică; c) sînt sau pot deveni victime ale unei forme de violență, traficului de ființe umane, abandonului sau neglijenței, relelor tratamente, exploatării în timp ce se află în îngrijirea unuia sau ambilor părinți, a reprezentantului legal sau a oricărei alte persoane responsabile de îngrijirea acestora; d) au mai puțin de 14 ani și au săvîrșit o încălcare a legislației penale, dar nu poartă răspundere din punct de vedere juridic și se află în cel puțin una dintre situațiile expuse în literele a), b) sau c); e) au între 14 și 18 ani și le-a fost aplicată o pedeapsă penală fără privațiune de libertate sau au fost eliberați de răspundere penală și se află în cel puțin una dintre situațiile expuse în literele a), b) sau c).	a) îngrijirea și creșterea copilului în condițiile unui mediu familial substitutiv, corespunzător particularităților de vîrstă și standardelor minime de calitate; b) facilitarea socializării și (re) integrării copilului în familia biologică, extinsă, adoptatoare sau în alte forme de îngrijire de tip familial.	- asistentul parental profesionist - specialiști ai structurilor teritoriale de asistență socială

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
19.		Casa de copii de tip familial	Hotărîrea Guvernului nr. 937 din 12.07.2002 pentru aprobarea Regulamentului casei de copii de tip familial. Hotărîrea Guvernului nr. 812 din 02.07.2003 cu privire la aprobarea Standardelor minime de calitate pentru casele de copii de tip familial. Hotărîrea Guvernului nr. 152 din 13.03.2003 cu privire la salarizarea părinților-educatori ai caselor de copii de tip familial. Hotărîrea Guvernului nr. 1733 din 31.12.2002 cu privire la normele de asigurare materială a copiilor orfani și celor rămași fără ocrotire părintească din casele de copii de tip familial.	Casa de copii de tip familial reprezintă o instituție creată în baza unei familii complete, care oferă copilului orfan sau rămas fără ocrotire părintească îngrijire familială substitutivă în familia părintelui-educator.
20.		Casa comunitară pentru copii în situație de risc	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Casa comunitară pentru copii în situație de risc reprezintă o instituție publică sau privată de plasament temporar pentru creșterea și educația într-o locuință de tip familial a copiilor separați de părinți sau rămași fără ocrotire părintească.
21.		Casa comunitară pentru persoane cu dizabilități	Hotărîrea Guvernului nr. nr. 936 din 8 octombrie 2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate.	Asigurarea continuă a condițiilor minime de existență, protecție, îngrijire și asistență, pentru ca persoanele cu dizabilități să se dezvolte și integreze în comunitate.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
copii rămași fără ocrotire părintească de la 0 la 18 ani.	a) îngrijirea și creșterea copilului în condițiile unui mediu familial substitutiv, corespunzător particularităților de vîrstă și standardelor minime de calitate; b) facilitarea socializării și (re) integrării copilului în familia biologică, extinsă, adoptatoare sau în alte forme de îngrijire de tip familial.	- părintele-educator - specialiști ai structurilor teritoriale de asistență socială
Copii cu vîrsta 10 -18 ani care se află temporar sau permanent în cel puțin una dintre următoarele situații: a) sînt privați temporar sau permanent de mediul lor familial; b) necesitățile lor speciale nu pot fi asigurate de către familia biologică; c) sînt sau pot deveni victime ale unei forme de violență, traficului de ființe umane, abandonului sau neglijenței, rețelilor de tratare, exploatarea în timp ce se află în îngrijirea unuia sau ambilor părinți, a reprezentantului legal sau a oricărei alte persoane responsabile de îngrijirea acestora.	a) găzduire, întreținere, alimentare; b) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; c) suport pentru incluziune educațională; d) consilierea membrilor familiei/îngrijitori; e) orientare profesională; f) servicii de (re)integrare familială, comunitară.	- educator - specialiștii structurilor teritoriale de asistență socială
Copii cu dizabilități mintale cu dependență de protecție, îngrijire și suport specializat continuu în raport cu vîrsta și dezvoltarea lor, și adulții cu dizabilități mintale, inclusiv cei declarați incapabili, care nu se pot întreține, autoservi și autogospodări fără asistență și suport continuu în comunitate, avînd abilități sociale reduse.	a) cazare; b) îngrijire; c) igienă; d) hrană; e) îmbrăcăminte; f) servicii medicale; g) educație corespunzător potențialului de dezvoltare; h) informare; i) alte servicii în vederea asimilării cunoștințelor și a deprinderilor necesare integrării sociale.	- asistent social - psihopedagog - psiholog - lucrător social - asistent medical - alt personal specializat

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
22.		Azilul pentru persoane vârstnice și cu dizabilități	Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Regulamentului - tip cu privire la funcționarea azilului pentru persoane în vârstă și persoane cu dizabilități nr. 1500 din 31.12.2004.	Azilul este instituție de plasament temporar sau permanent, prestatoare de servicii socio-medicale, pentru persoane în etate și cu dizabilități fizice, care asigură protecție socială, măsuri de recuperare, menținere a capacităților și (re)integrare socială.
23.		Serviciul de răgaz pentru copii cu dizabilități	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Serviciul de răgaz reprezintă un serviciu social care are drept scop și acordarea suportului membrilor familiei copiilor cu dizabilități prin plasamentul temporar periodic de scurtă durată a copiilor.
24.		Răgaz/ Respiro pentru persoanele cu dizabilități	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Acordarea suportului, îngrijirii și supravegherii 24 de ore pentru persoanele cu dizabilități severe în cadrul unor centre specializate sau în cadrul altor tipuri de servicii sociale, pentru ca familiile, rudele sau alte persoane care le îngrijesc să poată beneficia de un repaus de maxim 30 de zile pe an.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Persoane în etate și persoane cu dizabilități de la vârsta de 18 ani, preponderent lipsite de susținători legali, care datorită stării sănătății au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită îngrijire specializată sau ajutor din partea unei terțe persoane și se află în imposibilitatea desfășurării, cu forțe proprii, a unei vieți demne, active și participative.	a) cazare; b) alimentație; c) îngrijire; d) asigurare cu îmbrăcăminte și încălțăminte; e) terapie ocupațională; f) activități culturale; g) activități de dezvoltare a deprinderilor de viață; h) activități de recuperare; i) kinetoterapie; j) asistență medicală.	- asistent social - lucrător medical - jurist - infirmieră - bucătar - personal administrativ - personal auxiliar
Copii cu dizabilități neuro -motore cu afecțiuni acute și/sau cronice cu un nivel corespunzător de dependență, cu următoarele afecțiuni: - paralizie cerebrală infantilă; - sindrom autist; - micro sau macrocefalie; - maladii ereditare; - encefalopatie reziduală; - sindrom Down; - întârziere în dezvoltarea psihomotorie; - întârzieri mintale; - malformații cerebrale congenitale sau dobândite. Părinții/îngrijitorii și membrii familiei copiilor cu dizabilități.	a) găzduire, întreținere, alimentare; b) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; c) servicii de recuperare/reabilitare; d) suport pentru incluziune educațională; e) consilierea membrilor familiei/ a îngrijitorilor.	- asistent social - psiholog - pedagog - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - personal administrativ - personal auxiliar
Persoanele cu dizabilități severe, selectate în conformitate cu criteriile de admitere a beneficiarilor în cadrul Serviciului de către echipa multidisciplinară de specialiști de comun cu structurile teritoriale de asistență socială, reglementate în anexa la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului.	a) cazare; b) îngrijire; c) igienă; d) hrană; e) îmbrăcăminte; f) servicii medicale; g) informare; h) alte servicii în vederea asimilării cunoștințelor și a deprinderilor necesare integrării sociale.	- managerul de caz cu funcție de coordonator al serviciului - psihopedagog social - asistent medical - infirmier - după caz, cu implicarea asistentului social comunitar și altui personal specializat din comunitate

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
25.		Echipa mobilă pentru asistența persoanelor cu dizabilități	Hotărârea Guvernului nr. 722 din 22 septembrie 2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate.	Acordarea asistenței și suportului la domiciliul persoanelor cu dizabilități, în baza nevoilor identificate ale acestora, precum și consiliere, suport persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestora.
26.		Plasament familial pentru persoane adulte cu dizabilități	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Asigurarea plasamentului adultului cu dizabilități într-o familie substitutivă care asigură la domiciliul său îngrijirea personală, dezvoltarea abilităților de autoservire și a deprinderilor de viață, cu scopul integrării acestuia în comunitate.
27.		Asistență personală	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Acordarea serviciilor individualizate de asistență necesare mobilității și satisfacerii necesităților copilului sau adultului cu dizabilități severe, care necesită suport în procesul de integrare în societate (în domeniile: protecție socială, muncă, asistență medicală, instructiv-educativ, informațional, accesibilitate la infrastructură, ș.a.).

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Persoanele cu dizabilități, selectate în conformitate cu criteriile de admitere a beneficiarilor la servicii prestate în cadrul Serviciului, reglementate în anexă la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului, și persoane implicate în procesul de incluziune a acestora.	a) consiliere; b) recuperare; c) reabilitare medicală și psihosocială, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, de prevenire a instituționalizării și incluziune socială.	- managerul de caz cu funcție de coordonator al serviciului - psiholog - kinetoterapeut - după caz, alt personal necesar în prestarea serviciilor
Persoanele cu dizabilități care au împlinit vârsta de 18 ani și care se află temporar sau permanent în imposibilitatea de a locui cu familia biologică sau extinsă, ori de sine stătător din cauza nevoilor de îngrijire și suport special.	Facilitarea procesului de dezvoltare a potențialului de autoservire, a autonomiei și integrării sociale a adultului cu dizabilități.	- asistentul familial specializat
Persoanele cu dizabilități severe, care necesită îngrijire, supraveghere permanentă din partea altei persoane în procesul de integrare în societate (în domeniile: protecție socială, muncă, asistență medicală, instructiv-educativ, informațional, accesibilitate la infrastructură, etc.).	a) servicii de îngrijire personală – igienă personală, alimentație, îmbrăcare și dezbrăcare etc.; b) mobilitate - deplasare în cadrul locuinței, ridicare și așezare, transfer, manipularea scaunului rulant; c) sarcini menajere de bază – suport pentru prepararea hranei, curățenie, spălatul hainelor, procurarea alimentelor și produselor, achitarea facturilor etc.; d) participare la viața socială – suport pentru deplasare în exterior și comunicare cu ceilalți, pentru a avea acces la serviciile comunitare, recreere, viața culturală și asociativă, educație și activitate de muncă; e) supraveghere și îndrumare – ajutor pentru a se orienta în timp și spațiu, a-și asigura propria securitate, a-și dirija comportamentul în relațiile cu ceilalți.	- asistent personal

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
28.		Sprijin familial	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Serviciul de sprijin familial reprezintă un serviciu de asistență socială, menit să acorde suport complex familiilor și copiilor în procesul de prevenire a separării copiilor de mediul familial și/sau (re)integrării copiilor în mediul familial.
29.		Locuință protejată	Hotărârea Guvernului nr. nr. 711 din 9 august 2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate.	Asigurarea dezvoltării deprinderilor necesare unei vieți autonome, pentru integrarea socială și profesională în comunitate a persoanelor cu dizabilități mintale.
30.		Tutela/curatela	Codul familiei nr. 1316 din 26.10.2001 Codul civil nr. 1107 din 06.06.2002.	Tutela și curatela reprezintă o formă de protecție, care se instituie asupra copiilor rămași fără ocrotire părintească în scopul educației și instruirii acestora, precum și al apărării drepturilor și intereselor lor legitime.
31.		Centrul de asistență psiho-socială a copiilor victime a violenței, abuzului și exploatării	Cadrul normativ se află în proces de elaborare.	Centrul de asistență psiho-socială a copiilor victime a violenței, abuzului și exploatării prestează servicii complexe copiilor în scopul prevenirii și depășirii traumelor obținute în rezultatul suportării acțiunilor de violență, abuzului și exploatării.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
a) Copiii din familii defavorizate care din cauza unor factori de natură: economică, socială, medicală, comportamentală. etc. se află în risc de separare de mediul familial și excludiune socială; b) copiii separați de mediul familial, plasați sau cu risc de a fi plasați în instituții rezidențiale de tip clasic; c) membrii familiei biologice/ extinse sau îngrijitorii acestora (tutori/curatori, asistenți parentali profesioniști, părinți-educatori).	a) informare; b) consiliere individuală sau în cadrul grupurilor de grup; c) suport educațional pentru prevenirea abandonului școlar; d) referire către servicii de orientare profesională și încadrare în câmpul muncii, de dezvoltare a abilităților parentale și terapie familială; e) sprijin financiar sau suport material.	- asistent social comunitar - asistent social supervisor - psiholog/psihopedagog
Persoanele cu dizabilități mintale care, în urma unei tulburări psihice (boli mintale sau deficiențe mintale), conștientizează și își dirijează acțiunile, nu sînt declarate de către instanța de judecată ca incapabile, au împlinit vîrsta de 18 ani, nu dispun de locuință sau necesită îmbunătățirea condițiilor de trai și care, cu suport periodic, poate duce o viață independentă în comunitate.	a) informare; b) consiliere; c) mediere și reprezentare; d) comunicare; e) alte servicii necesare pentru a crea oportunități de a trăi independent.	- asistentul social comunitar - lucrătorul social
Copii rămași fără ocrotire părintească.	a) îngrijirea și creșterea copilului în condițiile unui mediu familial substitutiv; b) reprezentarea legală a drepturilor și intereselor copiilor; c) administrarea bunurilor mobile și imobile ale copilului.	- tutorele/curatorul
Copii victime a violenței, abuzului și exploatării; Copii care au săvîrșit acte de violență, abuz și exploatare, Membrii familiei.	a) terapie și consiliere; b) psihologică; c) informarea; d) suport pentru incluziune educațională; e) asistență pentru (re)integrare familială și socială; f) asistența juridică.	- psiholog/ psihopedagog - asistent social - jurist - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
32.		Centrul de (re)integrare sociala a tinerilor	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Centrul de (re)integrare sociala a tinerilor reprezintă o instituție publică sau privată care oferă servicii sociale specializate în vederea (re)integrării sociale a tinerilor în situație de dificultate.
33.		Locuința socială asistată	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Locuința socială asistată este un serviciu care oferă servicii de găzduire temporară a tinerilor în cadrul cărora sunt acestea își formează deprinderi de trai independent și auto-deservire.
34.		Centrul social (pentru persoanele infectate/afectate HIV,HIV/TBC, HIV/UDI)	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Centrul este o instituție care prestează în regim de zi o gamă de servicii sociale, medicale de referire, juridice și psihosociale, fiind un suport pentru femei, bărbați și copiii infectați și afectați de HIV/SIDA, familiilor acestora, precum și celor din comunitate aflați în dificultate.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Copii orfani sau copii rămași fără ocrotire părintească, Tinerii absolvenți ai instituțiilor de tip rezidențial, Tinerii în conflict cu legea, Tinerii ex-deținuți, Tinerii din familii social-vulnerabile.	a) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; b) orientare profesională; c) consiliere psihologică; d) consilierea membrilor familiei; e) asistenta juridică; f) alimentare.	- asistent social, - psiholog, - pedagog, - jurist, - personal administrativ; - personal auxiliar.
Copii orfani sau copii rămași fără ocrotire părintească, Tinerii absolvenți ai instituțiilor de tip rezidențial, Tinerii în conflict cu legea, Tinerii ex-deținuți, Tinerii din familii social-vulnerabile.	a) găzduire; b) asigurarea cu produse alimentare; c) asistență în dezvoltarea deprinderilor de viață; d) monitorizare .	- asistent social
Persoanele infectate și afectate de HIV/SIDA, Persoane cu HIV/TB, Persoane HIV utilizatoare de droguri injectabile.	a) asistență psihosocială și de aderare la tratamentul ARV; b) consiliere de la egal la egal; c) consiliere; d) servicii juridice, inclusiv grupuri de auto-ajutor și consultații de referire pentru obținerea unei profesii, unui loc de muncă, cursuri de instruire, seminare, traininguri pentru persoanele HIV pozitive; e) serviciul de îngrijire socială la domiciliu (îngrijiri oferite prin planuri individuale de servicii sociale); f) consiliere și referire în situație de criză la alte servicii sociale; g) plasament temporar pentru PTH în situație excepționale.	- lucrător medical (medici consultanți infecționist, terapeut, venerolog, ginecolog, asistentul medical) - personal educativ (pedagogi, consilier de la egal la egal, animatori pentru activități cu copii) - asistent social/ lucrător social - psiholog; - jurist - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social	Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
TIPUL SERVICIILOR SOCIALE: SERVICII SOCIALE DE SPECIALIZARE ÎNALTĂ							
35.		Internatul psiho-neurologic pentru persoane adulte cu dizabilități mintale	Regulament - cadru de funcționare a Internatului psiho-neurologic pentru persoane adulte cu dizabilități mintale din subordinea Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului, aprobat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (actualmente Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei) nr. 44 din 09 iunie 2008.	Internatul psiho-neurologic este instituție de plasament temporar sau permanent, prestatoare de servicii socio-medicale, pentru persoane adulte cu dizabilități mintale. care asigură beneficiarilor săi conform necesităților și particularităților individuale de dezvoltare, măsuri de asistență socială, măsuri de dezvoltare și recuperare, menținere a capacităților și (re)integrare socială.	Persoane cu dizabilități mintale de la vârsta de 18 ani, preponderent lipsite de susținători legali, care datorită stării sănătății au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită îngrijire specializată sau ajutor din partea unei terțe persoane și se află în imposibilitatea desfășurării, cu forțe proprii, a unei vieți demne, active și participative.	a) cazare; b) alimentație; c) îngrijire; d) asigurare cu îmbrăcăminte și încălțăminte; e) terapie ocupațională; f) activități culturale; g) activități de dezvoltare a deprinderilor de viață; h) activități de recuperare; i) kinetoterapie; j) asistență medicală.	- asistent social - lucrător medical (inclusiv asistent medical și infirmieră) - jurist - bucătar - personal administrativ - personal auxiliar
36.		Casa-internat pentru copii cu deficiențe mintale	Regulamentul – cadru de funcționare a Casei – internat pentru copii cu deficiențe mintale, aprobat prin ordinul ministrului protecției sociale, familiei și copilului, nr. 45 din 13 iunie 2008.	Casa-internat pentru copii cu deficiențe mintale reprezintă o instituție publică de asistență socială care prestează servicii în regim de plasament copiilor cu dizabilități mintale în scopul recuperării, reabilitării și (re) integrării sociale și familiale a acestora.	Copii cu dizabilități mintale cu vârsta de la 4 până la 18 ani.	a) găzduire, întreținere, alimentare; b) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; c) servicii de recuperare/reabilitare; d) suport pentru incluziune educațională; e) consilierea membrilor familiei/ a îngrijitorilor; f) activități de petrecere a timpului liber.	- asistent social - educator - lucrător medical (conform necesităților copiilor beneficiari) - bucătar - personal administrativ - personal auxiliar
37.		Centrul pentru asistența și protecția victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane	Hotărârea Guvernului nr. 1362 din 29.11.2006 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane.	Centrul este o instituție specializată în oferirea de serviciilor de cazare, igienă personală, hrană, asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență, pază și protecție, precum și asistență re-integrarea beneficiarilor.	Victimele traficului de ființe umane și potențialele victime - cetățeni ai Republicii Moldova și apatrizi care aveau dreptul de a locui permanent în Republica Moldova la momentul intrării pe teritoriul unui alt stat (femei, copii, părinți/copii, bărbați).	a) cazare temporară securizată; b) alimentare; c) asistență medicală de urgență; d) consiliere psihosocială și juridică; e) asigurarea necesităților materiale de bază (obiecte de igienă personală, îmbrăcăminte, încălțăminte); f) asistență la (re)integrare.	- psiholog - asistent social - jurist - asistent medical - personal administrativ - personal auxiliar
38.		Centrul regional de reabilitare profesională a persoanelor cu dizabilități	Cadrul normativ este în proces de elaborare.	Asigurarea unui complex de măsuri medicale, profesionale, sociale și pedagogice orientate spre restabilirea, recuperarea sau compensarea funcțiilor dereglate ale organismului și capacitățile de muncă ale persoanei cu dizabilități.	Persoanele cu dizabilități care din cauza stării sănătății în interacțiune cu diverse obstacole, nu-și poate desfășura activitatea de muncă conform calificării.	a) informare; b) consiliere; c) reabilitare medicală; d) orientare și pregătire profesională; e) artterapi; f) terapie comportamentală; g) terapie cognitivă; h) terapie ocupațională; j) kinetoterapie; k) meloterapie; l) activități de grup; m) ludoterapie; etc.	- asistent social - psiholog - lucrător medical - terapeut ocupațional - kinetoterapeut - personal administrativ - personal auxiliar

Nr/o	Cod (SIAAS)	Denumirea serviciului	Cadrul normativ	Definirea serviciului social
39.		Centrul Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare	Hotărârea Guvernului nr. 87 din 31.01.2002; Hotărârea Guvernului nr. 567 din 26.07.2011; Statutul CREPOR-ului aprobat în anul 2008 de Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului.	Asigurarea cetățenilor cu mijloace ajutoare tehnice, precum și acordarea serviciilor de consultare, tratament și reabilitare a persoanelor cu dizabilități și veteranilor de război în vederea menținerii sănătății și incluziunii lor în societate.
40.		Centrul de recuperare/reabilitare a pensionarilor și invalizilor	Regulamentul de activitate al Centrului de recuperare a pensionarilor și invalizilor "Speranța" din or. Vadul lui Vodă, aprobat prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, nr. 31 din 19 august 1999 și Regulamentul de activitate al Centrului de reabilitare a pensionarilor și invalizilor "Victoria" Ucraina, or. Sergheevca, aprobat prin ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr. 209 R din 1 octombrie 2007.	Centrul de reabilitare/recuperare este o instituție medico-socială specializată care asigură beneficiarilor săi recuperare în dependență de specificul maladiilor (sistemului cardiovascular și al aparatului locomotor).
41.		Azilul republican pentru pensionari și invalizi/Centrul republican de reabilitare a veteranilor muncii și războiului	Regulamentul de funcționare al Azilului republican pentru invalizi și pensionari din mun. Chișinău, aprobat de Ministrul Muncii și Protecției Sociale la 05.01.2004 și Regulamentul de funcționare al Centrului republican de reabilitare a veteranilor muncii și războiului din s. Cocieri, r. Dubăsari, aprobat de Ministrul Muncii și Protecției Sociale la 05.01.2004.	Azilul/Centrul este instituție de plasament temporar sau permanent, prestatoare de servicii socio-medicale, pentru persoane în etate și cu dizabilități fizice, care asigură protecție socială, măsuri de recuperare, menținere a capacităților și (re)integrare socială.

Beneficiari	Servicii sociale acordate	Structura orientativă de personal de specialitate
Persoanele cu dizabilități și participanții la război, precum și bolnavii cu afecțiuni și maladii ale aparatului locomotor.	a) consultare; b) tratament; c) reabilitare; d) asigurare cu mijloace ajutoare tehnice.	- lucrător medical - inginer - personal administrativ - personal auxiliar
Persoanele în vîrstă și cele cu dizabilități, cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini, apatrizi sau refugiați, care au domiciliul în Republica Moldova, au atins vîrsta de 18 ani și se află în evidența direcțiilor/seecțiilor asistență socială și protecție a familiei.	a) alimentație; b) cazare; c) reabilitare după infarct miocardic; d) reabilitare după ictus cerebral; e) fizioterapie; f) diagnostic funcțional; g) radiologie și imagistică; h) psihoterapie; i) kinetoterapie; j) acupunctură; k) reumatologie; l) imagine și radiologie; m) masaj subacvatic; n) somn electric; o) fangoterapie (nămol); p) tratament cu ozocherită și parafină; q) acupunctură; r) cultură fizică curativă.	- lucrător medical (inclusiv, - specialiști, asistente medicale, - infirmiere) - jurist - inginer - bucătar - personal administrativ - personal auxiliar
Persoane în etate și persoane cu dizabilități de la vîrsta de 18 ani, preponderent lipsite de susținători legali, care datorită stării sănătății au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită îngrijire specializată sau ajutor din partea unei terțe persoane și se află în imposibilitatea desfășurării, cu forțe proprii, a unei vieți demne, active și participative.	a) cazare; b) alimentație; c) îngrijire; d) asigurare cu îmbrăcăminte și încălțăminte; e) terapie ocupațională; f) activități culturale; g) activități de dezvoltare a deprinderilor de viață; h) activități de recuperare; i) kinetoterapie; j) asistență medicală.	- asistent social - lucrător medical (inclusiv, - specialiști, asistente medicale, - infirmiere) - jurist - bucătar - personal administrativ - personal auxiliar

Editare și tipar:
Casa editorial-poligrafică „Bons Offices”
mun. Chișinău, str. Feredeului 4/6, MD-2005
tel/fax.: 500-894; tel.: 500-895, 500-578
e-mail: ion@bons.md