



MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTRY OF LABOR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: <https://social.gov.md>

ORDIN nr. 209
din 01 septembrie 2025

Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a standardelor minime de calitate, normele de personal și mecanismul de finanțare

În scopul implementării eficiente a prevederilor Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale și al Planului de acțiuni a Hotărârii Guvernului nr. 21/2023 privind acordarea protecției temporare persoanelor strămutate din Ucraina, în temeiul pct. 9, subpct. 11) din Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 149/2021 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale,

ORDON:

1. Se aprobă:

- 1) *Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, anexa nr. 1;*
- 2) *Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, anexa nr. 2;*
- 3) *Normele de personal pentru Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, anexa nr. 3;*
- 4) *Lista Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state active, anexa nr. 4.*
- 5) *Mecanismul de finanțare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, anexa nr. 5;*

2. Se abrogă:

- 1) *Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 182 din 20 decembrie 2023 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, normele de personal și mecanismul de finanțare;*
- 2) *Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 117 din 31 mai 2024 cu privire la modificarea Ordinului nr. 182 din 20.12.2023 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, normele de personal și mecanismul de finanțare;*

3. Autoritățile publice locale, instituțiile publice, companiile de capital de stat, organizațiile sindicale și prestatorii de servicii sociale, în caz de necesitate, vor crea Serviciul social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, înaintând un demers de solicitare a permisiunii de creare a Centrului către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

4. Ministerul Muncii și Protecției Sociale va aproba prin ordin crearea Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

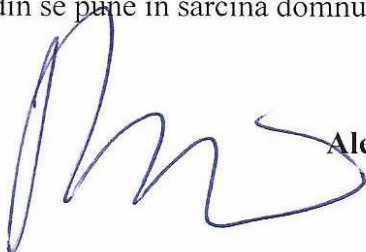
5. Agențiile Teritoriale de Asistență Socială, autoritățile publice locale de nivelul I, întreprinderile de stat, societățile cu capital majorat de stat și organizațiile necomerciale care au create și gestionează Centre de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state vor prezenta lunar până la data de 10 a lunii curente formularele de raportare și solicitare a mijloacelor financiare în conformitate cu formularele aprobate, cu calcule detaliate și argumentate pentru fiecare tip de cheltuieli, în caz contrar solicitarea de finanțare nu va fi acceptată.

6. Centrul își sistează activitatea în cazul în care pe parcursul a unei perioade de 30 de zile, numărul beneficiarilor este mai mic decât 30% din capacitatea Centrului, cu condiția că beneficiarii din Centru sunt referiți către alte Centre.

7. Se recomandă autorităților publice locale, instituțiilor publice, companiile de capital de stat, organizațiile sindicale și prestatorilor de servicii sociale, care au înființat Centre de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, să asigure conformarea activității Centrelor la prevederile prezentului Ordin.

8. Controlul executării prezentului ordin se pune în sarcina domnului Vasile CUȘCA, Secretar de Stat.

MINISTRU



Alexei BUZU

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

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

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

2. Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state (în continuare – *Centru*) reprezintă un Serviciu social care prestează servicii de plasament, întreținere, protecție și suport pentru o perioadă determinată persoanelor și familiilor strămutate de pe teritoriul altor state.

3. Centrul reprezintă o instituție publică sau privată, înființarea unui Centru, indiferent de forma de organizare, se face în coordonare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

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

5. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament, cu actele normative din domeniu, ordinele/instrucțiunile sau alte acte cu caracter intern aprobate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

6. Centrul are capacitatea de minimum 20 locuri.

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

8. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

beneficiar al Centrului – solicitantul care se încadrează în pct. 14, a cărei cerere de plasament temporar a fost acceptată și poate beneficia de serviciile oferite în cadrul Centrului;

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

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

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

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

plasament temporar – asigurarea de către prestator a condițiilor de locuit pe o perioadă mai mare de 72 de ore pentru persoanele care se încadrează în categoria de beneficiari specificată în pct. 14, conform cererii înaintate;

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

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

9. Centrul este amenajat conform Standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

10. Prevederile prezentului Regulament sunt aplicabile atât angajaților, inclusiv voluntarilor Centrului, cât și pentru beneficiari, reprezentanți ai instituțiilor publice sau private care vizitează Centrul.

CAPITOLUL II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI

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

12. Obiectivele Centrului sunt:

- a) asigurarea condițiilor de plasament și protecției necesare în conformitate cu nevoile și particularitățile beneficiarilor;
- b) oferirea suportului social necesar pentru depășirea situației de criză, prin asigurarea necesităților speciale și a particularităților individuale, și/sau referirea către alte instituții în acest sens;
- c) consilierea informațională a persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state în vederea facilitării integrării și incluziunii sociale a acestora, inclusiv privind solicitarea protecției temporare, conform Hotărârii Guvernului nr. 21/2023 privind acordarea protecției temporare persoanelor strămutate de Ucraina;
- d) încurajarea participării beneficiarilor la viața socială, programe educaționale, activități culturale, de agrement;
- e) sprijinul și orientarea beneficiarilor pentru angajarea în câmpul muncii;
- f) facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor Centrului în societate, precum și sensibilizarea comunității cu privire la necesitățile specifice beneficiarilor.

13. Centrul activează în baza următoarelor principii:

- a) supremației tratatelor din domeniul drepturilor omului și refugiaților;
- b) accesibilității;
- c) nondiscriminării și asigurării egalității;
- d) abordării individualizate;
- e) confidențialității informației;
- f) celerității;
- g) colaborării și parteneriatului;
- h) libertății de exprimare și de opinie;
- i) nereturnării;

- j) abordării multidisciplinare;
- k) respectării drepturilor și demnității umane;
- l) protecției împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv hărțuire sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

CAPITOLUL III BENEFICIARIILOR CENTRULUI

14. Beneficiarii Centrului pot fi:

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

15. Persoanele strămutate de pe teritoriul altor state, cu un nivel redus de autoservire sau aflate în incapacitate de autoîngrijire determinat de factori fizici sau sociali, care necesită sprijin și supraveghere din partea unei persoane terțe, precum și cele cu dizabilitate mintală, vor fi plasate în cadrul Centrelor specializate pentru persoane strămutate, constituite în acest sens.

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

- a) nu are posibilitatea de a-și asigura un loc sigur de trai în baza resurselor proprii;
- b) corespunde uneia din categoriile stipulate în pct. 14;
- c) nu se află în una din situațiile – prevăzute la pct. 17.

17. Nu este admisă plasarea în Centru pentru următoarele categorii:

- a) persoane bolnave de tuberculoză în formă activă și/sau manifestă rezistență la tratamentul contra tuberculozei;
- b) persoane care suferă de maladii infecțioase contagioase;
- c) persoane care suferă de tulburări mintale și de comportament și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau neurologic;
- d) persoanele care pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor cazate în Centru;
- e) persoanele care nu corespund criteriilor de eligibilitate din Regulament;
- f) persoanele care au fost excluse din Centru pe motiv de nerespectare a Regulamentului.

CAPITOLUL IV TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

18. Centrul prestează servicii în funcție de necesitățile beneficiarilor, menite să sprijine depășirea situației de dificultate în care se află.

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

- a) plasament temporar prin asigurarea securității și intimității beneficiarilor, a condițiilor de igienă;
- b) asigurarea alimentației (prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz), oferirea pachetelor alimentare, oferirea condițiilor pentru prepararea hranei);
- c) consiliere informațională conform necesităților beneficiarilor, inclusiv în vederea solicitării protecției temporare sau azilului;
- d) asistență și suport în depășirea situației de criză;
- e) facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor Centrului în societate;

- f) referirea către instituțiile abilitate pentru a oferi asistență necesară (servicii educaționale, servicii medicale, angajarea în câmpul muncii, ghidarea și orientarea profesională, etc.).
 - g) agrement și petrecere a timpului liber, inclusiv antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale, spații prietenoase copiilor.
20. În cadrul Centrului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.
21. Persoanele strămutate, aflate în incapacitate de autoîngrijire sau cu un nivel redus de autoservire, inclusiv cele cu dizabilitate mintală, vor fi plasate în centre care dispun de unități de infirmier. Infirmierul va oferi:
- a) servicii de îngrijire personală: ajutor la îmbrăcat, igienă personală, asistență la masă, hrănire, ajutor la mobilizare, schimbarea poziției, prevenirea escarelor, ajutor în administrarea medicamentelor conform prescripției medicale; monitorizarea stării de sănătate etc.;
 - b) servicii de suport psiho-social: companie, socializare, sprijin psiho-emoțional, asistență în menținerea legăturilor cu familia și cu alți beneficiari din Centru, informarea și consilierea despre drepturile și serviciile disponibile din Centru etc.;
 - c) alte servicii: asistență la deplasare, realizarea curățeniei camerei etc.

CAPITOLUL V

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1

Organizarea Centrului

22. Centrul este accesibil din punct de vedere geografic și a mijloacelor de transport, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.
23. Teritoriul și încăperile utilizate de către Centru trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.
24. În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea Centrului nu este permisă în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau încăperi care prezintă pericol pentru beneficiari.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Centru

25. Admiterea beneficiarului în Centru se face prin referirea acestuia de către Serviciul „Linia Verde” și în unele cazuri de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
26. Persoanele cu dizabilități mintale și de comportament sunt referite spre cazare în Centrul specializat din municipiul Orhei de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în limita locurilor disponibile.
27. Prezentarea beneficiarului în Centru se realizează din momentul referirii de către Serviciul „Linia Verde” sau de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în decurs de 24 ore.
28. La admiterea în Centru, beneficiarul completează și depune o cerere către Directorul/Șeful Centrului în formă scrisă (conform Anexei nr.1 la Regulament). Cererea și celelalte acte necesare care sunt completate de beneficiar vor fi redactate în cel puțin o limbă de circulație internațională.
29. La cererea depusă se anexează:
- a) copia de pe documentul de identitate al solicitantului și, după caz, al reprezentantului său legal (pentru copii – certificatul de naștere/certificat medical constatator al nașterii, eliberat de către instituția medicală, actul de identitate național (buletin/card de identitate, pașaport

intern, pașaport pentru călătorii); pentru adulți – actul de identitate național (buletin/card de identitate, pașaport intern, pașaport pentru călătorii), inclusiv cu termenul de valabilitate expirat.

- b) copia de pe documentul de identitate pentru beneficiarii de protecție temporară eliberat de către Inspectoratul General pentru Migrație a Ministerului Afacerilor Interne;
- c) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, fișa medicală ale solicitantului care conține anumite rezultate medicale etc. (după caz).

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

31. La admiterea beneficiarului în Centru, acesta este informat cu privire la protecția temporară, după caz.

32. Prestatorul de servicii are obligația de a informa autoritatea tutelară teritorială cu privire la plasamentul copilului, în termen de maximum 72 de ore, în cazul în care copilul este admis însoțit de o persoană care nu deține calitatea legală de reprezentant.

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

34. La admiterea în Centru, beneficiarul, care este apt de muncă, este obligat să semneze o declarație pe propria răspundere, prin care se angajează să inițieze demersurile de înregistrare la Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, în termen de 30 de zile calendaristice.

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

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

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

Secțiunea a 3-a

Plasamentul beneficiarilor în Centru

38. Beneficiarii se consideră admiși în Centru din data semnării acordului de prestări servicii.

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

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

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

42. În termen de 7 zile de la plasarea beneficiarului în Centru, se completează Fișa de evaluare a necesităților și a gradului de vulnerabilitate, care va fi inclusă obligatoriu în dosarul acestuia, (conform Anexei 8 la Regulament).

43. În baza necesităților identificate în urma aplicării fișei de evaluare, beneficiarul este referit către serviciile de suport.

Secțiunea a 4-a

Termenul de cazare

44. Termenul de plasament al beneficiarilor nu va depăși 180 de zile.

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

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

47. Plasamentul poate fi prelungit, în mod excepțional, pentru o perioadă suplimentară, dar care nu va depăși 12 luni, în baza reevaluări care confirmă necesitatea continuării intervenției, cu condiția ca beneficiarul să îndeplinească în continuare criteriile de eligibilitate.

Secțiunea a 5-a

Evaluarea necesităților și prestarea Serviciului

48. Evaluarea necesităților de asistență și suport ale beneficiarilor este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului, în colaborare cu ceilalți specialiști din Centru sau din afară.

49. Fiecare beneficiar plasat în Centru are efectuată evaluarea/reevaluarea necesităților în baza fișei de evaluare a necesităților și a gradului de vulnerabilitate al beneficiarului din cadrul Centrului, care reflectă gradul de vulnerabilitate al persoanelor strămutate de pe teritoriul altor state, ulterior aceasta fiind anexată la dosarul beneficiarului.

50. Monitorizarea cazurilor este realizată de către asistentul social din cadrul Centrului.

Secțiunea a 6-a

Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament

51. Transferul și/sau referirea beneficiarilor din Centru se va face doar în cazul în care acesta va corespunde interesului superior a beneficiarului.

52. În cazul beneficiarilor care lipsesc mai mult de 48 de ore din Centru, fără informarea personalului, se va înceta plasamentul prin emiterea unui ordin de către Directorul/Șeful Centrului.

53. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:

- a) la cererea beneficiarului/membrilor familiei acestuia /reprezentantului legal/însoțitorului;
- b) aflarea la tratament specializat sau reabilitare medicală;
- c) în cazul transferului temporar într-o altă instituție, cu acordul beneficiarului, a membrilor familiei acestuia sau a persoanei împuternicite și acordul scris al instituției către care se efectuează transferul.

54. Încetarea prestării serviciului în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:

- a) la cerere personală și/sau a membrilor familiei sau a persoanei împuternicite;
- b) transfer în altă instituție de plasament;
- c) la expirarea termenului de plasament prevăzut în acord;
- d) în cazuri de impediment care justifică neexecutarea obligației (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, lichidarea Centrului în baza deciziei fondatorului etc.);
- e) încălcarea prevederilor Regulamentului intern de activitate (consumul băuturilor alcoolice, fumatul în cadrul Centrului, violență, agresivitate, nerespectarea regimului zilei etc.);
- f) s-a constatat că la solicitarea plasării în Centru beneficiarul a prezentat intenționat date false;

- g) dacă beneficiarul prezintă un risc grav pentru siguranța altor beneficiari sau a personalului Centrului;
- h) după caz, în alte situații.

55. Dacă încetarea prestării serviciilor unui membru de familie se bazează pe încălcarea prevederilor Regulamentului intern de activitate, ceilalți membri ai familiei au opțiunea de a rămâne în Centru dacă doresc.

56. La transferul/încetarea/suspendarea plasamentului, Directorul/Șeful Centrului informează beneficiarul despre obligativitatea acestuia de a anunța Inspectoratul General pentru Migrație despre schimbarea locului de cazare.

Secțiune a 7 -a

Sistarea activității Centrului

57. În cazul sistării activității, Directorul/Șeful Centrului va coordona sistarea Centrului cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Agenția Teritorială de Asistență Socială sau Structurilor responsabile de Asistența Socială și Protecția Drepturilor Copilului din mun. Chișinău și UTA Găgăuzia, autoritatea publică din unitatea administrativ-teritorială, în care își desfășoară activitatea, precum și alte autorități competente, utilizând procedura de referire a beneficiarilor către alte servicii de profil.

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

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

60. Prestatorul informează beneficiarii cu cel puțin 30 de zile înainte despre sistarea activității Centrului și referirea acestuia către alt Centru.

61. Prestatorul va facilita și va asigura procesul de transfer al beneficiarilor vulnerabili în alte Centre de plasament.

CAPITOLUL VI

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Prestatorului

62. Prestatorul are următoarele drepturi:

- a) să solicite în momentul depunerii cererii de către solicitant a informațiilor corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății beneficiarilor, care sunt responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- b) să refere beneficiarii către organele competente și alte organizații partenere ale Centrului pentru oferirea protecției, asistenței și suportului conform competențelor, cu acordul beneficiarului/reprezentantului legal și/sau însoțitorului autorizat/neautorizat al copilului;
- c) să solicite și să primească de la organizațiile partenere, informația necesară, inclusiv cu privire la beneficiarii referiți spre asistență;
- d) să organizeze campanii de informare și sensibilizare a opiniei publice, să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare și instruire pentru specialiștii din domeniu și beneficiarii Centrului;
- e) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații necomerciale, internaționale, accesând asistență metodologică pentru a asigura stabilitatea, continuitatea și creșterea nivelului calității prestării serviciilor;

- f) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- g) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, conform legislației;
- h) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale privind serviciile care le prestează, inclusiv prin intermediul paginii oficiale web;
- i) să dispună de o procedură de selectare și recrutare a voluntarilor implicați în cadrul prestării serviciilor din cadrul Centrului;
- j) să organizeze diferite evenimente, activități cu caracter cultural, culinar, festiv și sportiv, de petrecere a timpului liber, a socializării beneficiarilor, a dezvoltării relațiilor cu comunitatea;
- k) să exercite orice alte drepturi prevăzute de legislație.

63. Prestatorul are următoarele obligații:

- a) să ofere beneficiarilor plasament, îngrijire, întreținere, asistență, protecție și suport în conformitate cu particularitățile de vârstă, starea de sănătate, gradul de percepere și înțelegere, alte necesități individuale, inclusiv prin dotarea corespunzătoare a încăperilor destinate prestării calitative a serviciilor;
- b) să elibereze confirmare de cazare beneficiarilor din Centru privind acordarea protecției temporare;
- c) să asigure un răspuns prompt la situațiile de urgență, pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state;
- d) să coordoneze eficient activitatea Centrului;
- e) să asigure buna funcționare, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar.
- f) să asigure beneficiarii cu plasament;
- g) să asigure gestionarea eficientă și transparentă a alocațiilor bugetare și administrarea drepturilor patrimoniale, în conformitate cu legislația;
- h) să stabilească/dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale/internaționale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului;
- i) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;
- j) să asigure asistență și suport pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din comunitate, cum ar fi educația, îngrijirea sănătății, oportunitățile de angajare etc.;
- k) să asigure referirea beneficiarilor, către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură;
- l) să asigure beneficiarii Centrului cu alimentație;
- m) să asigure beneficiarilor asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- n) să asigure primirea în audiență a persoanelor, conform domeniului de competență;
- o) să completeze la zi, prin intermediul Sistemului informațional „UAHELP”, datele cu privire la numărul beneficiarilor plasați, profilul acestora și numărul locurilor disponibile;
- p) să ofere asistență beneficiarilor în vederea legalizării șederii acestora pe teritoriul Republicii Moldova în colaborare cu Inspectoratul General pentru Migrație;

- q) să asigure la solicitare difuzarea informațiilor corecte și actualizate în vederea gestionării fluxului persoanelor strămutate din alte state;
- r) să elibereze, la solicitarea beneficiarului, confirmarea plasament în cadrul Centrului în condițiile pct. 106 subpct.7) din Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului 125/2013;
- s) să susțină și să contribuie la dezvoltarea profesională a personalului Centrului;
- t) să asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv hărțuire sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane și să respecte cerințele obligatorii de raportare conform legii.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

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

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

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

- a) să solicite prestarea serviciilor conform necesităților;
- b) să beneficieze de consultanță medicală primară prin referirea la Instituția Medico-Sanitară de asistență medicală primară din unitatea administrativ teritorială;
- c) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/înteruperea serviciilor sociale;
- d) să li se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
- e) să utilizeze spațiile de folosință comună în mod rezonabil;
- f) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;
- g) să beneficieze de acces la mijloace tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Centrului;
- h) să solicite acordarea suportului necesar prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
- i) să beneficieze de o abordare specializată, în cazul persoanelor cu dizabilități, copiilor și persoanelor în vârstă;
- j) să înainteze cereri și plângeri (reclamații, plângeri, propuneri, sesizări) administrației Centrului referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau alți beneficiari;
- k) să beneficieze de întrevederi cu vizitatorii în orele permise de Regulamentul intern al Centrului;
- l) să-și organizeze timpul liber cu respectarea prevederilor Regulamentului intern a Centrului;
- m) să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- n) să solicite suspendarea/încetarea prestării serviciilor.

67. Pe toată durata aflării în Centru beneficiarii sunt obligați:

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

- b) să se comporte în mod rezonabil și responsabil și să păstreze bunurile materiale, utilajul și inventarul din dotarea Centrului, pe toată durata plasamentului;
 - c) să respecte drepturile, personalitatea, demnitatea, onoarea, convingerile, inclusiv religioase ale altor beneficiari și ale personalului Centrului;
 - d) să participe/implice în întreținerea sufrageriei și a spațiilor comune a Centrului, conform graficului elaborat de Directorul/Șeful Centrului;
 - e) să respecte regulile de politețe și să manifeste o atitudine respectuoasă în interacțiunea cu personalul Centrului și persoanele cazate, reprezentanți ai structurilor de stat, a organizațiilor necomerciale și internaționale, alte persoane cu care intră în contact în cadrul Centrului;
 - f) să prezinte documentul de identitate sau alt act care permite identificarea acestuia la intrarea pe teritoriul Centrului;
 - g) să respecte Regulamentul intern al Centrului, inclusiv programul zilnic de activități, normele privind ordinea și curățenia în cameră și în spațiile comune, precum și repartizarea pe încăperi stabilită la momentul cazării;
 - h) să respecte regulile sanitaro-igienice și normele de igienă individuală și comună, conform programului de îngrijire stabilit de prestator;
 - i) să respecte programul de servire a meselor stabilit de administrația Centrului și să utilizeze exclusiv spațiile special amenajate pentru alimentație. Prin excepție, persoanele cu mobilitate redusă sau cu afecțiuni medicale pot servi masa în cameră, cu aprobarea personalului Centrului, în baza unei evaluări individuale a necesităților. Orice persoană care utilizează bucătăria pentru a găti în mod individual are obligația de a curăța și de a lăsa spațiul în ordine după utilizare;
 - j) să prezinte toate obiectele aflate asupra sa în vederea inventarierii lor la momentul admiterii;
 - k) să îndeplinească cerințele legitime ale personalului Centrului și să nu întreprindă activități care împiedică exercitarea corespunzătoare a atribuțiilor de serviciu ale acestora;
 - l) să ofere explicații verbale și/sau în scris privind faptele și circumstanțele încălcării ordinii interioare;
 - m) să participe la activitățile de instruire ce țin de respectarea securității, sănătății, igienei personale și curățeniei, alte tematici incluse în agenda Centrului;
 - n) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă;
 - o) să nu consume băuturi alcoolice, substanțe narcotice, etnobotanice, analogii ale acestora sau medicamente cu efect psihotrop și să nu fumeze în incinta Centrului sau în alte spații neautorizate, în conformitate cu reglementările interne;
 - p) să părăsească Centrul la data expirării termenului de plasament;
 - q) să predea locul de plasament la părăsirea Centrului, cu transmiterea bunurilor oferite în folosință, în stare bună;
 - r) să nu părăsească Centru în timpul zilei fără anunțarea personalului;
 - s) să repare în modul stabilit de legislație, daunele pricinuite Centrului;
 - t) să respecte alte obligații care reies din prezentul Regulament.
68. Realizarea drepturilor beneficiarilor Centrului nu trebuie să lezeze drepturile și interesele legitime ale altor persoane, precum și să încalce modul și condițiile de funcționare ale Centrului.

CAPITOLUL VII

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Centrului

69. Managementul Centrului este realizat de către un director (șef serviciu), care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament.

70. La funcția de director/șef serviciu pot candida persoanele care dețin studii în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin un an.

71. Directorul Centrului /șeful serviciului exercită următoarele atribuții:

- a) garantează respectarea drepturilor beneficiarilor plasați în Centru;
- b) planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;
- c) asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează la Centru;
- d) reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- e) numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați care va monitoriza plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- f) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări organizează sistemul de control intern managerial al Centrului;
- g) aprobă programul/regimul zilei/a vizitelor, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.;
- h) aprobă planul de activitate a Centrului și asigură implementarea acestuia;
- i) prezintă informații la cererea fondatorului, Agențiilor teritoriale de asistență socială sau structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, după caz, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Centrului;
- j) informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Centrului;
- k) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;
- l) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;
- m) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului;

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

73. Directorul/Șeful Centrului este responsabil de prestarea serviciilor către beneficiari prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului.

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

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

76. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor în cadrul Centrului este realizată de către Prestator și Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

Secțiunea a 2-a

Personalul Centrului

77. Centrul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform normelor de personal, aprobate de către fondator (normele de personal ale Centrului sunt prevăzute în Anexa nr. 3 a Ordinului Ministrului nr. 209 din 01.09.2025).

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

- a) personal administrativ – Directorul Centrului / șeful serviciului și contabilul;
- b) personal specializat – asistent social, lucrător social și infirmier (pentru Centrele care prestează servicii pentru persoane care necesită îngrijire);
- c) personal auxiliar – bucătar, bucătar auxiliar, paznic, îngrijitor încăperi de producție și de serviciu, fochist, operator în sala de cazane.

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

80. Prestatorul poate angaja din mijloacele financiare proprii și alt personal specializat și auxiliar conform necesităților beneficiarilor.

81. Prestatorul angajează personal în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă/Codul civil, în baza contractului de prestări servicii și activează după un program ce corespunde cu fișa postului.

82. Pentru a asigura o îngrijire optimă și continuă a beneficiarilor care nu se pot îngriji, imobilizate la pat, sau care au o capacitate scăzută de autoservire, personalul de îngrijire - infirmiera/infirmierul activează în ture, acoperind intervalele de ore, inclusiv noaptea.

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

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

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

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

87. Angajații participă la cursurile de formare profesională inițială și continuă în baza necesităților identificate de Prestator.

88. Cursul inițial de formare durează circa 10 de ore. Cursurile de formare profesională continuă vor fi asigurate în conformitate cu prevederile cadrului normativ.

89. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

90. Personalul angajat este supervizat, de către persoana responsabilă (Directorul/Şeful Centrului), iar Directorul/Şeful Centrului este supervizat la rândul său de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

91. Evaluarea performanţelor personalului este realizată anual de către Directorul/Şeful Centrului, care, totodată, înaintează prestatorului rapoarte privind revizuirea anuală a obiectivelor şi implicarea în programe de îmbunătăţire a competenţelor profesionale ale personalului angajat.

CAPITOLUL VIII PROTECŢIE ŞI RECLAMAŢII

Secţiunea 1

Depunerea şi examinarea plângerilor/reclamaţiilor

92. Centrul stabileşte procedura de depunere şi examinare a plângerilor/reclamaţiilor care vizează încălcarea drepturilor beneficiarilor.

93. La admiterea în Serviciu, Directorul/Şeful Centrului asigură informarea beneficiarilor, a membrilor familiei/reprezentantului legal, însoţitorului autorizat/însoţitorului neautorizat despre procedura de depunere şi examinare a plângerilor/reclamaţiilor. beneficiar al Centrului

94. Procedura de depunere şi examinare a plângerilor garantează beneficiarilor, după caz, familiei lui/reprezentantului legal, însoţitorului autorizat/însoţitorului neautorizat posibilitatea înaintării plângerilor ce ţin de orice aspect al activităţii Centrului, precum şi asigurarea condiţiilor de siguranţă şi ne sancţionare a beneficiarului pentru depunerea plângerilor.

95. Centrul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informaţiile privind modul de examinare a plângerilor, cât şi măsurile întreprinse în acest sens.

Secţiunea a 2-a

Protecţia împotriva violenţei, discriminării, neglijării, exploatării, hărţuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman şi/sau degradant şi/sau a traficului de fiinţe umane.

96. Centrul dezaprobă orice manifestare de violenţă, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărţuire, inclusiv sexuală, trafic de fiinţe umane faţă de beneficiarii Centrului, şi reiterează convingerea că toţi beneficiarii au drepturi egale la protecţie, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenenţă etnică sau orice alt criteriu.

97. Beneficiarii Centrului sunt informaţi referitor la procedurile cu privire la identificarea şi sesizarea cazurilor de violenţă, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărţuire, inclusiv sexuală, trafic de fiinţe umane faţă de beneficiarii Centrului.

98. Toţi angajaţii Centrului respectă politica de Protecţie a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violenţă, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărţuire, inclusiv sexuală, trafic de fiinţe umane.

99. Personalul şi specialiştii antrenaţi în activitatea Centrului se vor familiariza cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant şi vor cunoaşte datele de contact relevante pentru a raporta.

CAPITOLUL IX SISTEMUL INFORMAŢIONAL AL CENTRULUI ŞI PROTECŢIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

100. Centrul deţine un registru al beneficiarilor în format electronic.

101. Centrul deţine un registru, unde se înregistrează toţi vizitatorii care vin în Centru conform anexei nr. 7 al Regulamentului.

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

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

104. Asistentul social consemnează zilnic în registrul intern asupra situației beneficiarului.

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

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

107. Prestatorul va deține acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru beneficiari și angajați (conform Anexei 4 și Anexei 5 la Regulamentul) și declarația de confidențialitate a angajaților (conform Anexei 6 la Regulamentul).

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

CAPITOLUL X

FINANȚAREA CENTRULUI

109. Centrul este finanțat conform Mecanismului de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

110. Finanțarea Centrului se efectuează din contul și în limita mijloacelor alocate din bugetul de stat, din surse externe, donații, sponsorizări sau din contul bugetului local (în limita mijloacelor financiare disponibile), precum și de către organizațiile neguvernamentale și veniturile proprii ale centrelor private, precum și din alte surse legale.

CAPITOLUL XI

DISPOZIȚII SPECIALE

111. Activitatea Centrului încetează conform legislației în vigoare.

112. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

113. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Centrului poartă răspundere conform legislației în vigoare.

114. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de către organele abilitate cu acest drept.

CERERE DE ADMITERE PLASAMENT nr. ... din

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

Mă oblig:

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

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

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

La cerere anexez următoarele copii ale documentelor:

.....
.....

.....
.....

Data

Semnătura beneficiarului

Numele, prenumele, funcția angajatului care a primit cererea

Semnătura

Declarația pe propria răspundere

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

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

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

Confirm, că:

- a) nu sufăr de tuberculoză în formă active, maladii infecțioase contagioase, maladii psihice însoțite de acutizare;
- b) nu sufăr de tulburări mintale și comportament și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau neurologic;
- c) nu voi pune în pericol viața și sănătatea persoanelor cazate în Centru;
- d) nu sunt cazat în alt Centru de plasament;
- e) datele oferite sunt veridice.

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

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

Concretizare necesități _____.

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

Numele _____ Prenumele _____ reprezentantului _____ legal/însoțitorului _____ datele de contact _____.

Persoanele de referință în caz de necesitate:

1. Numele Prenumele _____
Datele de contact _____

2. Numele Prenumele _____
Datele de contact _____

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

Numele prenumele

Data

ACORD DE PRESTARE SERVICII

I. PĂRȚILE ACORDULUI

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

II. OBIECTUL ACORDULUI

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

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

III. TERMENUL ACORDULUI

3.1. Acordul se încheie pe o perioadă de _____, începând de la data de _____ și până la data de _____.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

4.1. Prestatorul Centrului are următoarele drepturi:

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

4.2. Prestatorul/personalul Centrului are următoarele obligații:

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

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

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

4.3 Beneficiarul are următoarele drepturi:

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

4.4. Beneficiarul au următoarele obligații:

- 1) să se comporte în mod adecvat și responsabil și să păstreze bunurile materiale, utilajul și inventarul din dotarea Centrului, pe toată durata plasamentului;
- 2) să respecte drepturile, personalitatea, demnitatea, onoarea, convingerile, inclusiv religioase ale altor beneficiari și ale personalului Centrului;
- 3) să respecte regulile de politețe și să manifeste o atitudine respectuoasă în interacțiunea cu personalul Centrului și persoanele cazate, reprezentanți ai structurilor de stat, a organizațiilor necomerciale naționale și internaționale, alte persoane cu care intră în contact în cadrul Centrului;
- 4) să prezinte documentul de identitate sau alt act care permite identificarea acestuia la intrarea pe teritoriul Centrului;
- 5) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- 6) să respecte Regulamentul intern al Centrului, programul zilnic, ordinea interioară și repartizarea pe încăperi stabilite în momentul cazării în Centru;
- 7) să respecte normele sanitaro-igienice și de igienă personală și colectivă;
- 8) să prezinte toate obiectele aflate asupra sa în vederea inventarierii lor.
- 9) să îndeplinească cerințele legitime ale personalului Centrului și să nu întreprindă activități care împiedică exercitarea corespunzătoare a atribuțiilor de serviciu;

- 10) să se prezinte la solicitarea personalului, să ofere explicații verbale și/sau în scris privind faptele și circumstanțele încălcării ordinii interioare;
- 11) să participe la activitățile de instruire ce țin de respectarea securității, sănătății, igienei personale și curățeniei, alte tematici incluse în agenda Centrului pe perioada cazării;
- 12) să mențină curățenia în spațiile de folosință private și comune;
- 13) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă;
- 14) să nu consume băuturi alcoolice, droguri, **etnobotanice și analogii ale acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop (în lipsa prescripțiilor medicului).**
- 15) să părăsească Centrul la data expirării termenului solicitat;
- 16) să predea locul de plasament la părăsirea Centrului cu transmiterea bunurilor oferite în folosință;
- 17) să repare în modul stabilit de legislație, daunele pricinuite Centrului;
- 18) să semneze Actul de primire-predare a bunurilor la intrarea și la ieșirea din Centru;
- 19) să respecte alte obligații care reies din prezentul Acord.

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

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

V. GARANȚII

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

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

VI. CONDIȚII DE ÎNCETARE A ACORDULUI

6.1. Acordul încetează în următoarele condiții ordinare:

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

6.2. Acordul încetează în următoarele condiții speciale;

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

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

- 1) Insultarea, folosirea cuvintelor necenzurate, gesturilor sau actelor obscene sau săvârșirea acțiunilor care lezează demnitatea beneficiarilor și personalului Centrului și a altor persoane;
- 2) răspândirea edițiilor, vizionarea emisiunilor televizate și filmelor, audierea programelor radio care propagă războiul, intoleranța etnică, națională, rasială sau religioasă, cultul violenței și cruzimii, precum și celor cu caracter pornografic;

3) confecționarea, achiziționarea, deținerea sau introducerea în Centru a obiectelor interzise de legislația Republicii Moldova, precum: arme de foc, arme albe, explozibil, substanțe chimice interzise sau substanțe radioactive;

4) păstrarea în încăperile de locuit sau în alte locuri comune a produselor alimentare sau a produselor ușor alterabile, produselor alimentare alterate, fără dată de valabilitate ori cu dată de valabilitate expirată, care pot genera focare de infecție;

5) introducerea în teritoriul Centrului și în încăperile de locuit a orice fel de animale sau păsări cu scopul de a le crește sau a le sacrifica;

6) atârnarea ori lipirea pe pereți, noptiere, dulapuri și paturi a reproducțiilor, ilustrațiilor, decupărilor din ziare și reviste;

7) prepararea, introducerea, păstrarea, distribuirea, vânzarea sau consumarea în incinta Centrului a băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene, psihotrope și analoagele acestora, precum și alte substanțe stupefiante;

8) schimbarea, fără permisiunea personalului Centrului, a încăperilor sau a dormitoare/camere;

9) reutilizarea mobilierului și reamenajarea încăperilor de locuit fără acordul personalului;

10) folosirea reșourilor, instalațiilor electrice sau artisanale, precum și altor instalații ce pot provoca incendii/accidente;

11) fumatul în încăperile de locuit și spațiile de folosință comună, decât în cele special amenajate și destinate pentru aceasta;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII. Impediment care justifică neexecutarea obligației

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

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

VIII. LITIGII

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

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

IX. CLAUZE FINALE

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

9.2. Prezentul Acord reprezintă voința Părților.

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

9.4. Prezentul Acord a fost încheiat azi, _____20__, în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

PRESTATOR

BENEFICIAR

ACORD
privind prelucrarea datelor cu caracter personal (beneficiar)

Subsemnata:

Numele																
Prenumele																
IDNP	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															
Seria buletinului de identitate																
Data eliberării buletinului de identitate																
Adresa																

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

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

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

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

Numele, prenumele

Semnătura

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

Am primit un exemplar

Data

Semnătura

ACORD
privind prelucrarea datelor cu caracter personal (salariat)

Subsemnata:

Numele																
Prenumele																
IDNP	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>															
Seria buletinului de identitate																
Data eliberării buletinului de identitate																
Adresa																

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

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

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

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

Numele, prenumele

Semnătura

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

Am primit un exemplar

Data

Semnătura

DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

_____20_____

Subsemnatul/(a) _____născut(ă) la data de _____, cod
IDNP _____, cu domiciliul în localitatea _____,
str. _____nr. _____, ap. _____, angajat/(ă) în cadrul Serviciului social Centrului de
plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, în funcția de
_____, în baza Contractului nr. _____din _____20_____.

II. Obiectul

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

1. Declarația

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

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

2. Răspunderea

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

Numele, prenumele

Semnătura

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

Am primit un exemplar

Data

Semnătura

REGISTRU DE EVIDENȚĂ A VIZITATORILOR ÎN CENTRU

[illegible]

FIȘA DE EVALUARE A NECESITĂȚILOR ȘI A GRADULUI DE
VULNERABILITATE AL BENEFICIARULUI

1. INFORMAȚII PERSONALE

1.1. Numele și prenumele beneficiarului:

_____ / _____

1.2. Data, luna, anul nașterii: ____/____/____

1.3. Date de contact: _____

1.4. Etnia: _____

1.5. Țara de origine: (regiunea) _____

1.6. Mediul de reședință (la moment):

☐ urban; ☐ rural;

1.7. Starea civilă:

☐ necăsătorit (ă); ☐ căsătorit(ă);

☐ concubinaj; ☐ văduv(ă); ☐ divorțat(ă);

☐ Altele: _____

1.8. Data, luna, anul plasării în Centru:

_____ / _____ / _____

1.9. Beneficiarul deține cetățenia Republicii
Moldova?

☐ Nu; ☐ Da;

1.10. Tipul de document valabil deținut de
beneficiar care îi confirmă șederea în
Moldova:

☐ Document de identitate de protecție temporară;

☐ Pașaport internațional;

☐ Document de identitate din țara de origine;

☐ Document de protecție umanitară;

☐ Altele: _____

2. SITUAȚIA FAMILIALĂ A BENEFICIARULUI

2.1. Numărul membrilor familiei plasați în Centru: _____

2.2. Beneficiarul are membri de familie, rude în țara de origine:

☐ Nu; ☐ Da (Unde?) _____

2.3. Beneficiarul ține legătura cu membrii familiei din țara de origine:

☐ Nu; ☐ Da;

2.4. Beneficiarul are alți membri de familie în Republica Moldova?

☐ Nu; ☐ Da, frați/surori; ☐ Da, părinți;

☐ Da, alte rude (de specificat): _____

2.5. Beneficiarul are o persoană de încredere/persoană de referință căreia să se adreseze pentru
sprijin?

☐ Nu am încă o persoană de încredere identificată;

☐ Da, am o persoană de încredere în comunitatea locală:

Nume/Prenume: _____ / _____ Date de contact: _____

☐ Da, am o persoană de încredere în cadrul familiei extinse sau prieteni;

Nume/Prenume: _____ / _____ Date de contact: _____

☐ Altele (de specificat) _____

2.6. Împotriva familiei/beneficiarului au existat
plângeri înregistrate de administrația Centrului/
Inspectoratul General de Poliție?

☐ Nu; ☐ Da;

2.7. În familie se consumă droguri?

☐ Nu; ☐ Da;

2.8. În familie se consumă în exces alcool?

☐ Nu; ☐ Da;

2.9. În familie apar situații de violență/ neglijență
între membri? ☐ Nu; ☐ Da;

2.10. Beneficiarul are copii în întreținere, plasați în Centru?

☐ Nu; ☐ Da; ☐ treceți la întrebarea nr. 2.11

Atenție: Dacă beneficiarul nu are copii la întreținere, se trece automat la întrebarea nr. 3.1

2.11. Numărul de copii la întreținere:

☐ 1 copil; ☐ 2 copii; ☐ 3 copii; ☐ 4 copii; ☐ 5 copii; ☐ mai mult de 5 copii.

2.12. Copiii beneficiarului sunt înscriși la grădiniță/școală:

☐ Nu; ☐ Da; ☐ Frecventează școala online;

2.13. În cadrul familiei sunt copii care au grad de dizabilitate, nevoie speciale?

☐ Nu; ☐ Da (de specificat afecțiunea, inclusiv prin prezentarea dovezilor: copiei certificatului de dizabilitate, etc.)

2.14. În ce măsură este implicat beneficiarul în educația și îngrijirea copilului/copiilor?

Foarte implicat	Moderat implicat	Puțin implicat	Deloc implicat
1	2	3	4

2.15. Cât de des este beneficiarul implicat în educația și îngrijirea copilului/ copiilor? (de bifat o singură variantă, pentru fiecare opțiune).	Deseori	Uneori	Rareori	Niciodată
1. Copilul rămâne în grija altora;	1	2	3	4
2. Petrece suficient timp de calitate cu copilul;	1	2	3	4
3. Monitorizează timpul copilului petrecut în fața gadgeturi-lor;	1	2	3	4
4. Stabilește o rutină de îngrijire igienică pentru copil;	1	2	3	4
5. Acordă atenție nevoilor emoționale și sociale;	1	2	3	4
6. Asigură evidența medicală periodică a copilului;	1	2	3	4
7. Învăță în mod constant copilul valori și comportamente pozitive.	1	2	3	4

3. STAREA DE SĂNĂTATE

3.1. Starea de sănătate a beneficiarului:

Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
1	2	3	4

3.2. Beneficiarul la moment are vreo problemă medicală:

☐ Nu; ☐ Da, (specificați care) _____

3.3. Beneficiarul are necesități de medicamente costisitoare?

☐ Nu; ☐ Da (specificați) _____

3.4. În ultima lună, cât de des beneficiarul a avut nevoie să acceseze serviciile medicale din Republica Moldova?

Foarte des	Des	Uneori	Rar	Niciodată
1	2	3	4	5

3.5. Beneficiarul are grad de dizabilitate stabilit?

☐ Nu

☐ Da. (de inclus datele)

Nr. certificatului: _____

Seria certificatului: _____

Data întocmirii certificatului: _____

3.6. Beneficiarul mai are în familie persoane cu dizabilități/nevoi speciale?

☐ Nu; ☐ Da (specificați câte): _____

4. SITUAȚIA SOCIO-ECONOMICĂ

4.1. Nivelul de studii al beneficiarului:					
primare	gimnaziale	liceale	Studii profesionale	superioare de licență	superioare de doctor
1	2	3	4	5	6

4.2. Sursele de venit ale familiei beneficiarului în ultima lună, atât din țara de origine, cât și din Republica Moldova:	
Sursele de venit în țara de origine	Surse de venit în Republica Moldova
☐ Angajare ocazională/temporară din țara de origine (inclusiv munca la distanță);	☐ Angajare ocazională/temporară în Moldova;
☐ Angajare oficială în țara de origine; (inclusiv munca la distanță);	☐ Angajare oficială în Moldova;
☐ Ajutoare acordate din sistemul de protecție din țara de origine;	☐ Ajutoare acordate din sistemul național de protecție socială din Moldova;
☐ Pensie de dizabilitate acordată în țara de origine;	☐ Pensie de dizabilitate acordată în Republica Moldova;
☐ Pensie de vârstă acordată în țara de origine;	☐ Asistență financiară din partea organizațiilor internaționale, alte organizații necomerciale; (specificați care organizații)
☐ Alocații pentru copii acordate în țara de origine;	☐ Alocații pentru copii, acordate în Republica Moldova;
☐ Ajutor social acordat în țara de origine;	☐ Altele: _____
☐ Altele: _____	

4.3. Venitul lunar al familiei beneficiarului, suma (lei): (de bifat varianta potrivită)			
☐ sub 4000 lei;	☐ între 4000 – 6000 lei;	☐ între 6000 – 8000 lei;	☐ peste 8000 lei;

4.4. Situația actuală a beneficiarului, cu privire la angajarea în câmpul muncii:

- ☐ Nu este angajat; ☐ Este angajat neoficial; ☐ Lucrează ocazional; ☐ Șomer;
☐ Este angajat oficial; ☐ În concediu de îngrijire al copilului; ☐ Pensionar, ☐ Lucrează la distanță în țara de origine; ☐ Altele _____

4.5. Dacă este neangajat la moment, care este motivul?

- ☐ Este în căutare unui loc de muncă potrivit experienței și calificării personale;
☐ Este înscris la programe de formare; ☐ Situația familială nu îi permite;
☐ Apariția anumitor bariere lingvistice; ☐ Probleme de sănătate;
☐ Stigmatizare din partea angajatorului.

4.6. Domeniul de activitate în țara de origine: _____

4.7. Cheltuielile totale ale beneficiarului pentru ultima lună, suma (lei). _____

1. SUPT OFERIT BENEFICIARULUI

5.1. Spectrul de servicii oferit beneficiarului în Centru:

- ☐ Plasamentul temporar; ☐ Consiliere informațională; ☐ Asigurarea alimentației; ☐ Facilitarea integrării și incluziunii sociale; ☐ Ajutor material; ☐ Consiliere juridică;
☐ Consiliere psihologică, ☐ Asistență medicală; ☐ Programe de terapie ocupațională;
☐ Orientare profesională; ☐ Referirea către alte instituții; ☐ Agreement și petrecerea timpului liber; ☐ Alte servicii: _____

5.2. Cât de des vă confrunțați cu următoarele situații/ bariere/ probleme în Centru?

(de bifat o singură variantă pentru fiecare opțiune)				
	Deseori	Uneori	Rareori	Niciodată
1. Limitele lingvistice și dificultatea de a înțelege sau comunica în limba locală;	1	2	3	4
2. Lipsa accesului la tehnologie sau la internet în Centru;	1	2	3	4
3. Informațiile furnizate de autorități sau personalul Centrului sunt insuficiente sau contradictorii;	1	2	3	4
4. Dificultatea în înțelegerea procedurilor administrative și legale;	1	2	3	4
5. Izolarea sau lipsa de comunicare cu exteriorul și comunitatea locală;	1	2	3	4
6. Alimentația necalitativă/ insuficientă oferită în Centru;	1	2	3	4
7. Asigurare cu produse de uz casnic;	1	2	3	4
8. Beneficiarul participă la activități sociale sau culturale locale;	1	2	3	4
9. Beneficiarul întâmpină dificultăți în relația cu beneficiarii și personalul Centrului;	1	2	3	4

5.3. Alte problemele cu care se confruntă beneficiarul în Centru (în cazul reevaluării beneficiarului):

- ☐ Nemulțumiri față de condițiile de trai; ☐ Suprasolicitarea în cadrul Centrului (de specificat, spre exemplu, implicarea beneficiarului în curățenia spațiului comun a Centrului, supravegherea/ îngrijirea copiilor);
- ☐ Nemulțumiri față de condițiile de igienă din Centru; ☐ Izolarea/ discriminare socială;
- ☐ Securitatea insuficientă; ☐ Lipsa de îmbrăcăminte și încălțăminte;
- ☐ Altele _____

2. NIVELUL DE SATISFACȚIE ȘI DORINȚE DE VIITOR

(se completează de beneficiarii care sunt deja plasați în Centru, în cazul reevaluării)

6.1. Suprafața în (m²), numărul de camere în care locuiește beneficiarul: _____/_____

6.2. Numărul de persoane care locuiesc cu beneficiarul în aceeași cameră: _____

6.3. Condițiile de amenajare a camerei beneficiarului: ☐ Bune; ☐ Moderate; ☐ Slabe;

6.4. Menținerea ordinii și disciplinei beneficiarului în cadrul Centrului?	
☐ Respectă regulamentul și procedurile stabilite de conducerea Centrului;	☐ Nu dispune de timp pentru a se implica;
☐ Colaborează cu ceilalți beneficiari în soluționarea situațiilor de conflict în mod pașnic;	☐ Nu consideră necesar să se implice în astfel de activități;
☐ Participă la activități de curățenie și îngrijire a spațiului comun din Centru;	☐ Nu respectă igiena personală/ igiena în cadrul Centrului
Altele: _____	Altele: _____

6.5. Cât de satisfăcut este beneficiarul față de condițiile de trai din Centru:			
Foarte satisfăcut	Satisfăcut;	Mai puțin satisfăcut	Deloc satisfăcut
1	2	3	4

6.6. Cum evaluează beneficiarul nivelul de asistență oferit din partea personalului Centrului? (de bifat varianta potrivită)			
Excelent	Bun	Satisfăcător	Slab

personalul Centrului mereu ne ajută și încurajează;	am primit asistență și unele recomandări, dar ar putea fi îmbunătățit;	am primit puțin sprijin și am întâmpinat dificultăți în accesarea serviciilor din cadrul Centrului;	nu am primit niciun sprijin din partea personalului Centrului.
1	2	3	4

6.7. Care dintre următoarele opțiuni descriu cel mai bine planurile de viitor ale beneficiarului:

- ☐ Nu am planuri de a pleca în altă țară în viitorul apropiat;
- ☐ Consider să rămân în țara gazdă și să-mi stabilesc aici viața pe termen lung;
- ☐ Încă analizez opțiunile și nu am luat o decizie finală;
- ☐ Am planuri de a căuta oportunități de migrație în altă țară și sunt în proces de pregătire și documentare;
- ☐ Am decis să plec cu familia în altă țară și suntem în căutarea informațiilor și resurselor necesare pentru acest lucru;
- ☐ Am intenția de a căuta un loc de muncă aici în țară;
- ☐ Altele, vă rugăm să specificați: _____

3. INTEGRAREA ÎN COMUNITATE

(se completează pentru beneficiarii care sunt deja plasați în Centru, în cazul reevaluării)

7.1. Beneficiarul poate duce o viață independentă în comunitate?

- ☐ Da; ☐ Nu (specificați cauza) _____

7.2. Beneficiarul este dispus să ducă o viață independentă în comunitate?

- ☐ Da; ☐ Nu (specificați cauza) _____

7.3. Cum evaluează beneficiarul nivelul de sprijin social oferit de comunitatea locală?

- ☐ A primit suficient sprijin și se simte binevenit în comunitatea locală;
- ☐ A primit unele forme de sprijin, dar acestea ar putea fi îmbunătățit;
- ☐ Se simte izolat și neacceptat de către comunitatea locală;
- ☐ Nu a căutat sprijin social din partea comunității locale până în prezent.

8. CONCLUZII

8.1. Starea de dependență a beneficiarului: (de bifat o singură variantă)

Nu necesită supraveghere, ajutor	Necesită supraveghere ocazională sau ajutor parțial	Necesită supraveghere sau ajutor complet
1	2	3

8.2. Nivel de vulnerabilitate identificat (se va bifa nivelul de vulnerabilitate identificat):

Nivel înalt	Nivel mediu	Nivel scăzut	Lipsa vulnerabilități
(Persoanele care se încadrează în punctul 46 a Ordinului nr. 209/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a standardelor minime de calitate, normele de personal și mecanismul de finanțare, nu pot acoperi necesitățile financiare și se confruntă cu anumite probleme sociale și medicale.)	(Persoanele care se încadrează în punctul 46 a Ordinului nr. 209/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a standardelor minime de calitate, normele de personal și mecanismul de finanțare, care pot acoperi necesitățile financiare dar se confruntă cu anumite probleme sociale și medicale.)	(Persoanele care pot acoperi necesitățile de bază, dar au nevoie de suport pentru a fi independenți.)	(Persoanele care din punct de vedere economic și social pot duce un mod de viață independent)

8.3. Urmare a evaluării/reevaluării, beneficiarul corespunde criteriilor de prelungire a plasamentului conform nivelului de vulnerabilitate identificat?

- ☐ Nu; ☐ Da;

Data evaluării/ reevaluării:

_____/_____/_____

Numele persoanei care a completat fișa:

_____/_____

Semnătura:

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

**CAPITOLUL I
PRINCIPII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIULUI
Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1**

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

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

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul de servicii plasează și admite beneficiarii în Centru în baza procedurii stabilite, în acest sens;
- 2) Prestatorul asigură accesul egal al beneficiarilor către serviciile Centrului;
- 3) Prestatorul are dezvoltate diverse tipuri de servicii, iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;
- 4) Prestatorul, la necesitate adaptează spațiul Centrului conform necesităților persoanelor cu dizabilități;
- 5) Datele de contact ale Prestatorului (numărul de telefon și email-ul), a instituțiilor și organizațiilor (medicale, educaționale, sociale etc.) sunt disponibile și plasate la un loc vizibil beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

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

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

6. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) privind activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, numărul de locuri disponibile, resursele, calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, inclusiv pentru persoane cu dizabilități și copii, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului;
- 2) Datele de contact ale Prestatorului (adresa, numărul de telefon, email și pagina web) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului;
- 3) Planul strategic și anual al Prestatorului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;

- 4) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Centrului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare în vederea posibilităților de colaborare;
- 5) Prestatorul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea furnizării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor.

Abordarea individualizată – standardul 3

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

8. Rezultatul scontat: Serviciile oferite beneficiarilor corespund necesităților individuale ale acestora.

9. Indicatorii de realizare:

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

Libertate de exprimare și opinie – standardul 4

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

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

12. Indicatorii de realizare:

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

Confidențialitatea informației – standardul 5

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

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

15. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu

- caracter personal;
- 2) Personalul Centrului cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;
 - 3) Personalul Centrului semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedezvăluirea datelor cu caracter personal;
 - 4) Beneficiarii, membrii familiilor acestora sau însoțitorii autorizați/însoțitorii neautorizați sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

Nondiscriminarea – standardul 6

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

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

18. Indicatori de realizare:

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

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată și intimă – standardul 7

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

20. Rezultatul scontat: Beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă.

21. Indicatorii de realizare:

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

Colaborare și parteneriat - standardul 8

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

23. Rezultatul scontat: Prestatorul, în baza acordurilor de parteneriat încheiate își

îmbunătățește calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

24. Indicatorii de realizare:

- 1) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;
- 2) Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții va favoriza referirea beneficiarilor **conform competențelor**;
- 3) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;
- 4) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare;
- 5) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca instituția să participe la derularea unor proiecte cu finanțare internațională și/sau internă.

CAPITOLUL II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului

Localizarea Centrului– standardul 9

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

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

27. Indicatorii de realizare:

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

Mediul intern al Centrului- standardul 10

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

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

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;
- 2) Prestatorul dispune de dormitoare, spații comune, camera pentru recreere, bucătărie, sufragerie și blocuri sanitare, spații pentru oferirea serviciilor corespunzător numărului beneficiarilor, inclusiv adaptate persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice și copiilor;
- 3) Centrul dispune de spațiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune,

- computer, imprimantă, safeu, dulap pentru cărți;
- 4) Prestatorul dispune de autorizații de funcționare necesare;
 - 5) Centrul dispune de mobilier și echipamente pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor;
 - 6) Mobilierul și echipamentul Centrului corespunde numărului și necesităților beneficiarilor;
 - 7) Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice;
 - 8) Centrul de plasament va fi dotat cu blocuri sanitare: chiuvete (1 robinet la 8 persoane), WC-uri cu un scaun de toaletă pentru 15 femei, un scaun și un pisoar pentru 20 de bărbați, dușuri (un duș pentru 20 de persoane) amenajate cu instalații sanitare necesare, inclusiv asigurate cu săpun.
 - 9) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative;
 - 10) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;
 - 11) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;
 - 12) În cadrul Centrului numerele de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;
 - 13) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 11

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

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

33. Indicatorii de realizare

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

Secțiunea 2

Prestarea Serviciilor în cadrul Centrului

Admiterea beneficiarului - standardul 12

34. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admisibilitate în Centru prevăzute la pct. 10 și 11 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului.

35. Rezultatul scontat: Persoanele sunt admise în plasament în cazul în care se încadrează în

categoriile de beneficiari și condițiile de admisibilitate în Centru prevăzute la pct. 10 și 11 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, în baza cererii depuse.

36. Indicatorii de realizare:

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

Plasamentul beneficiarilor în Centru – standardul 13

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

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

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii Centrului vor fi asigurați cu locuri de plasament și cu minimul necesar de trai;
- 2) Beneficiarii sunt plasați în funcție de sex/gen, cu excepția membrilor unei familii sau a cuplurilor declarate;
- 3) Dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 4 beneficiari (6 m² pentru un beneficiar) excepție făcând familiile. La solicitarea beneficiarilor, aceștia pot fi amplasați în același spațiu mai mult de 4 persoane;
- 4) În cazul copiilor însoțiți de persoane neautorizate, având în vedere interesul superior al copilului și starea emoțională a copilului, în urma evaluării obiective a situației, aceștia vor fi plasați, după posibilitate, în același dormitor/cameră sau în dormitor/camere separat, nu înainte însă de a avea acordul copilului (în cazul în care vârsta îi permite), cu semnarea declarației pe proprie răspundere a însoțitorului privind relațiile în care se află cu copilul. Pe parcursul plasamentului copilul însoțit de persoana neautorizată va fi monitorizat.
- 5) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor;
- 6) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.; securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență;

- 7) Dormitoare/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală. Dormitoare/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald;
- 8) Dormitoarele sunt menținute de către beneficiari curate în permanență;
- 9) Persoanele plasate în Centru pot păstra îmbrăcămintea personală, cu excepția cazurilor când, din motive de igienă sau de securitate, personalul Centrului dispune ca îmbrăcămintea personală să fie spălată, dezinfectată și/sau depozitată într-un loc special amenajat;
- 10) Persoanele plasate în Centru vor păstra asupra lor și vor fi responsabile de bunurile de valoare aflate în posesia lor;
- 11) Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, plapume și alte obiecte la necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână;
- 12) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) în care își poate depozita lucrurile personale, banii sau alte bunuri de valoare.

Suspendarea/încetarea prestării de servicii - standardul 14

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

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

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Condițiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sunt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarilor;
- 2) La dosarul beneficiarului se anexează ordinul cu privire la suspendarea sau sistarea serviciului;
- 3) Suspendarea/încetarea prestării serviciilor este aplicată în situațiile prevăzute de către Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state;
- 4) Prestatorul deține o procedură privind suspendarea/încetarea prestării serviciilor;
- 5) Ordinul de suspendare/încetare a acordării serviciului conține informații despre cauza suspendării/încetării serviciului și după caz destinația plecării;
- 6) Prestatorul deține evidență a beneficiarilor în Sistemul informațional „UAHELP”.

CAPITOLUL III

TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Serviciul de consiliere informațională – standardul 15

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

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii și membrii familiilor acestora, cunosc scopul, obiectivele,

principiile de activitate, serviciile prestate, alte servicii de care poate beneficia pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv dreptul de a solicita protecție temporară și azil.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) despre activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, alte servicii de care poate beneficia pe teritoriul Republicii Moldova, într-un limbaj simplu și accesibil adaptat la nivelul de dezvoltare intelectuală și nivelul de educație a beneficiarului, inclusiv pentru persoane cu dizabilități și copii;
- 2) În situația în care beneficiarul, persoană străină nu cunoaște nici una din limbile de circulație internațională (engleză, franceză, rusă), prestatorul de serviciu, va asigura beneficiarului un translator în una din limbile pe care o posedă acesta;
- 3) Beneficiarii beneficiază de informații cu privire la:
 - a) numerele de telefon pentru situații de urgență și persoanele de contact;
 - b) numerele de telefon de serviciu ale angajaților;
 - c) numerele de telefoane ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale, altor prestatori de servicii sociale;
 - d) numere de telefon ale Inspectoratului General pentru Migrație;
 - e) regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului;
 - f) informații curente.
- 4) Prestatorul organizează întâlniri cu reprezentanți din educație, sănătate, ocuparea forței de muncă, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării beneficiarilor pe diverse probleme care îi vizează.

Serviciul de alimentație - standardul 16

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

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

48. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul deține spațiu pentru prepararea și servirea hranei, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță, precum și pregătirea individuală a hranei;
- 2) Prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;
- 3) Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari și asigură cel puțin trei mese pe zi;
- 4) Prestatorul deține o zonă pentru servirea mesei, spațiul va fi amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz;
- 5) Pentru menținerea autonomiei funcționale este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat;
- 6) În situația în care Prestatorul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese;
- 7) În cazul în care beneficiarii prepară singuri bucatele ei vor fi asigurați cu produse alimentare.

- 8) Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare;
- 9) Prestatorul deține rezerve de hrană specifică copiilor mici, persoanelor care suferă de diabet zaharat, boală celiacă etc.

Menținerea sănătății beneficiarului - standardul 17

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

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

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor;
- 2) Prestatorul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță;
- 3) Prestatorul întreprinde măsuri pentru înregistrarea beneficiarului, în cazul copiilor neînsoțiți și a persoanelor neînsoțite cu dizabilități, la medicul de familie din instituția medico-sanitară ce prestează asistență medicală primară în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală din teritoriu, la momentul adresării, sprijină/încurajează accesul la serviciile medicale prestate, în caz de necesitate poate apela la organizații necomerciale sau parteneri externi;
- 4) Prestatorul asigură suport prin parteneriate cu specialiști sau cu organizații specializate, în situații de infectare/tratament HIV/SIDA și sănătate reproductivă;
- 5) În cazul beneficiarilor care manifestă un comportament ce reprezintă un pericol social, prestatorul urmează să refere imediat beneficiarul către serviciile medicale specializate;
- 6) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vârstă, cât și tipului de probleme, pentru stimularea beneficiarilor să adopte un stil de viață sănătos, alimentația sănătoasă și să practice exerciții fizice;
- 7) Beneficiarilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului despre problemele apărute;
- 8) În holurile și coridoarele Centrului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

Asistență și suport în depășirea situației de criză - standardul - 18

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

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

54. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru beneficiari;
- 2) Asistentul social stabilește procedura de lucru, metodele de evaluare aplicate, modul și asistența acordată, documentele utilizate și personalul implicat în soluționarea cazului;
- 3) Personalul, în special asistentul social cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței individualizate beneficiarilor, precum și oferă suportul necesar beneficiarilor în luarea deciziilor;

- 4) Prestatorul acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport, asigurând colaborarea cu alți specialiști ai Centrului, după caz, organizații internaționale, organizații necomerciale în soluționarea problemelor beneficiarilor;
- 5) Suportul social acordat beneficiarilor, va contribui la depășirea situațiilor de criză.

Facilitarea integrării și incluziunii sociale a beneficiarilor în societate – standardul 19

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

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

57. Indicatorii de realizare:

- 1) Conlucrarea prestatorului cu specialiști din diferite domenii, precum ocupării forței de muncă, educației, sănătății, securității, justiției și culturii, organizații necomerciale, organizații internaționale în vederea combaterii excluziunii sociale;
- 2) Acțiunile întreprinse de către beneficiari în vederea integrării sociale și comunitare.

Serviciile de referire către angajarea în câmpul muncii și de profesionalizare, serviciile medicale - standardul 20

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

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

60. Indicatorii de realizare:

- 1) Facilitarea accesului la servicii de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare contribuie la incluziunea socială a beneficiarilor, prin crearea oportunităților de recalificare și/sau de angajare în câmpul muncii;
- 2) Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare se realizează doar în baza acordului scris al beneficiarului;
- 3) Serviciile de referire către prestatorii de servicii pentru copii, instituții educaționale va favoriza respectarea interesului superior al copilului;
- 4) Serviciul de referire către prestatorii care oferă servicii pentru persoane cu dizabilități, instituții medicale vor favoriza incluziunea socială și prestarea serviciilor socio-medice la cel mai înalt nivel.

CAPITOLUL IV DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Drepturile beneficiarilor – standardul 21

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

62. Rezultatul scontat: Beneficiarii se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale

ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect conform legislației naționale și internaționale. Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt exhaustiv expuse în Acord, semnat de directorul Centrului și beneficiar/ membrii familiei/reprezentantul legal al acestuia.

63. Indicatori de realizare:

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

Obligațiile beneficiarului – standardul 22

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

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

66. Indicatori de realizare:

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

Drepturile și obligațiile personalului – standardul 23

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

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

69. Indicatori de realizare:

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

CAPITOLUL V

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Managementul Centrului - Standardul 24

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

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

72. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, psihologie, pedagogie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani;
- 2) Angajarea directorului Centrului se efectuează conform legislației;
- 3) Directorul Centrului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația;
- 4) În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, directorul emite ordine și dispoziții referitoare la activitatea Centrului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare;
- 5) Directorul Centrului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

Evaluarea și monitorizarea - standardul 25

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

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

75. Indicatorii de realizare:

- 1) Evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Centrului este realizată de către Prestator;
- 2) Pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare se definește un set clar de indicatori măsurabili;
- 3) Evaluarea și monitorizarea se axează pe două componente:
 - a) calitatea serviciilor prestate;
 - b) gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.
- 4) Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Centrului;
- 5) În evaluarea necesităților beneficiarilor va fi utilizată fișa de evaluare a necesităților și a gradului de vulnerabilitate, conform anexei nr. 8 la Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state;
- 6) La elaborarea Raportului anual de activitate a Centrului, Prestatorul se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.

Supervizarea personalului – Standardul 26

76. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

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

78. Indicatorii de realizare:

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

CAPITOLUL VI PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Depunerea și examinarea reclamațiilor și plângerilor - standardul 27

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

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

81. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor;

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

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane - standardul 28

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

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

84. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul asigură informarea angajaților și beneficiarilor, cu privire la procedurile de prevenire, identificare, sesizare, evaluare și soluționare a cazurilor suspecte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 2) Prestatorul promovează și aplică după caz, măsuri de siguranță și de securitate a beneficiarilor, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 3) Prestatorul deține proceduri/mecanisme aprobate privind protecția beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 4) Prestatorul informează personalul și beneficiarii Centrului despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;
- 5) Prestatorul colaborează cu autoritățile de resort din domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, în scopul protejării beneficiarilor;
- 6) Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare,

- neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;
- 7) Beneficiarul cunoaște formele și semnele de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane și modalitățile de raportare a acestora;
 - 8) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului;
 - 9) Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor;
 - 10) Prestatorul duce o evidență separată a însoțitorilor neautorizați și a copiilor pe care îi însoțesc până la prezentarea împuternicirilor de reprezentare;
 - 11) În cazurile de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe a copiilor, angajații Centrului sunt obligați să aplice prevederile stipulate în Legea nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului. În cazurile de violență a adulților se aplică Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 48 din 22.06.22 cu privire la aprobarea instrucțiunii privind mecanismul de cooperare intersectorială în cazurile de violență în familie;
 - 12) Persoanele (personalul Centrului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite) care identifică situații de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane, a unui beneficiar au obligația de a înștiința imediat directorul Centrului, asupra situației identificate;
 - 13) Persoanele (personalul Centrului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul, în care:
 - a) bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;
 - b) sunt martori unui asemenea act;
 - c) sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane față de un beneficiar;
 - d) consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

CAPITOLUL VII
SISTEMUL INFORMAȚIONAL
Dosarul beneficiarului – standardul 29

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

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

87. Indicatori de realizare

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

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 30

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

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

90. Indicatorii de realizare:

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

- 5) Prestatorul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor;
- 6) Prestatorul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;
- 7) Informațiile obținute de către personalul Centrului sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv, în interesul beneficiarului.

NORMELE DE PERSONAL

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
Personal administrativ	
Șef/șefă serviciu	1 unitate în instituție
Contabil/contabilă	0,25 unitate în instituție
Personal specializat	
Asistent social/asistentă socială	1 unitate până la 100 de locuri
Lucrător social/lucrătoare socială	1 unitate până la 100 de locuri
Infirmeră/infirmer	1 unitate la 5 beneficiari care nu se pot autoîngriji și sunt imobilizați la pat (pentru Centrele specializate); 1 unitate la 10 beneficiari care au o capacitate scăzută de autoîngrijire dar nu sunt imobilizați la pat (pentru Centrele specializate);
Medic	0,25 unitate în instituție (pentru Centrele specializate)
Personal auxiliar	
Bucătar/bucătăreasă	1 unitate în instituție (în cazul dacă mâncarea este preparată în Centru)
Bucătar auxiliar/bucătăreasă auxiliară	1 unitate în instituție (în cazul dacă mâncarea este preparată în Centru)
Îngrijitor/îngrijitoare încăperi de producție și de serviciu	1 unitate în instituție
Paznic (ture de noapte)	2 unități în instituție
Operator/operatoroare în sala de cazane	0,5 unitate în instituție (pe perioada noiembrie-martie a anului)
Fochist/fochistă	2 unități în instituție (pe perioada noiembrie-martie a anului)

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

1. Personalul din cadrul Centrelor gestionate de Agențiile teritoriale de asistență socială este angajat în baza contractului de prestări servicii, și eliberat din funcție în condițiile legii.

2. Personalul Centrelor gestionate de autoritățile publice locale de și nivelul I; instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale; întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat, organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale este angajat în baza contractului individual de muncă sau după caz a contractului de prestări servicii, și eliberat din funcție în condițiile legii.

3. Salarizarea personalului se face în conformitate cu prevederile Legii 270/2018.

4. În caz de necesitate în activitatea Centrului, pot fi implicați și reprezentanți ai altor instituții publice, organizațiilor necomerciale, organizațiilor internaționale, donatori, agenți economici, în conformitate cu necesitățile persoanelor cazare identificate.

5. În caz de necesitate, fondatorul va angaja din contul său pe o perioadă determinată personalul suplimentar pentru organizarea și funcționarea Centrelor, remunerarea muncii/grilele de salarizare cărora să respecte prevederilor Legii nr.270/2018.

6. Unitățile de personal de medic și infirmieră/infirmier se atribuie doar în Centrele specializate: Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău și Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități din Orhei.

Lista Centrele de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state active

Nr. d/o	Denumirea Centrului	Prestatorul	Adresa Centrului	Capacitatea (locuri)
1	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Școlii Auxiliare din satul Bulboaca	Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud-Est	r-nul. Anenii Noi. sat. Bulboaca	30
2	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului Meridian al Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți	ATAS Nord -Nord-Vest	mun. Bălți. Str. Ștefan cel Mare, 20	86
3	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	mun. Chișinău str. Valea Rediului, 16	30
4	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Sanatoriului „CONSTRUCTORUL”	Întreprinderea de Stat ”Sanatoriul-Preventoriu de Bază CONSTRUCTORUL”	mun. Chișinău str. Zelinski, 15	130
5	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului nr. 1 al Universității Tehnice a Moldovei	Universitatea Tehnică a Moldovei	mun. Chișinău str. Studentilor 1	80
6	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului nr. 2 al Universității Tehnice a Moldovei	Universitatea Tehnică a Moldovei	mun. Chișinău str. Studentilor 7/1	40
7	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Cultului religios și parte componentă Comunității Religioasă Biserica Creștină Penticostală ”Viața Nouă”	Comunitatea Religioasă Biserica Creștină Penticostală ”Viața Nouă”	mun. Chișinău șos. Hincești 29/1	25
8	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de educație „FIDES”	Fundația de binefacere Casa Providenței	mun. Chișinău str. Mușatinilor 1	50
9	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului social „SOS Autism”	Asociația Obștească „SOS Autism”	mun. Chișinău str. Grenoble, 191	35
10	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului nr. 2 a Școlii Profesionale Criuleni	I.P. Școala Profesională Criuleni	or. Criuleni, str. 31 August, 130	100
11	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul	ATAS Nord - Est	or. Dondușeni, str. Ștefan cel Mare, 30	80

	altor state din cadrul Bocului administrativ al S.A. „RED Nord”			
12	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din or. Drochia	ATAS Nord - Est	or. Drochia, str. Alexandru cel Bun, 21	20
13	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului Creștin „SAREPTA”	Instituția Religioasă Centrul Creștin „SAREPTA”	r-nul Hîncești, sat. Sărata Galbenă, str. Emanuel 5	50
14	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de Pregătire a Loturilor Naționale	ATAS Sud - Vest	r-nul Hîncești, sat. Cărpineni, str. Gagarin 7	100
15	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului Școlii Profesionale din Nisporeni	ATAS Centru - Vest	or. Nisporeni, str. Suveranității 26	100
16	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului Multifuncțional „Dumitru Musteață”	ATAS Nord	r-nul Rîșcani, sat. Mihăileni	20
17	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Căminului Școlii Auxiliare Internat din Popeasca	Primăria s. Popeasca	r-nul Ștefan Vodă, sat. Popeasca	100
18	Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane vârstnice și cu dizabilități	ATAS Centru-Est	r-nul Telenești, sat. Sărătenii Vechi	40
19	Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități strămutate de pe teritoriul altor state din cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Orhei	Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Orhei	mun. Orhei, str. Valeriu Cupcea, 4	20

Mecanismul de finanțare
a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate
de pe teritoriul altor state

Capitolul I.

Dispoziții generale

1. Mecanismul de finanțare reprezintă un sistem de elemente, acțiuni, metode și instrumente cu privire la organizarea, planificarea și utilizarea resurselor financiare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

2. Prezentul Mecanism de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate reglementează modalitatea de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru refugiați create de către (i) autoritățile publice locale de și nivelul I, (ii) Centre de plasament temporar pentru refugiați preluate de Agențiile teritoriale de asistență socială de la Consiliile raionale din data de 01.01.2024; (iii) instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale (iv) întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat, organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale, altele decât Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

3. Mecanismul de finanțare se referă la

1) Cheltuielile de personal: remunerarea muncii (211180) și contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii (212100) sau alte cheltuieli în bază de contracte cu persoane fizice (281600);

2) Servicii energetice și comunale (energie electrică, gaze, energie termică, apă și canalizare, alte servicii comunale) (222100);

3) Servicii neatribuite altor alineate (222999): servicii de alimentație de tip catering, servicii de dezinsecție, dezinfecția și deratizare, precum și alte servicii strict necesare pentru buna funcționare a Centrelor;

4) Produse alimentare (333110): procurarea produselor alimentare pentru entitățile ce dispun de condiții de pregătire a hranei;

5) Medicamente și materiale sanitare (334110) și procurarea materialelor de uz gospodăresc și rechizite de birou (336110), procurarea dezinfectanților, măștilor de protecție, a produselor de igienă, etc.;

6) Alte materiale: procurarea veselei de unică folosință și a apei potabile (339110).

4. Produsele prevăzute la punctul 3 pot fi procurate din surse proprii sau primite de la donatori.

5. Produsele prevăzute la punctul 3, subpunctul 7) sunt oferite sub formă de pachet individual în dependență de necesități în momentul cazării. Valoarea unui pachet procurat din fonduri publice nu poate depăși 250 lei/lunar.

6. Produsele prevăzute la punctul 3, subpunctul 5) sunt oferite la necesitate. Valoarea acestor produse procurate din fonduri publice nu poate depăși 70 lei pe zi.

7. Produsele alimentare pentru prepararea hranei prevăzute la punctul 3, subpunctul 4), în cazul în care există această posibilitate, procurate din fonduri publice nu poate depăși 75,29 lei pe zi per beneficiar. Valoarea serviciilor de catering prevăzute la punctul 3, subpunctul 3) procurate din fonduri publice nu poate depăși 120 lei pe zi pe beneficiar.

8. Materialele necesare pentru asigurarea condițiilor prevăzute, precum și durata lor de folosință, se stabilesc pentru perioada cuprinsă între momentul intrării și părăsirii plasamentului în Centru.

9. În cheltuielile de întreținere a spațiilor centrelor de plasament temporar punctul 3, subpunctul 2) care vor fi finanțate din fondurile publice se includ cheltuielile pentru:

încălzire/energie termică/gaze naturale, energie electrică, apă și canalizare, evacuarea deșeurilor, servicii de spălătorie.

10. Cheltuielile prevăzute la punctul 10 se finanțează în baza facturilor furnizorilor /prestatorilor.

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

12. Centrul este finanțat din contul și în limita mijloacelor alocate din bugetul de stat, din surse externe, donații, sponsorizări sau din contul bugetului local (în limita mijloacelor financiare disponibile), precum și de către organizațiile neguvernamentale și veniturile proprii ale centrelor private, precum și din alte surse legale.

13. Centrul poate fi finanțat din bugetele locale, în limita mijloacelor financiare disponibile și/sau donații, sponsorizări, contribuții ale persoanelor fizice și juridice din țară și străinătate, precum și din alte surse conform legislației.

14. În cazul când sunt întrunite criteriile de eligibilitate prevăzute la pct. 5 din Regulamentul privind gestionarea fondurilor de urgență ale Guvernului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 862/2015, finanțarea cheltuielilor de activitate a Centrelor pot fi acoperite din fondul de rezervă a Guvernului, în modul stabilit de legislație.

15. Evidența contabilă și întocmirea dării de seamă financiare, statistice și de specialitate se fac de către contabilitate ale autorității/instituției-fondatorului Centrului în condițiile legislației.

Capitolul II.

Mecanismul de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state create de către autoritățile publice locale de nivelul I și Centrele de plasament temporar pentru refugiați preluate de Agențiile teritoriale de asistență socială de la autoritățile publice locale de nivelul II din data de 01.01.2024

16. Autoritățile publice locale de nivelul I și Agențiile teritoriale de asistență socială pot presta serviciul social de Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, cu autorizarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și cu respectarea prezentului Regulament, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale în limita normelor de personal (conform Anexei 2 a Ordinului) și prezentul Mecanism de finanțare.

17. Agențiile Teritoriale de Asistență Socială și autoritățile publice locale de nivelul I vor calcula lunar suma mijloacelor financiare necesare pentru acoperirea tuturor necesităților de asigurarea activității Centrului, ținând cont de cheltuielile real efectuate per beneficiar (refugiat) cazat în Centru, calculele detaliate privind remunerarea muncii angajaților, în conformitate și în limita normelor de personal, (stipulate în Anexa nr.2 al prezentului Ordin).

18. Facturile fiscale primite și alte documente justificative se vor prezenta lunar împreună cu formularele de raportare, conform Anexele nr.1,2,3 a prezentului Mecanism, însoțite de facturile fiscale pentru luna precedentă privind serviciile prestate și a documentelor confirmative privind cheltuielile efectuate, până la data de 20 a lunii curente către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

19. La facturile fiscale privind servicii de energie electrică și gaze este necesar anexarea notei informative privind descifrarea scopului de utilizarea serviciilor în cauză (încălzire spațiilor, pregătirea alimentației, încălzirea apei), precum și indicarea sumei și cauzei pierderilor, penalităților, dacă acestea sunt incluse în facturile fiscale;

20. Agențiile teritoriale de asistență socială și autoritățile publice locale de nivelul I vor generaliza informația privind estimarea cheltuielilor prezentată de către Centrele de plasament din teritoriul arondat și o va înainta Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

21. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în temeiul informațiilor primite, va efectua următoarele procese:

1) la Centrele, create de către autoritățile publice locale de nivelul I, va efectua transferuri interbugetare a mijloacelor financiare din nivelul bugetului de stat către nivelul bugetului local;

2) la Centrele, preluate de Agențiile teritoriale de asistență socială de la Consiliile raionale de la 01.01.2024; va majora planul alocațiilor bugetare la liniile bugetare, prevăzute pentru gestionarea crizei refugiaților.

22. În cazul când Centrele sunt amplasate în cadrul entităților din afara sectorului bugetar (instituțiile publice, întreprinderi de stat/municipale, societăți comerciale etc.), autoritatea publică locală va încheia contracte de prestări servicii cu aceste entități cu respectarea prevederilor art. 56 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

23. În cazul în care entitățile din afara sectorului bugetar oferă numai spațiile necesare creării Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate, autoritatea publică locală va încheia contract de comodat cu acoperirea cheltuielilor de întreținere: energie electrică, gaze, energie termică, apă și canalizare, alte servicii comunale, alte cheltuieli fiind efectuate în conformitate cu pct. 3 al prezentului Mecanism.

24. Prestatorul poate utiliza mijloace financiare pentru anumite categorii de bunuri care sunt primite cu titlu gratuit din donații și/sau ajutoare umanitare (produse alimentare, medicamente și materiale sanitare, materiale de uz gospodăresc, accesorii de pat, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri).

Capitolul III.

Mecanismul de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state create de către instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale

25. Instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale pot presta serviciul social de Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, cu autorizarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și cu respectarea prezentului Regulament, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale în limita normelor de personal (conform Anexei 2 a Ordinului) și prezentul Mecanism de finanțare.

26. Instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale menționate vor calcula lunar suma mijloacelor financiare necesare pentru acoperirea tuturor necesităților de asigurarea activității Centrului, ținând cont de cheltuielile real efectuate per beneficiar (refugiat) cazat în Centru, calculele detaliate privind remunerarea muncii angajaților, în conformitate și în limita normelor de personal, stipulate în Anexa nr.2 al prezentului Ordin, facturile fiscale primite și alte documente justificative se vor prezenta lunar împreună cu formularele de raportare (conform Anexele nr.1,2,3 al prezentului Mecanism), însoțite cu facturile fiscale pentru luna precedentă privind serviciile prestate și a documentelor confirmative privind cheltuielile efectuate, până la data de 20 a lunii curente către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

27. La facturile fiscale privind servicii de energie electrică și gaze este necesar anexarea notei informative privind descifrarea scopului de utilizarea serviciilor în cauză (încălzire spațiilor, pregătirea alimentației, încălzirea apei), precum și indicarea sumei și cauzei pierderilor, penalităților, dacă acestea sunt incluse în facturile fiscale;

28. Instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale vor generaliza informația privind estimarea cheltuielilor prezentată de către Centrele de plasament din teritoriul arondat și o va înainta Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

29. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în temeiul informațiilor primite majorează planul alocațiilor bugetare către Instituțiile publice din subordinea la liniile bugetare, prevăzute pentru gestionarea crizei refugiaților.

30. Pentru Centrele organizate în incinta unei instituții publice care dispune de mijloace financiare aprobate pentru acoperirea cheltuielilor menționate în normele de personal și cheltuieli stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Ordin, se vor solicita mijloace financiare doar pentru acoperirea insuficienței acestora.

31. Instituțiile publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale vor ajusta contractele existente de achiziționare a bunurilor/serviciilor, sau după caz, vor încheia noi contracte și le vor înregistra la trezoreriile regionale.

32. Mijloace financiare pentru anumite categorii de bunuri care sunt primite cu titlu gratuit din donații și/sau ajutoare umanitare (produse alimentare, medicamente și materiale sanitare, materiale de uz gospodăresc, accesorii de pat, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri) se vor solicita doar în cazul epuizării, lipsei sau insuficienței acestora.

Capitolul IV.

Mecanismul de finanțare a Centrelor de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state create de către întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat, organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale, altele decât Ministerul Muncii și Protecției Sociale

33. Întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat, organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale, altele decât Ministerul Muncii și Protecției Sociale pot presta serviciul social de Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, cu aprobarea prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale și cu respectarea Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 209 din 01.09.2025.

34. Centrele de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state create de către întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat, organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale, altele decât Ministerul Muncii și Protecției Sociale, aprobate prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale, vor fi finanțate conform și în limita normelor de personal stabilite în anexa nr. 2 la Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale.

35. Întreprinderile de stat, societățile cu capital majoritar de stat și organizațiile necomerciale și instituțiile publice din subordinea autorităților publice centrale, altele decât Ministerul Muncii și Protecției Sociale, vor calcula lunar suma mijloacelor financiare necesare pentru acoperirea tuturor necesităților de asigurarea activității Centrului, ținând cont de cheltuielile real efectuate per beneficiar (refugiat) cazat în Centru, calculele detaliate privind remunerarea muncii angajaților, în conformitate și în limita normelor de personal, stipulate în Anexa nr.2 al prezentului Ordin, facturile fiscale primite și alte documente justificative și vor prezenta lunar formularele de raportare (Anexele nr.1,2,3 al prezentului Mecanism), însoțite cu facturile fiscale pentru luna precedentă privind serviciile prestate și a documentelor confirmative privind cheltuielile efectuate, până la data de 20 a lunii curente către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

36. La facturile fiscale privind servicii de energie electrică și gaze este necesar anexarea notei informative privind descifrarea scopului de utilizarea serviciilor în cauză (încălzire spațiilor, pregătirea alimentației, încălzirea apei), precum și indicarea sumei și cauzei pierderilor, penalităților, dacă acestea sunt incluse în facturile fiscale;

37. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în temeiul informațiilor primite inițiază procedura de achiziționarea și contractarea serviciilor de plasament temporar cu entitățile care au creat Centre de plasament pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, cu respectarea tuturor procedurilor, prevăzută în art. 56 alin. (1) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

38. Costurile pentru funcționarea Centrelor vor fi acoperite în baza contractelor de prestare a serviciilor, încheiate între Ministerul Muncii și Protecției Sociale și entitățile care au creat Centre de plasament pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state

39. Pentru Centrele organizate în incinta unei entități care dispune de mijloace financiare proprii pentru acoperirea cheltuielilor menționate în normele de personal din anexa nr. 2 la prezentul Ordinul, se vor solicita mijloace financiare doar pentru acoperirea insuficienței de mijloace financiare.

40. Mijloace financiare pentru anumite categorii de bunuri care sunt primite cu titlu gratuit din donații și/sau ajutoare umanitare (produse alimentare, medicamente și materiale sanitare, materiale de uz gospodăresc, accesorii de pat, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri) se vor solicita doar în cazul epuizării, lipsei sau insuficienței acestora.

41. La facturile fiscale se anexează acte de prestare a serviciilor, informație detaliată privind

cheltuielile efectuate pe luna respectivă și copiile facturilor fiscale ale furnizorilor/prestatorilor.

42. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, după verificarea documentelor prezentate, va întocmi ordine de plată pentru transferul mijloacelor financiare, în conformitate cu cheltuielile efectuate.

43. Imediat după finanțarea și executarea ordinelor de plată de către Trezorerie regională, fiecare Centrul de plasament pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, indiferent de entitatea fondată, prezintă, în mod prioritar și obligatoriu, către Ministerul Muncii și Protecției Sociale următoarele documente:

1) Ordinele de plată privind cheltuielile de personal – direct atribuibile lucrătorilor Centrului și alte persoane implicate, inclusiv plata contribuțiilor la BASS;

2) Contractele individuale de muncă a angajaților Centrului menționați în punctul precedent (în caz de modificarea acestora);

3) Contractele cu persoane fizice privind prestarea serviciilor contra plată în cadrul Centrului (în cazul existenței acestora sau de modificarea acestora);

4) Ordinele ce se referă la adăugarea angajaților în cadrul Centrului, inclusiv eliberarea sau demisia (după caz);

5) Tabelul de calcul al salariului și impozitelor angajaților Centrului – semnat de contabil și manager;

6) Tabel de evidență a timpului de lucru – semnat de contabil și manager;

7) Ordinele de plată către furnizorii de servicii pentru toate serviciile energetice și comunale;

8) Nota managerului centrului către fondator privind necesitatea procurării de stocuri și materiale circulante (medicamente și materiale sanitare, procurarea materialelor de uz gospodăresc, accesorii de pat, îmbrăcăminte, încălțăminte, alte materiale) indicând cantitatea și scopul utilizării;

9) Acceptarea de către fondator a notei indicate în punctul precedent;

10) Ordinul de plată pentru cheltuielile legate de procurarea stocurilor și materialelor circulante;

11) Registrul consumului de mărfuri sau actul de consum semnat de către managerul Centrului, care confirmă consumul bunurilor, dacă este cazul;

12) Dosarele necesare pentru procedurile de achiziție (în cazul în care acestea au avut loc).

Capitolul V.

Responsabilități

44. Entitățile care au organizat Centre de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, prezintă lunar Ministerului Muncii și Protecției Sociale, până la data de 20 a lunii următoare, Raport privind cheltuielile efectuate, (conform anexei nr. 2 la prezentul Mecanism) și informația lunară privind numărul zilnic de beneficiari cazați în Centrele de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, (conform anexei nr. 3 la prezentul Mecanism).

45. Ministerul Muncii și protecției Sociale va examina rapoartele și informațiile prezentate de către entitățile care au organizat Centre de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state, lunar, până la data de 30 a lunii.

46. Entitatea beneficiară de mijloace financiare alocate din bugetul de stat poartă răspundere pentru veridicitatea și corectitudinea informațiilor/documentelor prezentate.

47. Controlul asupra corectitudinii privind stabilirea costurilor, evidența și raportarea cheltuielilor efectuate de către entitățile care au fost finanțate din alocațiile bugetare se va exercita de către organele de control abilitate conform legislației.

Formular pentru luna _____
privind cheltuielile pentru întreținerea Centrului de plasament temporar pentru
persoane strămutate de pe teritoriul altor state (Centrul)

denumirea entității

Numărul unităților aprobate pentru activitatea Centrului _____unități

Numărul persoanelor real angajate pentru activitatea Centrului _____persoane

Numărul persoanelor, care cumulează funcțiile din cadrul Centrului _____persoane

Numărul unităților vacante _____unități

Capacitatea Centrului _____locuri de cazare

Numărul mediu beneficiarilor pe zi _____beneficiari

Costul per refugiat pe zi estimativ _____lei (din total cheltuieli estimate)

Suprafață ocupată de Centru _____m/2 din suprafața totală _____ m/2

Denumirea conturilor	Clasificația economică	Suma, lei	Explicații (motivele majorării / micșorării cheltuielile față de luna precedentă, problemele și riscurile CPTR)
Cheltuieli de personal	21		
Remunerarea muncii	211180		
Contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii	212100		
Bunuri și servicii	22		
Energie electrică	222110		
Gaze	222120		
Energie termică	222130		
Apă și canalizare	222140		
Alte servicii comunale	222190		
Servicii de locațiune (se includ cheltuieli în cazul imobilelor închiriate, inclusiv achitarea servicii comunale)	222300		

Servicii neatribuite altor alocate (servicii de alimentare (catering), servicii de spălătorie)	222990		
Alte cheltuieli în bază de contracte cu persoane fizice	281600		
Stocuri și materiale circulante	33	0	
Produse alimentare (procurarea produselor alimentare pentru entitățile ce dispun de condiții de pregătire a hranei)	333110		
Medicamente și materiale sanitare (procurarea dezinfectanților, măștilor de protecție)	334110		
Procurarea materialelor de uz gospodăresc și rechizite de birou (procurarea produselor pentru igienă, scutece)	336110		
Accesorii de pat, îmbrăcăminte, încălțăminte (plapome, perne, lenjerie de pat, prosop)	338110		
Alte materiale (veselă de unică folosință, apă potabilă)	339110		
TOTAL:			

Notă: Obligatoriu se anexează calcule detaliate pentru fiecare tip de cheltuieli, în caz contrar solicitarea de finanțare nu va fi examinată.

Conducătorul entității

(semnătura/ Nume Prenume)

Șeful subdiviziunii financiare

(semnătura/ Nume Prenume)

Raport pentru luna _____
privind cheltuielile efectuate pentru întreținerea Centrului de plasament temporar pentru
persoane strămutate de pe teritoriul altor state (Centrul)

(raion/municipiu, adresa Centrului)

denumirea entității ce a creat Centrului		Cod
Autoritatea publică centrală		
Entitatea		
Grupa principală, grupa, subgrupa	Protecție împotriva excluziunii sociale	1070
Program	Protecția socială	90
Subprogram	Protecție socială în cazuri excepționale	12

I. Informație generală

<i>Scop</i>	Protecția persoanelor refugiate
<i>Obiective</i>	Asigurarea activității Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.
<i>Descriere narativă</i>	Crearea și gestionarea Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.

II. Indicatori de performanță

Categoriea	Cod	Denumirea	Unitatea de măsură	Planificat	Executat	Devieri	
						Valoarea (+/-)	Explicații
1	2	3	4	5	6	7(6-5)	8
De produs	o1	Numărul beneficiarilor (refugiaților) total pe lună	pers.			0.00	
De produs	o2	Numărul beneficiarilor (refugiaților) mediu pe zi	pers.			0.00	

De eficiență	e1	Cheltuieli medii efectuate per beneficiar (refugiat)/ pe zi	lei			0.00	
--------------	----	---	-----	--	--	------	--

III. Cheltuieli totale efectuate pentru asigurarea activității Centrului de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state

Categoriea	Cod		Planificat total, lei	Executat	
	P3	Eco (K2)		Cheltuieli de casă cumulativ, lei	Cheltuieli de casă efectuare în luna curentă, lei
1	2	3	4	5	6
Total general, inclusiv:	00523		0.00	0.00	0.00
<i>Cheltuieli efectuate din Fondul de intervenție al Guvernului</i>					
<i>Cheltuieli efectuate din sursele financiare proprii</i>					
<i>Cheltuieli efectuate din sursele externe (donatori/O NG)</i>					
<i>Cheltuieli de personal</i>		21	0.00	0.00	0.00
Remunerar ea muncii angajaților conform statelor		211180			
Contribuții de asigurări sociale de		212100			

stat obligatorii					
Bunuri și servicii		22	0.00	0.00	0.00
Energie electrică		222110			
Gaze		222120			
Energie termică		222130			
Apă și canalizare		222140			
Alte servicii comunale		222190			
Servicii de locațiune		222300			
Servicii neatribuite altor aliniate		222990			
Alte cheltuieli în baza contractelor cu persoane fizice		281600			
Stocuri și materiale circulante		33	0.00	0.00	0.00
Produse alimentare		333110			
Medicamente și materiale sanitare		334110			
Materiale de uz gospodăresc și rechizite de birou		336110			
Accesorii de pat, îmbrăcăminte, încălțăminte		338110			

Procurarea altor materiale		339110			
----------------------------------	--	--------	--	--	--

Note:

1. Obligatoriu se anexează calcule detaliate pentru fiecare tip de cheltuieli, în caz contrar solicitare de finanțare nu va fi examinată.

2. Nu se includ bunuri și servicii primite gratuit cu titlu de donații și ajutor umanitar.

3. Activitatea P3 – 00523 Gestionarea crizei refugiaților.

Conducătorul entității

(semnătura/ Nume Prenume)

Șeful subdiviziunii financiare

(semnătura/ Nume Prenume)

Informație pentru luna _____
privind numărul zilnic de beneficiari cazați în Centrului de plasament temporar pentru
persoane strămutate de pe teritoriul altor state (Centrul)

(denumirea entității)

Capacitatea Centrului _____ locuri de cazare

Numărul total de beneficiari cazați _____

Numărul de persoane cu statut de protecție temporară

Data	Numărul beneficiarilor (refugiaților) cazați, total	inclusiv numărul beneficiarilor (refugiaților) noi cazați	Numărul beneficiarilor (refugiaților) care au părăsit CPTR
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
Total	0		
Mediu/zi			

**Conducător
entitate**

(semnătura/ Nume Prenume)

**Șef
subdiviziune
financiară**

(semnătura/ Nume Prenume)

Executor

(semnătura/ Nume Prenume)