

Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

**cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare
a Serviciului de asistență socială comunitară și a
Standardelor minime de calitate**

În temeiul art. 6 lit. h) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 252, art. 412), a art. 12 alin. (2) lit. b) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare și a art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul **HOTĂRĂȘTE**:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară, conform Anexei nr. 1.

2. Se aprobă Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social asistență socială comunitară, conform Anexei nr. 2;

3. Agențiile teritoriale de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul Structurilor teritoriale de asistență socială vor organiza și asigura prestarea Serviciul de asistență socială comunitară, în comunitățile din teritoriul administrat, conform Regulamentului și a standardelor minime de calitate.

3. Se recomandă Structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia organizarea și asigurarea prestării Serviciului de asistență socială comunitară, în comunitățile din teritoriul administrat, conform Regulamentului și a standardelor minime de calitate, prevăzute la pct. 1 și 2.

4. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară vor fi suportate de către prestatorii de servicii și se vor efectua

în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

5. Prestatorii de servicii sociale vor prezenta Ministerului Muncii și Protecției Sociale, potrivit principiului de cooperare, raportul semestrial și anual de activitate privind rezultatele obținute, către data de 30 iulie a anului curent și respectiv 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

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

7. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii și protecției sociale

Natalia PLUGARU

Vizează:

Secretar general al Guvernului

Alexei BUZU

*Aprobată în ședința Guvernului
din*

Regulamentul
cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului de asistență socială comunitară

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară (în continuare – *Regulament*) stabilește cadrul normativ, cadrul instituțional, cadrul metodologic, resursele umane și cadrul financiar al acestuia.

2. Serviciul de asistență socială comunitară este un serviciu social primar, care asigură prevenirea, identificarea, evaluarea și asistarea beneficiarilor pentru depășirea problemelor sociale ale persoanelor aflate în situație de dificultate, familiilor și grupurilor de persoane aflate în situații de dificultate și comunității per ansamblu.

3. Serviciul de asistență socială comunitară (în continuare Serviciu) se prestează de Agenția Teritorială de Asistență Socială prin intermediul Structurilor teritoriale de asistență socială și Structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, în conformitate cu legislația.

4. Serviciul se instituie de către Agenția Teritorială de Asistență Socială, iar în cazul municipiului Chișinău și al Unității Teritoriale Autonome Găgăuzia - prin decizia Consiliului municipal Chișinău și respectiv a Adunării Populare a Găgăuziei.

5. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, ale prezentului Regulament, cât și cu dispozițiile Agenției Teritoriale de Asistență Socială, ale Consiliului municipal Chișinău/Adunării Populare a Găgăuziei.

6. Coordonarea metodologică a Serviciului se realizează de către Agenția Teritorială de Asistență Socială și Structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, în conformitate cu legislația și cu normele metodologice aprobate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

7. În contextul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

echipă multidisciplinară - un grup de specialiști din mai multe domenii (social, medical, educațional, juridic și alte domenii relevante), instituită de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi, care include de regulă: asistentul social comunitar, specialistul în protecția drepturilor copilului, medicul de familie sau asistentul medical, reprezentantul autorității administrației publice locale, reprezentantul societății civile, lucrătorul social, după caz, mediatorul comunitar, precum și alți specialiști relevanți, care participă la evaluarea necesităților solicitanților de servicii sociale, formulează concluzii cu privire la necesitatea/ lipsa necesității acordării Serviciului ori a serviciilor sociale, planifică și implementează măsurile de intervenție necesare;

bunăstare socială - o stare de echilibru și siguranță a persoanei în comunitate, caracterizată prin satisfacerea nevoilor de bază, acces la servicii de bază și posibilitatea de participare activă la viața socială, în condiții de demnitate, respect și echitate;

bunăstare materială - un nivel de satisfacere a nevoilor fizice și economice ale persoanei sau familiei, reflectat prin accesul la venituri adecvate, locuință, alimentație, îmbrăcăminte și alte resurse esențiale necesare unui trai decent;

management de caz – metoda principală de lucru a asistentului social comunitar, prin care acesta, în colaborare cu beneficiarul și cu alți specialiști relevanți, identifică și evaluează necesitățile persoanelor, familiilor sau grupurilor sociale, planifică, coordonează, monitorizează și evaluează intervențiile destinate prevenirii și depășirii situațiilor de dificultate, asigurând accesul acestora la serviciile sociale adecvate;

intervenție integrată - un proces coordonat de acțiuni multidisciplinare, realizat prin colaborarea instituțiilor și a profesioniștilor din domeniile social, medical, educațional și juridic, cu scopul de a răspunde în mod complex și coerent nevoilor persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în situații de dificultate;

mecanism de acordare a serviciilor sociale integrate la nivel de comunitate - un ansamblu coordonat de activități, intervenții și servicii din domeniile sociale, medicale, educaționale și juridice orientate spre prevenirea, diminuarea și soluționarea situațiilor de dificultate ale persoanelor și familiilor, realizat prin colaborarea și coordonarea în cadrul echipei multidisciplinare.

excluziune socială – proces prin care persoanele sau grupurile sunt marginalizate și nu participă, în condiții de egalitate, la viața socială, economică,

educațională, culturală și civică, din cauza sărăciei, lipsei competențelor de bază, accesului limitat la oportunități de învățare, discriminării sau altor bariere;

solidaritatea socială - reprezintă legătura de sprijin reciproc dintre membri unei comunități, bazată pe valori comune, responsabilitate colectivă și acțiuni prin care oamenii se ajută unii pe alții pentru a asigura bunăstarea și incluziunea tuturor;

îngrijire informală – formă de sprijin oferită de un membru al familiei, sau altă persoană din rețeaua socială neplătit, acordat unei persoane aflate în dificultate, care constă în asistență, supraveghere și îngrijire, din cauza vârstei, dizabilității, unei boli cronice, afecțiuni de sănătate mintală sau alte probleme de sănătate de durată.

8. Serviciul conlucrează cu persoanele fizice și persoanele juridice, indiferent de forma de proprietate, în vederea prevenirii și depășirii situațiilor de dificultate ale persoanelor, familiilor și grupurilor sociale la nivel de comunitate.

9. În comunitățile rurale și urbane unde nu sunt angajați specialiști în protecția copilului, asistentul social comunitar exercită atribuțiile în domeniului protecției sociale a copilului.

Capitolul II. Scopul, obiectivele și principiile de organizare a Serviciului

10. Scopul Serviciului este sprijinirea persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în situații de dificultate prin prevenirea și/sau diminuarea și/sau depășirea acestora, facilitarea accesului la resurse, promovarea unității familiale, incluziunii și participării active în comunitate, contribuind la creșterea gradului de bunăstare socială și materială a persoanelor, familiilor și comunităților.

11. Obiectivele Serviciului sunt orientate spre:

1) prevenirea și diminuarea situațiilor de dificultate prin identificarea timpurie a persoanelor, familiilor/îngrijitorilor informali și grupurilor defavorizate și prin oferirea măsurilor de suport necesare pentru menținerea acestora în mediul familial și comunitar;

2) asigurarea accesului persoanelor și familiilor la servicii sociale, prestații și resurse comunitare, prin activități de informare, consiliere, orientare și referire către serviciile specializate, în conformitate cu necesitățile individuale ale beneficiarilor;

3) promovarea incluziunii și coeziunii sociale, prin consolidarea capacităților individuale și familiale, mobilizarea comunității în identificarea,

diminuarea și/sau soluționarea problemelor sociale, precum și prin dezvoltarea parteneriatelor interinstituționale și comunitare la nivel local;

4) monitorizarea situației beneficiarilor, familiilor/îngrijitorilor informal, grupurilor prin colectare de date și evidența intervențiilor de suport și asistență la nivel de comunitate.

12. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

1) *principiul accesibilității* - presupune asigurarea accesului persoanelor și familiilor defavorizate la toate tipurile de servicii și prestații prin:

a) furnizarea de informații clare, complete și adaptate nevoilor fiecărui grup de beneficiari, utilizând un limbaj simplu și ușor de înțeles;

b) identificarea necesităților la nivel de comunitate pentru dezvoltarea serviciilor sociale;

c) adaptarea serviciilor la necesitățile specifice beneficiarilor, asigurând accesul fizic, comunicare prin tehnologii asistive și acomodări rezonabile;

2) *principiul echității și incluziunii sociale* - prevede asigurarea tratamentului egal și a accesului echitabil la oportunități, resurse și servicii pentru toate persoanele, indiferent de statut social, vârstă, gen, etnie, dizabilitate sau alte criterii, promovând coeziunea și solidaritatea socială;

3) *principiul respectării demnității beneficiarului* - fiecare beneficiar este tratat cu respect și considerație, acordându-i-se sprijin în dependență de nevoile sale individuale;

4) *principiul abordării individualizate și centrării pe beneficiar* - prevede adaptarea serviciilor sociale la necesitățile specifice ale beneficiarilor în baza evaluării impactului serviciilor asupra situației beneficiarului și progresul înregistrat;

5) *principiul co-producției* - presupune prestarea serviciilor sociale într-un parteneriat egal, activ și durabil între profesioniști, beneficiari, familiile acestora și comunitate. Toți actorii implicați contribuie activ cu propria experiență, cunoștințe și perspective la procesul de luare a deciziilor și la prestarea serviciilor, contribuind creativ la diminuare și/sau soluționarea problemelor și la adaptarea intervențiilor la necesitățile reale ale persoanei.

6) *principiul confidențialității și respectării eticii profesionale* - informațiile despre beneficiar se păstrează confidențial și nu se divulgă fără acordul acestuia sau al reprezentantului legal, cu excepția situațiilor prevăzute de lege, când este necesară protejarea vieții, integrității sau siguranței persoanei. Respectarea acestui principiu se realizează în conformitate cu Regulile de

conduită a personalului din instituțiile de asistență socială din subordinea MMPS și cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal;

7) *principiul de asistență socială orientată* - prevede direcționarea prioritară a serviciilor sociale către persoanele/famiiliile defavorizate, identificate pe baza evaluării necesităților individuale;

8) *principiul de celeritate* - promptitudine și flexibilitate în procesul de luare a deciziilor cu privire la acordarea suportului necesar beneficiarilor, asistență sau referirea către servicii specializate în corespundere cu necesitățile persoanei;

9) *principiului intervenției integrate* - se realizează printr-o colaborare coordonată între diferiți actori și sectoare (social, medical, educațional, juridic, în vederea oferirii unui răspuns în mod complex, coerent și continuu la nevoile beneficiarilor.

10) *principiul proximității și al intervenției la nivel comunitar* - se dezvoltă și se acordă cât mai aproape de locul de trai al persoanelor, în cadrul comunității, pentru a facilita accesul rapid, sprijinul continuu și menținerea tradițiilor sociale și familiale;

11) *principiul sustenabilității și eficienței resurselor* - se bazează pe utilizarea eficientă a resurselor umane, financiare și materiale, asigurând continuitatea intervențiilor și maximizării impactului social al serviciilor oferite;

12) *principiul responsabilității și transparenței în activitate* - își desfășoară activitatea cu respectarea standardelor de integritate, răspundere profesională și transparență instituțională, asigurând informarea corectă a beneficiarilor, a comunității și a partenerilor privind măsurile întreprinse, creșterea obținută și utilizarea eficientă a resurselor;

13) *principiul participării comunitare* - se promovează implicarea activă a membrilor comunității, a voluntarilor și a organizațiilor locale în identificarea, prevenirea și soluționarea problemelor sociale. Participarea comunitară consolidează solidaritatea socială, responsabilitatea colectivă și sustenabilitatea intervențiilor la nivel local.

Capitolul III. Beneficiarii Serviciului

13. Beneficiarii Serviciului sunt persoanele, familiile și grupurile sociale aflate în situație de dificultate, care, din cauza unor factori de natură economică, fizică, psihologică sau socială, nu dispun de resurse, capacități ori competențe suficiente pentru a preveni sau depăși, prin propriile forțe, situațiile de dificultate și anume:

1) comunitatea ca un tot întreg;

2) persoane, familii și grupurii sociale aflate în situație de dificultate din comunitate:

a) *copiii și familiile cu copii, inclusiv*: copiii aflați în situație de risc, copiii separați de părinți sau rămași temporar fără ocrotire părintească, copiii cu dizabilități, copiii supuși violenței, copii neglijăți, copii care practică vagabondajul, cerșitul și prostituția, copii lipsiți de îngrijire și supraveghere din partea părinților din cauza absenței acestora de la domiciliu din motive necunoscute, copii cărora au decedat părinții, copii care trăiesc în stradă, au fugit sau au fost alungați de acasă, copii părinții cărora refuză să-și exercite obligațiile părintești privind creșterea și îngrijirea copilului, copiii din familii monoparentale sau copii care au fost abandonați de părinți, copiii care în privința unuia dintre părinți este instituită o măsură de ocrotire provizorie, tutelă sau curatelă, copii victime ale infracțiunilor, copii expuși riscului de a comite infracțiuni sau se află în conflict cu legea, copii străini sau apatrizi intrați pe teritoriul Republicii Moldova fără a fi însoțiți de o persoană adultă, care să fie responsabilă pentru ei prin lege sau au fost lăsați pe teritoriul Republicii Moldova fără un act juridic și alții;

b) *persoane tinere*: tinerii cu dizabilități, mame minore, tineri aflați în conflict cu legea, absolvenți ai instituțiilor rezidențiale, tineri care părăsesc sistemul de protecție rezidențială și alții;

c) *persoane vârstnice*: persoane care au atins vârsta standard de pensionare, persoane cu dizabilități, persoane care suferă de afecțiuni grave/cronice sau sunt imobilizate, cupluri vârstnice, precum și alte persoane aflate în situații de dificultate;

d) *grupuri de persoane cu probleme sociale specifice*: persoane adulte cu dizabilități, victime ale violenței în familie, agresori familiari, potențialele victime și victime ale traficului de ființe umane, persoane eliberate din locuri de detenție, persoane fără loc de muncă (șomeri), persoane dependente de droguri și alcool, persoane infectate cu HIV/SIDA, persoane aparținând minorităților etnice/culturale/ lingvistice, aflate în situații de risc social și alții;

14. Beneficiari ai Serviciului este comunitatea în ansamblu, în scopul prevenirii situațiilor de dificultate, de reducere a marginalizării grupurilor

vulnerabile de persoane, reducerea excluziunii sociale și promovarea incluziunii sociale active.

Capitolul IV. Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea a 1-a. Drepturile și obligațiile prestatorului

15. Prestatorul de Serviciu este în drept:

1) să stabilească, în condițiile legii și după caz, parteneriate și acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, asociații obștești, instituții publice, organizații neguvernamentale și agenți economici, în scopul realizării atribuțiilor sale;

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

3) să acceseze mijloace financiare din surse externe, inclusiv de la organizații donatoare, și să le utilizeze în scopul realizării atribuțiilor sale, în conformitate cu legislația.

4) să participe la programe de formare inițială și continuă, în scopul consolidării capacităților profesionale și instituționale, precum și a promovării schimbului de bune practici în domeniul asistenței sociale comunitare.

16. Prestatorul are următoarele obligații:

1) să presteze servicii sociale în conformitate cu legislația, cu standardele minime de calitate și cu prezentul Regulament;

2) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale și cu alți prestatori de servicii și instituții, în vederea asigurării procesului de incluziune socială a beneficiarilor și a accesului acestora la alte servicii din comunitate;

3) să asigure informarea și sensibilizarea comunității pentru prevenirea situațiilor de dificultate;

4) să promoveze un climat organizațional bazat pe respect, cooperare și sprijin profesional reciproc, favorizând dezvoltarea unei culturi instituționale orientate spre calitate și performanță;

5) să intervină prompt în situațiile de urgență, colaborând cu autoritățile competente pentru protejarea persoanelor;

6) să aplice managementul de caz în procesul de lucru cu persoane în situație de dificultate;

7) să dețină și să actualizeze baza de date a beneficiarilor și a solicitanților de Serviciu, asigurând evidența corectă, completă și confidențială a acestora;

8) să păstreze dosarele personale ale beneficiarilor Serviciului, cu respectarea prevederilor legislative privind protecția datelor cu caracter personal și a normelor interne de arhivare;

9) să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal stocate în dosarele personale ale beneficiarilor;

10) să respecte procedura de înregistrare și examinare a plângerilor cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

11) să elaboreze și să prezinte rapoarte semestriale și anuale privind activitatea și evaluarea serviciilor prestate;

12) să monitorizeze întocmirea corectă și să prezinte la termen rapoartele lunare de activitate ale asistenților sociali comunitari;

13) să identifice necesitățile de instruire ale asistenților sociali comunitari și să organizeze cursuri de formare profesională continuă;

14) să asigure monitorizarea și evaluarea continuă a funcționării Serviciului, prin colectarea, analizarea și interpretarea datelor privind activitățile realizate, rezultatele obținute și impactul asupra beneficiarilor și comunității, în scopul sporirii eficienței intervențiilor sociale.

Secțiunea a 2-a. Drepturile și obligațiile beneficiarului

17. Beneficiarii Serviciului au dreptul:

1) să fie informați complet, clar și într-un limbaj accesibil despre drepturile și obligațiile lor, despre cadrul legal aplicabil serviciilor sociale și prestațiilor sociale.

2) să exprime acordul privind primirea serviciilor sociale, doar după ce a fost informat în prealabil, într-un mod clar, corect și transparent, despre tipul, conținutul și condițiile de acordare ale acestora.

3) să înainteze, în condițiile legii, sesizări, plângeri sau contestații privind calitatea serviciilor sociale acordate, comportamentul specialiștilor implicați sau nerespectarea drepturilor lor.

4) să participe la procesul de luare a deciziilor privind forma, durata și conținutul serviciilor sociale acordate, inclusiv la elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență.

5) să le fie protejate datele cu caracter personal, în conformitate cu legislația, inclusiv în procesul de colectare, prelucrare, stocare și transmitere a informațiilor personale.

6) să fie tratați fără discriminare, cu respect față de identitatea, valorile, opiniile și integritatea lor personală.

7) să poată solicita suspendarea sau sistarea serviciilor, conform acordului sau contractului de prestare servicii încheiat cu prestatorul.

8) să fie asistați și sprijiniți în realizarea obiectivelor planului individual de intervenție, în vederea creșterii gradului de autonomiei personale și promovării incluziunii sociale.

18. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

1) să prezinte date și informații corecte, complete și actuale privind identitatea, situația familială, starea de sănătate, dificultățile sociale și economice, precum și alte informații necesare pentru evaluarea situației și prestarea corespunzătoare a serviciilor.

2) să colaboreze activ cu personalul Serviciului în procesul de evaluare, planificare și implementare a intervențiilor, oferind date reale privind situația copiilor majori apti de muncă, domiciliul/reședința acestora și existența legăturilor familiale.

3) să respecte regulile de funcționare ale Serviciului, inclusiv programul, normele de conduită și prevederile stabilite în contractul sau acordul de prestare a serviciilor.

4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului și alți specialiști implicați contribuind la menținerea unui climat de colaborare, încredere și solidaritate socială.

5) să informeze prompt asistentul social comunitar despre orice schimbare semnificativă în situația personală, familială sau socială care poate influența continuarea, modificarea sau încetarea tipului de sprijin acordat.

6) să utilizeze în mod responsabil sprijinul, resursele și facilitățile oferite, doar în scopul pentru care au fost acordate, evitând orice folosire abuzivă sau în interes personal nelegitim.

Secțiunea a 3-a. Organizarea Serviciului de asistență socială comunitară

19. Serviciul este subdiviziune structurală a structurii teritoriale asistență socială.

20. Serviciul este amplasat în cadrul structurii teritoriale de asistență socială sau în alte edificii special oferite pentru acest scop.

21. Serviciul este prestat de asistentul social în unitățile administrativ-teritoriale de nivelul întâi (sate, comune, orașe, municipii) și municipiul Chișinău și Bălți.

22. Locul de muncă al asistentului social comunitar, de regulă este amplasat în spații accesibile tuturor beneficiarilor, amenajate și dotate conform cerințelor cadrului normativ, astfel încât să asigure condiții adecvate pentru acordarea serviciilor sociale și desfășurarea activităților profesionale.

23. Administrația publică locală de nivelul întâi asigură, în condițiile legii, și după caz, Serviciului un spațiu adecvat și adaptat pentru organizarea activităților în grup și de lucru individual cu beneficiarii în vederea asigurării confidențialității.

24. Serviciul acționează la nivel de comunitate, de grup și la nivel de persoană aflată în dificultate.

25. La nivel de comunitate, Serviciul susține comunitatea pentru prevenirea și soluționarea situațiilor de dificultate, prin următoarele acțiuni:

- a) evaluarea și monitorizarea problemelor și necesităților sociale;
- b) informarea și sensibilizarea populației privind problemele sociale din comunitate și organizarea activității în vederea prevenirii și stopării extinderii problemelor sociale în comunitate;
- c) identificarea resurselor disponibile în comunitate pentru soluționarea situațiilor de dificultate;
- d) mobilizarea potențialului comunitar pentru depășirea stării de dificultate și susținerea acțiunilor de voluntariat;
- e) facilitarea cooperării dintre autorități, instituții locale, societatea civilă și comunitate pentru soluționarea situațiilor de dificultate și promovarea dialogului social.

f) asigurarea comunicării și cooperării interinstituționale, inclusiv prin dezvoltarea parteneriatelor public-private în domeniul social.

26. La nivelul grupurilor de beneficiari, Serviciul sprijină persoanele și familiile aflate în dificultate în vederea depășirii problemelor sociale, prin următoarele acțiuni:

a) evaluarea necesităților grupurilor de beneficiari din comunitate aflate în dificultate;

b) prestarea serviciilor sociale la nivel de comunitate pentru grupurile de beneficiari aflate în dificultate;

c) susținerea beneficiarilor prin organizarea și facilitarea activităților în cadrul grupurilor de suport reciproc;

d) monitorizarea post-serviciu a grupurilor de beneficiari reintegrați sau reîntorși în comunitate.

27. La nivelul persoanei aflate în comunitate, Serviciul susține persoana aflată în dificultate în vederea depășirii problemelor sociale, prin următoarele acțiuni:

1) prestarea serviciilor sociale primare, se realizează în conformitate cu Managementul de caz;

2) organizarea activităților de sprijin pentru beneficiarii de diferite vârste cu diverse probleme sociale și a familiilor acestora, prin:

a) consolidarea capacităților familiilor și ale persoanelor de a face față problemelor cotidiene și situațiilor de dificultate;

b) consolidarea rețelei de sprijin social a familiilor și/sau a persoanei, pentru depășirea situației de dificultate;

c) acordarea suportului necesar în perfectarea actelor de identitate;

d) acordarea suportului necesar în accesarea serviciilor și prestațiilor sociale, serviciilor educaționale, medicale și altor tipuri de servicii disponibile în comunitate;

e) acordarea suportului emoțional și motivațional persoanelor aflate în situații de criză, pentru creșterea încrederii în sine și stimularea participării active la rezolvarea problemelor proprii;

f) implicarea specialiștilor relevanți din serviciile publice desconcentrate și descentralizate, din serviciile private și organizațiile societăților civile din comunitate, în procesul de susținere și acompaniere a familiilor și/sau a persoanelor aflate în dificultate, prin acțiuni coordonate, integrate și centrate pe nevoile beneficiarului.

g) informarea beneficiarului cu privire la oportunitățile de formare profesională, consiliere ocupațională și referirea către aceste servicii.

h) referirea beneficiarului către servicii sociale specializate, în funcție de necesități identificate;

i) mobilizarea potențialului comunitar și a resurselor locale în susținerea familiilor și/sau a persoanelor aflate în dificultate.

Secțiunea a 4-a. Dotarea Serviciului

28. Personalul Serviciului beneficiază anual de echipament individual și logistic necesar pentru realizarea atribuțiilor funcționale.

29. Pentru asigurarea condițiilor adecvate de muncă și realizarea eficientă a atribuțiilor funcționale, personalul Serviciului de asistență socială comunitară este dotat cu echipament, după cum urmează:

a) individual (vestă inscripționată cu denumirea instituției și funcția, ecuson de identificare);

b) logistică (materiale de birotică necesare documentării și raportării);

c) echipamente IT și mijloace de comunicare (tabletă sau alt dispozitiv electronic portabil, destinat completării și transmiterii datelor în format electronic, imprimantă multifuncțională (cu funcție de copiere și scanare), acces la internet după caz telefon de serviciu);

d) mobilier funcțional și spațiu adecvat pentru activitate;

30. Dotările sunt verificate și actualizate anual, în funcție de necesități identificate și de resurse disponibile, pentru a asigura condiții adecvate de lucru, eficiență operațională și vizibilitate instituțională în comunitate.

31. Serviciul este asigurat, la solicitare, de către conducerea Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială sau, după caz, de structura responsabilă de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău sau din autoritatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor.

32. Cheltuielile de călătorie în transportul public ale personalului Serviciului sunt acoperite prin procurarea abonamentelor de călătorie sau prin compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu, în baza documentelor prezentate în original și conform legislației. Pentru personalul din localitățile rurale, cheltuielile de deplasare pot fi compensate pentru minimum cinci călătorii tur-retur pe lună, conform tarifelor de călătorie aplicabile pe ruta localității unde activează până în centrul raional.

Secțiunea a 5-a. Mecanismul de acordare a serviciilor sociale în mod integrat la nivel de comunitate

33. Mecanismul de acordare a serviciilor sociale într-un mod integrat la nivel de comunitate (în continuare *Mecanism*) se bazează pe colaborarea interinstituțională dintre Serviciul și instituțiile, și organizațiile publice și private din domeniile educației, sănătății, ordinii publice, precum și cu organizațiile neguvernamentale, cultele religioase și alte entități relevante la nivel local.

34. Mecanismul este instituit, în cooperare cu autoritatea publică locală de nivelul întâi, prin crearea echipei multidisciplinare, având ca obiectiv prevenirea, identificarea, evaluarea, diminuarea și/sau soluționarea situațiilor de dificultate în care se află persoanele, familiile, grupurile și comunitatea, precum și referirea acestora către servicii sociale specializate, în funcție de necesitățile identificate.

35. Autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi, în comun cu Serviciul asistență socială comunitară are rolul de coordonator al echipei multidisciplinare, este responsabilă de stabilirea sarcinilor membrilor echipei multidisciplinare, cu respectarea atribuțiilor funcționale ale fiecărui membru, asigurând buna funcționare și continuitatea activității echipei, precum și alocarea resurselor necesare.

36. Serviciul în lucrul cu persoanele și familiile aflate în dificultate, aplică Managementul de caz, convoacă echipa multidisciplinară și prezintă cazuri spre analiză și stabilirea modalităților de intervenție adecvate.

37. În funcție de specificul fiecărui caz și de necesitățile identificate, Serviciul implică membrii echipei multidisciplinare cu competențe în procesul operațional și decizional.

38. Evaluarea complexă a necesităților, elaborarea planului individualizat de asistență, coordonarea implementării măsurilor, monitorizarea și reevaluarea periodică a progresului în realizarea obiectivelor stabilite în plan și în depășirea situațiilor de dificultate este realizată în parteneriat cu membrii echipei multidisciplinare și reprezentantul Serviciului. Serviciul coordonează intervențiile și facilitează implementarea planului individualizat de asistență pentru cazurile care țin de competența sa profesională.

39. Intervenția integrată se realizează sistematic, etapizat prin coordonare și colaborare în cadrul echipei multidisciplinare, în conformitate cu Managementul de caz, cu respectarea cerințelor privind completarea documentației, inclusiv pentru:

- 1) identificarea și înregistrarea cazului;
- 2) evaluarea inițială și identificarea riscurilor imediate;

- 3) evaluarea complexă realizată în cadrul echipei multidisciplinare;
- 4) elaborarea planului individualizat de asistență;
- 5) implementarea planului individualizat de asistență și coordonarea măsurilor de suport;
- 6) monitorizarea și înregistrarea progresului intervenției;
- 7) reevaluarea cazului și revizuirea planului individualizat de asistență;
- 8) evaluarea finală și închiderea cazului;
- 9) monitorizarea post-închidere a cazului.

40. Cazurile care necesită intervenție complexă sunt referite de către asistentul social comunitar în strictă coordonare cu asistentului social supervisor și șefului Serviciului de asistență socială comunitară.

41. Referirea către serviciile sociale specializate se efectuează doar la epuizarea tuturor resurselor din comunitate.

42. Pentru cazurile de urgență sau pericol pentru viața și sănătatea beneficiarului/familiei, Serviciul solicită servicii specializate, conform tipului de urgență. Cazurile respective vor fi instrumentate, ulterior sau în paralel, conform Managementului de caz.

Secțiunea a 6-a

Monitorizarea și evaluarea Serviciului

43. Monitorizarea și evaluarea Serviciului au ca scop îmbunătățirea continuă a calității, a măsurilor aplicate și a creșterii eficienței intervențiilor destinate persoanelor și familiilor aflate în dificultate. Serviciul utilizează instrumente standardizate de colectare a datelor și raportare pe platforme digitale oficiale/instituționalizate.

44. Monitorizarea se realizează sistematic, pentru a ține evidența intervențiilor, a persoanelor și grupurilor de persoane aflate în situație de dificultate, pentru a asigura intervenții integrate timpurii, orientate spre prevenirea, diminuarea sau soluționarea situațiilor de dificultate, inclusiv pentru a asigura conformitatea activităților desfășurate cu standardele minime de calitate pentru servicii sociale primare și specializate.

45. Beneficiarii Serviciului sunt implicați în procesul de evaluare a impactului activităților și intervențiilor prestate prin mecanisme de exprimare a opiniei.

46. Procesul de monitorizare și evaluare se realizează sub coordonarea agențiilor teritoriale de asistență socială prin intermediul structurilor teritoriale de

asistență socială/structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și Șeful Serviciului, în cadrul ședințelor săptămânale/ lunare/semestriale și anuale.

47. Șeful Serviciului este responsabil de monitorizarea modului de prestare a asistenței sociale comunitare, în baza datelor cantitative și a indicatorilor de performanță stabiliți.

48. Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului se realizează în baza unui sistem coerent de indicatori de performanță și de rezultat, conform cadrului metodologic stabilit de Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Procesul este asigurat prin:

1) raportarea periodică în baza indicatorilor de performanță și de rezultat, conform cerințelor stabilite;

2) asigurarea transparenței, coerenței și eficienței în gestionarea serviciilor comunitare, prin analiza datelor cantitative și evaluarea modului de prestare a asistenței sociale comunitare;

3) raportarea publică a rezultatelor activității Serviciului, prin publicarea acestora pe pagina oficială a ATAS/STAS, municipiului Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia sau a autorității publice locale și/sau prin afișarea în locuri vizibile pentru comunitate.

Capitolul V. PERSONALUL SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ COMUNITARĂ

49. Personalul Serviciului este constituit din: șeful Serviciului, asistenți sociali comunitari supervizori și asistenți sociali comunitari.

50. O unitate de asistent social comunitar se instituie la 5000 de locuitori în localitățile urbane și până la 3000 de locuitori în localitățile rurale, dar nu mai puțin de o unitate pentru fiecare primărie.

51. O unitate de asistent social supervizor se instituie la un număr de 7–9 asistenți sociali comunitari, grupați în funcție de proximitatea teritorială și amplasarea comunităților, pentru a facilita exercitarea eficientă a atribuțiilor de supervizare.

52. Șeful Serviciului se numește și se eliberează din funcție prin ordinul directorului Agenției Teritoriale de Asistență Socială sau, după caz, al conducerii Structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din

municipiul Chișinău ori Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, în conformitate cu prevederilor Codului Muncii și ale actelor normative.

53. Recrutarea, evaluarea și angajarea asistenților sociali comunitari se realizează de către Agenția Teritorială de Asistență Socială de comun acord cu autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi. În municipiul Chișinău și în Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, procesul de recrutare, evaluare și angajare a asistenților sociali comunitari se efectuează de către Structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și respectiv din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia.

54. Structura și statele de personal ale Serviciului se elaborează în funcție de normativele stabilite pentru personalul Serviciului și se aprobă de către Agenția Teritorială de Asistență Socială, iar în cazul Serviciului din cadrul municipiului Chișinău și al Unității Teritoriale Autonome Găgăuzia, aprobarea structurii și a statelor de personal se efectuează de către Consiliul municipal Chișinău, respectiv Adunarea Populară a Găgăuziei.

55. Șeful Serviciului de asistență socială comunitară are următoarele atribuții principale:

1) planifică, organizează și coordonează activitatea Serviciului și asigură buna funcționare a acestuia;

2) elaborează planul anual de activitate al Serviciului și asigură consultarea acestuia în cadrul echipei interne, cu partenerii locali, cu beneficiarii și reprezentanții comunității și îl prezintă spre coordonare și avizare către STAS și ATAS;

3) înaintează propuneri privind dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale la nivel comunitar, în funcție de necesități identificate și resurse disponibile;

4) acordă suport metodologic, profesional și informațional asistenților sociali comunitari și asistenților sociali supervizori în realizarea atribuțiilor lor de serviciu;

5) realizează controlul asupra activităților personalului Serviciului, în conformitate cu obligațiile funcționale stabilite în fișele de post și cu reglementările interne aplicabile;

6) monitorizează și evaluează activitatea asistenților sociali comunitari și a asistenților sociali supervizori, urmărind respectarea Regulilor de conduită ale personalului din instituțiile de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale;

7) asigură supervizarea profesională a supervisorilor și asistenților sociali comunitari;

8) asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale și funcționale ale asistenților sociali comunitari supervisor și asistenților sociali comunitari, în conformitate cu procedurile interne și fișele de post;

9) în cazurile complexe, oferă suport profesional în procesul de asistență și intervenție socială;

10) coordonează și monitorizează accesul beneficiarilor la prestațiile sociale și serviciile sociale, asigurând colaborarea eficientă între structurile responsabile, autoritățile publice locale și instituțiile prestatoare de servicii;

11) asigură colaborarea cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile educaționale, serviciile medicale, structurile de poliție, organizațiile neguvernamentale, cultele religioase și alți actori comunitari relevanți, în scopul soluționării integrate și coordonate a problemelor sociale identificate la nivel local;

12) gestionează resursele umane, informaționale și materiale ale Serviciului, asigurând utilizarea lor eficientă, transparentă și conformă cu destinația stabilită;

13) reprezintă Serviciul în relațiile cu instituțiile publice, partenerii sociali, organizațiile neguvernamentale și alți actori comunitari, în vederea promovării cooperării interinstituționale și a implementării eficiente a măsurilor de asistență socială la nivel local;

14) contribuie la formarea și dezvoltarea profesională continuă a personalului Serviciului, prin identificarea necesităților de instruire, organizarea activităților de formare și promovarea schimbului de bune practici între specialiști;

15) contribuie la elaborarea și actualizarea procedurilor, metodologiilor și instrumentelor de lucru, pentru creșterea eficienței și uniformizării practicilor în furnizarea serviciilor sociale la nivel comunitar;

16) întocmește trimestrial/ semestrial/anual, rapoarte privind activitatea Serviciului și formulează recomandări privind îmbunătățirea calității serviciilor prestate, care sunt prezentate șefului Agenției Teritoriale de Asistență Socială sau, după caz, conducerii Structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia.

17) răspunde de respectarea cadrului normativ și metodologic privind organizarea, funcționarea și prestarea serviciilor sociale.

18) asigură respectarea disciplinei muncii, a normelor de securitate și de sănătate în muncă, precum și a principiilor eticii profesionale în cadrul Serviciului;

19) participă la elaborarea planurilor și programelor teritoriale de dezvoltare a rețelei de servicii sociale, în coordonarea cu Agenția Teritorială de Asistență Socială și autoritățile publice locale;

20) colaborează cu direcțiile din ATAS în vederea implementării politicilor publice și a actelor normative din domeniul asistenței sociale;

21) asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

56. Asistentul social comunitar supervisor este responsabil de coordonarea metodologică și profesională a activității asistenților sociali comunitari, în scopul asigurării calității servicii sociale prestate la nivel comunitar.

57. Asistentul social comunitar supervisor are următoarele atribuții principale:

a) oferă supervizare profesională individuală și de grup asistenților sociali comunitari;

b) ghidează metodologic procesul de identificare, evaluare și planificare a intervențiilor sociale la nivel de caz, grup și comunitate;

c) monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență și oferă recomandări pentru îmbunătățirea acestora;

d) sprijină și consiliază asistenții sociali comunitari în gestionarea cazurilor complexe și în procesul de luare a deciziilor;

e) participă, în colaborare cu șeful Serviciului, la evaluarea periodică a activității asistenților sociali comunitari;

f) facilitează schimbul de bune practici și experiențe între membrii echipei de asistenți sociali comunitari;

g) coordonează cu șeful Serviciului necesitățile de instruire și dezvoltare profesională ale asistenților sociali comunitari și formulării propunerilor privind planificarea activităților de formare;

h) sprijină procesul de documentare a activității Serviciului, prin elaborarea de rapoarte, studii de caz și evaluări tematice;

i) contribuie la menținerea unui climat de lucru favorabil, bazat pe încredere, confidențialitate, sprijin și respect reciproc între profesioniști;

j) se asigură că activitățile asistenților sociali comunitari se desfășoară în conformitate cu normele obligatorii de conduită profesională, standardele etice ale profesiei și legislației.

58. Asistentul social comunitar este specialistul care identifică, evaluează și sprijină persoanele, familiile și grupurile aflate în dificultate din comunitate, contribuind la prevenirea și depășirea situațiilor de dificultate, la mobilizarea resurselor locale existente și la dezvoltarea coeziunii comunitare.

59. Asistentul social comunitar are următoarele atribuții principale:

a) identifică și evaluează situația persoanelor, familiilor și grupurilor, analizează inclusiv condițiile sociale, economice și locative, în vederea formulării problemelor sociale și identificării măsurilor proactive de sprijin individual, familial și comunitar, orientate spre creșterea nivelului de bunăstare socială și materială;

b) ține evidența persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane aflate în situație de dificultate

c) elaborează și implementează, împreună cu beneficiarii, familiile acestora și membrii echipei multidisciplinare, planuri individualizate de asistență și acordă servicii sociale;

d) sprijină familia pentru menținerea integrității acesteia și pentru asigurarea îngrijirii copiilor, persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități în mediul familial și comunitar;

e) organizează și desfășoară activități de prevenire, informare și sensibilizare a persoanelor, familiilor, grupurilor de persoane și a comunității;

f) organizează și desfășoară activități de informare a populației cu privire la serviciile sociale și prestațiile sociale disponibile, precum și, condițiile și criteriile de eligibilitate pentru accesarea acestora;

g) facilitează organizarea grupurilor de suport reciproc la nivel de comunitate, cu implicarea partenerilor locali și a instituțiilor publice relevante;

h) referă cazurile, după necesitate, către alți specialiști și instituții abilitate pentru suport specializat;

i) asigură informații și acordă suport beneficiarilor în vederea accesării prestațiilor sociale și serviciilor sociale;

j) mobilizează comunitatea și colaborează cu autoritățile administrației publice locale, organizațiile neguvernamentale și alți actori comunitari relevanți,

pentru soluționarea problemelor sociale ale beneficiarilor și dezvoltarea coeziunii comunitar;

k) coordonează activitățile de implicare a voluntarilor în sprijinul persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate;

l) facilitează accesul persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate la activitățile, programele și serviciile oferite de instituțiile publice, organizațiile neguvernamentale și sectorul privat din comunitate;

m) încurajează participarea civică și parteneriatul social, implicând comunitatea, mediul asociativ și sectorul privat în inițiative de solidaritate și responsabilitate socială;

n) asigură confidențialitatea informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor și respectă normele de etică profesională și de protecție a datelor cu caracter personal, conform legislației;

o) prezenta periodic rapoarte de activitate șefului Serviciului, privind numărul de cazuri gestionate, tipuri de intervenții realizate și rezultate obținute, în scopul asigurării unei evidențe clare și transparente a activității sociale la nivel local.

60. Supervizarea profesională și evaluarea competențelor profesionale ale șefului Serviciului este asigurată de către șeful Structurii teritoriale de asistență socială.

61. Agenția Teritorială de Asistență Socială, respectiv structura responsabilă de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, facilitează și asigură inserția profesională, formarea profesională continuă și atestarea angajaților Serviciului, în conformitate cu legislația.

62. Inserția profesională se realizează pentru o durată de cel puțin 40 de ore. Cursurile de formare profesională continuă sunt elaborate în baza necesităților de instruire identificate, pentru angajații Serviciului, de cel puțin de 40 de ore anual.

63. Evaluarea competențelor profesionale și atestarea personalului se realizează anual, conform Metodologiei aprobate. Șeful Serviciului înaintează, totodată, agenției teritoriale de asistență socială/structurii responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, rapoarte privind necesitatea de formarea profesională continuă, precum și înaintează propuneri pentru conferirea gradelor

de calificare profesională. Rezultatele evaluării competențelor profesionale, precum și calificativele se păstrează la dosarul personal al angajatului.

64. Atestarea personalului se realizează în conformitate cu legislația.

Capitolul VI. FINANȚAREA SERVICIULUI

65. Serviciul este finanțat din bugetul Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială, din bugetul municipal Chișinău și bugetul central al Unității Teritoriale Autonome Găgăuzia, precum și din alte surse de finanțare, conform legislației. Serviciul poate beneficia, suplimentar, de resurse financiare provenite din proiecte de asistență externă, parteneriate publice-private, donații, sponsorizări și contribuții benevole, folosesc exclusiv în scopul dezvoltării infrastructurilor, creării calității serviciilor și consolidării capacităților profesionale ale personalului.

66. Finanțarea Serviciului se asigură pentru acoperirea cheltuielilor de personal, formare profesională, logistică, transport, materiale informative și alte cheltuieli necesare bunei funcționări, în conformitate cu normativele bugetare aprobate și acte legislative aplicabile în domeniul asistenței sociale.

67. Salarizarea personalului Serviciului de asistență socială comunitară se realizează în conformitate cu Legea privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.

68. Sporurile, indemnizațiile, premiile și alte plăți suplimentare se acordă conform legislației în vigoare.

Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

69. Litigiile apărute în procesul de prestare a Serviciului, care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă între părți, sunt transmise spre examinare și soluționare instanțelor de judecată competente, în condițiile legislației.

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

**Standardele minime de calitate
privind organizarea și funcționarea Serviciului
de asistență socială comunitară**

CAPITOLUL I. PRINCIPII DE FUNCȚIONARE

Standardul 1. Accesarea Serviciului și respectarea drepturilor, demnității și promovarea autonomiei beneficiarilor

1. Prestatorul asigură accesul liber și nediscriminatoriu la Serviciul de asistență socială comunitară pentru toate persoanele aflate în situație de dificultate, indiferent de vârstă, gen, dizabilitate, origine etnică, statut social, religie sau alte criterii de diferențiere.

2. Personalul Serviciului oferă informații clare și accesibile despre modalitatea de accesare a serviciilor sociale, prestațiilor disponibile și procedura de admitere.

3. Activitatea Serviciului este centrată pe persoană și orientată spre respectarea drepturilor fundamentale, garantarea demnității, promovarea autonomiei personale, vieții independente și participării active în comunitate. Serviciul promovează o abordare incluzivă, bazată pe egalitatea de șanse, diversitate și respect reciproc, contribuind la consolidarea coeziunii și solidarității sociale la nivel comunitar.

4. **Rezultatul scontat:** fiecare beneficiar beneficiază de o abordare individualizată, care reflectă nevoile, resursele și necesitățile sale, contribuind la menținerea autonomiei și la creșterea gradului de participare în comunitate; Sunt respectate drepturile fundamentale ale beneficiarilor, fiind aplicat principiul accesibilității, echității și incluziunii sociale, abordării individualizate și centrate pe beneficiar.

5. Indicatorii de realizare:

1) număr de persoane și familii defavorizate, aflate în risc, ce au beneficiat de măsuri și activități ale Serviciului;

2) număr de persoane și familii defavorizate, aflate în risc referite către servicii sociale specializate;

3) necesități identificate, la nivel de comunitate, propuneri înaintate către autoritățile competente în vederea întreprinderii măsurilor de prevenire a riscurilor asupra locuitorilor din comunitate;

4) măsuri și activități adaptate la necesitățile specifice ale persoanelor;

5) tratament egal și acces echitabil la oportunități, resurse și servicii pentru toate persoanele, indiferent de statut social, vârstă, gen, etnie, dizabilitate sau alte criterii, promovând coeziunea și solidaritatea socială;

6) măsuri și activități sociale oferite prin parteneriatul egal, activ și durabil între profesioniști, beneficiari, familiile acestora și comunitate. în vederea oferirii unui răspuns în mod complex, coerent și continuu la nevoile beneficiarilor.

7) membri ai comunității, voluntari și organizații locale implicate activ în identificarea, prevenirea și soluționarea problemelor sociale.

Standardul 2. Protecția datelor cu caracter personal

6. Prestatorul Serviciului de asistență socială comunitară asigură protecția datelor cu caracter personal ale solicitanților, beneficiarilor, reprezentanților legali, precum și ale tuturor persoanelor implicate în procesul de acordare a asistenței sociale, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

7. Prelucrarea datelor se realizează cu respectarea principiilor legalității, transparenței, proporționalității și confidențialității, garantând siguranța informațiilor și dreptul la viață privată al fiecărei persoane.

8. **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal ale solicitanților, beneficiarilor, reprezentanților legali și ale altor persoane implicate sunt protejate conform cadrului legal, asigurându-se securitatea informațiilor și prevenirea oricărei forme de divulgare neautorizată.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului are aprobată Politica de protecție a datelor cu caracter personal.

2) Personalul Serviciului este instruit periodic privind regulile de colectare, stocare, prelucrare și transmitere a datelor cu caracter personal, iar fiecare angajat semnează acordul de confidențialitate și prelucrare a datelor.

3) Solicitanții, beneficiarii și/sau reprezentanții legali sunt informați, într-un limbaj clar și accesibil, despre modul de prelucrare a datelor lor personale, iar

acordul de prelucrare a datelor este semnat și păstrat la dosarul personal al fiecărui beneficiar.

Standardul 3. Prevenirea și interzicerea relelor tratamente

10. Prestatorul Serviciului de asistență socială comunitară are obligația de a asigura un mediu sigur, respectuos și protector pentru solicitanți, beneficiari, reprezentanți legali și personal, prin prevenirea, identificarea și intervenția promptă în cazurile de rele tratamente, abuz, neglijare, hărțuire, discriminare, violență sau exploatare.

11. Sunt interzise în mod expres orice fel de comportament, care pot aduce atingere demnității persoanei, integrității fizice sau psihice, libertății de exprimare ori egalității în drepturi.

12. Prestatorul garantează furnizarea serviciilor în mod nediscriminatoriu, în conformitate cu principiile drepturilor omului, ale egalității de gen, ale respectului și demnității umane.

13. Personalul Serviciului este protejat în potriiva oricăror forme de abuz, neglijare sau tratamente degradante.

14. Serviciile se desfășoară într-o atmosferă sigură și incluzivă, în care sunt respectate drepturile, diversitatea și integritatea fiecărei persoane.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului are aprobată și implementată procedura internă privind prevenirea, identificarea, raportarea și gestionarea cazurilor de rele tratamente, abuz, neglijare, hărțuire sau discriminare, în conformitate cu legislația națională.

2) Personalul Serviciului este instruit periodic în abordarea centrată pe persoană, în protecția împotriva abuzului și în promovarea drepturilor fundamentale ale omului.

3) Prestatorul a instituit mecanismul accesibil de sesizare a cazurilor de rele tratamente, abuz, neglijare sau discriminare care include o boxă pentru depunerea confidențială a sesizărilor amplasată într-un loc vizibil și accesibil și/sau posibilitatea de sesizare verbală, scrisă sau electronică.

4) Sesizările sunt înregistrate, investigate și soluționate conform procedurii interne, cu informarea autorităților competente atunci când situația o impune.

5) Prestatorul asigură evidența documentată a plângerilor și petițiilor, măsurilor întreprinse și rezultatelor intervențiilor printr-un registru special de evidență a acestora, gestionat în format electronic sau pe suport de hârtie, conform procedurii interne.

CAPITOLUL II. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Standardul 4. Dotarea Serviciului

16. Personalul Serviciului beneficiază anual de echipament individual și logistic necesar pentru realizarea atribuțiilor funcționale.

17. **Rezultatul scontat:** Amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului, iar echiparea corespunzătoare a asistenților sociali comunitari contribuie la prestarea calitativă și în siguranță a serviciului.

18. Indicatori de realizare:

Pentru asigurarea condițiilor adecvate de muncă și realizarea eficientă a atribuțiilor funcționale, personalul Serviciului de asistență socială comunitară este dotat cu echipament, după cum urmează:

a) individual (vestă inscripționată cu denumirea instituției și funcția, ecuson de identificare);

b) logistică (materiale de birotică necesare documentării și raportării);

c) echipamente IT și mijloace de comunicare (tabletă sau alt dispozitiv electronic portabil, destinat completării și transmiterii datelor în format electronic, imprimantă multifuncțională (cu funcție de copiere și scanare), acces la internet după caz telefon de serviciu;

d) mobilier funcțional și spațiu adecvat pentru activitate;

e) Serviciul este asigurat, la solicitare, de către conducerea Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială sau, după caz, de structura responsabilă de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău sau din autoritatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor.

Standardul 5. Personalul Serviciului

19. Personalul Serviciului de asistență socială comunitară este constituit din: șeful Serviciului, asistenți sociali comunitari supervizori și asistenți sociali comunitari.

20. Structura de personal este dimensionată în funcție de mărimea populației și necesitățile identificate la nivel teritorial, asigurând o acoperire echitabilă și eficientă a comunităților. O unitate de asistent social comunitar se instituie la 5000 de locuitori în localitățile urbane și la până la 3000 de locuitori în localitățile rurale, dar nu mai puțin de o unitate pentru fiecare primărie. O unitate de asistent social supervizor se instituie la un număr de 7–9 asistenți sociali comunitari, grupați în funcție de proximitatea teritorială și de specificul

comunităților, pentru a facilita exercitarea eficientă a atribuțiilor de coordonare și supervizare profesională.

21. Rezultatul scontat: Serviciul de asistență socială comunitară este instituit și funcțional în fiecare localitate, cu personal suficient, calificat și bine coordonat, capabil să asigure acoperirea integrală a necesităților persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate. Activitatea personalului contribuie la creșterea calității serviciilor sociale și la consolidarea capacităților comunitare de incluziune și sprijin social.

22. Indicatori de realizare:

1) Număr de personal stabilit la nivel de comunitate pentru prestarea serviciului de asistență socială comunitară;

2) Număr de beneficiari ai serviciului de asistență socială comunitară;

3) Măsuri și activități, inclusiv integrate, la nivel de comunitate oferite, inclusiv de prevenire a situațiilor de risc;

4) Comunitate informată și sprijinită pentru a accesa servicii sau prestații sociale;

5) Serviciilor sociale calitative și capacități comunitare de incluziune și sprijin social consolidate.

CAPITOLUL III. RESURSE UMANE

Standardul 6. Angajarea personalului

23. Prestatorul angajează personal calificat și competent, în conformitate cu cerințele de calificare și etică profesională prevăzute de cadrul normativ și de fișele de post.

24. Rezultatul scontat: Serviciul este prestat de personal selectat transparent și în baza competențelor profesionale și morale corespunzătoare.

25. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul are aprobată procedura de recrutare și selecție a personalului.

2) Angajații dețin calificarea și certificarea profesională, conform funcției ocupate.

3) Dosarul personal conține actele justificative privind studiile, calificările și experiența.

4) Angajarea se realizează în baza contractului individual de muncă și fișei de post.

Standardul 7. Formarea profesională și supervizarea

26. Prestatorul Serviciului de asistență socială comunitară asigură formarea profesională a personalului, în vederea menținerii, dezvoltării și actualizării competențelor profesionale necesare furnizării serviciilor de calitate.

27. Formarea profesională se realizează în conformitate cu necesitățile identificate la nivel individual și instituțional, prin programe de instruire teoretică și practică, schimb de experiență, mentorat, supervizare.

28. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului cu cunoștințe, abilități și competențe profesionale consolidate, servicii eficiente furnizate, centrate pe beneficiar și conforme cu standardele de calitate; nivelul de responsabilitate a personalului ridicat și asumat; Personalul Serviciului beneficiază de suport profesional constant și de ghidare metodologică, ceea ce contribuie la îmbunătățirea performanței, calității serviciilor și a bunăstării emoționale a angajaților.

29. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul Serviciului elaborează și aprobă planul anual de formare profesională;

2) Angajații beneficiază de program de formare profesională conform legislației, care include familiarizarea cu cadrul normativ, etica profesională, procedurile interne și managementul de caz.

3) Personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională, organizate, organizate de prestator;

4) Evidența instruirilor și certificatelor de participare este reflectată în dosarul personal al fiecărui angajat;

5) Prestatorul dispune de o procedură aprobată de evaluare a personalului.

6) Prestatorul are procedura internă de supervizare profesională aprobată, care stabilește scopul, frecvența, formele (individuală, de grup, instituțională) și responsabilitățile părților implicate.

Standardul 8. Integritatea personalului și a prestatorului

30. Prestatorul asigură desfășurarea activității în condiții de legalitate, imparțialitate, transparență și etică profesională, prin aplicarea unor reguli și mecanisme interne de promovare a integrității, prevenire a conflictelor de interese și a corupției.

31. **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului acționează cu onestitate, responsabilitate și respect față de beneficiari, evitând orice comportament sau decizie care ar putea compromite încrederea în serviciu sau încălca principiile etice.

32. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul are aprobat Reguli de conduită a personalului din instituțiile de asistență socială.

2) Personalul este instruit privind normele de integritate, conduită și prevenirea corupției.

3) Regulile de conduită a personalului din instituțiile de asistență socială includ mecanismul confidențial de raportare a abaterilor de la normele de integritate (ex. boxă de sesizări, adresă e-mail, registru de plângeri).

CAPITOLUL IV. MANAGEMENTUL DE CAZ

Standardul 9. Managementul de caz

33. Prestatorul asigură managementul de caz pentru fiecare persoană, familie defavorizată prin aplicarea procedurilor aprobate, care reglementează pașii de evaluare, planificare, realizare, monitorizare și revizuire a măsurilor și activităților individuale acordate.

34. Evaluarea complexă a necesităților, elaborarea planului individualizat de asistență, coordonarea implementării măsurilor, monitorizarea și reevaluarea periodică a progresului în realizarea obiectivelor stabilite în plan și în depășirea situațiilor de dificultate este realizată în parteneriat cu membrii echipei multidisciplinare și reprezentantul Serviciului.

35. Serviciul coordonează intervențiile și facilitează implementarea planului individualizat de asistență pentru cazurile care țin de competența sa profesională.

36. Monitorizarea se realizează sistematic, pentru a ține evidența intervențiilor, pentru a asigura intervenții integrate, orientate spre prevenirea, diminuarea sau soluționarea situațiilor de dificultate, inclusiv pentru a asigura conformitatea activităților desfășurate cu standardele minime de calitate.

37. **Rezultatul scontat:** Persoanele beneficiază de intervenții personalizate, documentate și monitorizate, care răspund nevoilor sale specifice și permit adaptarea serviciilor în timp real.

38. **Indicatorii de realizare:**

1) Număr de persoane identificate, aflate în situație de risc.

- 2) Măsurile și activități planificate și realizate în vederea prevenirii excluziunii sociale;
- 3) Număr de persoane referite;
- 4) Numărul de vizite de monitorizare;
- 5) Beneficiarii Serviciului de asistență socială comunitară implicați în procesul de evaluare a impactului activităților și intervențiilor prestate, prin mecanisme de exprimare a opiniei.

CAPITOLUL V. ADMINISTRAREA DOCUMENTAȚIEI SERVICIULUI

Standardul 10. Documentele Serviciului

39. Prestatorul organizează, gestionează și arhivează documentele Serviciului în mod clar, accesibil și securizat, asigurând păstrarea informațiilor în conformitate cu cerințele legale și cu politica internă de confidențialitate.

40. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem coerent și transparent de documentare care garantează trasabilitatea activităților, respectarea cadrului normativ și protecția datelor personale.

41. **Indicatorii de realizare:**

Documentele Serviciului referitoare la resursele umane.

- 1) Fiecare angajat are dosar personal care conține:
 - a) copia actelor de identitate;
 - b) copia documentelor de calificare și formare profesională;
 - c) fișa postului;
 - d) contractul individual de muncă;
 - e) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;
 - f) fișele de evaluare periodică.
- 2) Serviciul deține:
 - a) Registrul de evidență a personalului;
 - b) Procedura de evaluare a personalului;
 - c) Procedura de supervizare profesională;
 - d) Planul anual de formare profesională.
- 3) Documentele sunt păstrate conform normelor de arhivare și protecției datelor cu caracter personal.

Documentele Serviciului referitoare la dosarul beneficiarului:

- 4) Pentru fiecare beneficiar se constituie un dosar individual, care poate fi digitalizat și include:
 - a) cererea de acordare a serviciului;

- b) fișa de evaluare inițială;
 - c) planul individualizat de îngrijire;
 - d) fișele de prestare zilnică/periodică a serviciilor;
 - e) graficul vizitelor la domiciliu;
 - f) raportul lunar de activitate;
 - g) rapoartele de (re)evaluare periodică.
- 5) Documentele prevăzute la lit. d) – g) pot fi păstrate în alt dosar.

6) *Serviciul păstrează și actualizează:*

- a) Registrul de evidență a consultațiilor;
- b) Modulul Management de Caz.

7) Dosarele sunt păstrate în condiții de confidențialitate și securitate, în format fizic și/sau electronic.

Documentele administrative ale Serviciului

8) Documente de bază ale Serviciului:

- a) Regulamentul intern de organizare și funcționare;
- b) Standardele minime de calitate aplicabile serviciilor sociale;
- c) Codul de conduită și etică profesională;
- d) Politica de protecție a datelor cu caracter personal;
- e) Planul de dezvoltare a Serviciului;
- f) Planul anual de activitate al Serviciului, și altele după caz.

9) Procedurile interne ale Serviciului:

a) Procedura internă privind prevenirea, identificarea și raportarea cazurilor de rele tratamente, abuz sau neglijare;

b) Procedura cu privire la protecția datelor cu caracter personal;

c) Procedura privind depunerea și examinarea plângerilor și petițiilor;

d) Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, și altele după caz.

10) Instrumente interne:

a) Registrul de evidență a petițiilor și sesizărilor;

b) Evidența controalelor, vizitelor de monitorizare și rapoartelor interne, și altele după caz.