

REGULAMENTUL-CADRU PRIVIND ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI SOCIAL SPĂLĂTORIE SOCIALĂ

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament-cadru stabilește modul de organizare și funcționare al Serviciului social spălătorie socială (în continuare – Serviciu), indiferent de forma juridică de organizare și subordonare administrativă.

2. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială conform anexei nr. 2, actul administrativ al fondatorului/prestatorului de serviciu privind instituirea Serviciului, regulamentul intern de organizare și funcționare a serviciului, precum și cu prevederile legislației.

3. Serviciul Social „Spălătorie Socială” este un serviciu social de zi, fără componentă rezidențială, destinat sprijinirii persoanelor și familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, prin asigurarea accesului la servicii de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat.

4. Serviciul se organizează și funcționează în baza următoarelor principii:

- 4.1. respectarea demnității umane și a drepturilor omului;
- 4.2. accesibilității și disponibilității;
- 4.3. nediscriminarea și egalitatea de șanse;
- 4.4. accesibilitatea serviciilor;
- 4.5. confidențialitatea datelor cu caracter personal;
- 4.6. abordarea individualizată;
- 4.7. responsabilității personale a beneficiarului;
- 4.8. transparența în procesul de luare a deciziilor;
- 4.9. respectării opiniei beneficiarului
- 4.10. orientarea către nevoile beneficiarilor;
- 4.11. calitatea și eficiența serviciilor furnizate.

5. Metodologia de prestare a Serviciului este prevăzută în Manualul operațional pentru funcționarea serviciului de sprijin alimentar, aprobată de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

6. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni:

solicitant – persoana/ reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciului;

beneficiar – persoană căreia i s-a stabilit dreptul la serviciu;

evaluarea necesităților – proces de analiză și documentare cu constatarea situației materiale și sociale actuală a persoanei/familiei și problemele cu care se confruntă aceștia;

prestator – persoana fizică sau juridică publică sau privată care instituie un serviciu social conform prevederilor art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale;

situație de dificultate - stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală;

echipa multidisciplinară – (în continuare - Comisie) grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor aflate în situație de dificultate.

CAPITOLUL II SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI

7. Scopul serviciului este prevenirea și reducerea excluziunii sociale, precum și sprijinirea incluziunii sociale a persoanelor vulnerabile aflate în situații de dificultate prin asigurarea condițiilor minime de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat.

8. Obiectivele serviciului sunt:

8.1. asigurarea accesului la servicii de spălare, uscare și, după caz, călcare a articolelor de îmbrăcăminte sau lenjeriei de pat;

8.2. facilitarea depășirii situației de dificultate cu care se confruntă persoana;

8.3. contribuirea la menținerea sănătății și igienei personale a beneficiarilor;

8.4. reducerea riscurilor sociale asociate situației defavorizate;

8.5. asigurarea flexibilității serviciilor conform necesităților evaluate;

8.6. informarea beneficiarilor privind drepturile și obligațiile lor.

CAPITOLUL III ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Dreptul la serviciu

9. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei în cazul întrunirii următoarelor condiții:

9.1. este cetățean al Republicii Moldova sau străin specificat în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;

9.2. nu execută pedeapsa privativă de libertate;

9.3. nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial publice sau privat;

9.4. a depus cererea sau este referit la Serviciu;

9.5. se află în situație de dificultate confirmată prin raportul de evaluare a necesităților și actelor constatatoare;

9.6. este emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu;

9.7. este semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul.

10. Prioritate la acordarea serviciului poate fi oferită persoanelor și/sau familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv:

10.1. persoane fără adăpost;

10.2. persoane cu venituri reduse;

10.3. persoane în etate fără suport familial;

10.4. persoane cu dizabilități;

10.5. alte persoane aflate în situații de dificultate, identificate prin evaluare.

Secțiunea 2

Managementul de caz în cadrul Serviciului

11. Identificarea beneficiarilor Serviciului se realizează de către asistenții sociali comunitari și/sau Prestator sau pot fi referiți de către autorități/instituții/organizații, reprezentanții organizațiilor necomerciale, societatea civilă, voluntari, membrii comunității, precum și la solicitarea directă a beneficiarilor.

12. Admiterea beneficiarului în Serviciu poate fi realizată:

12.1. Identificarea de Prestator;

12.2. la solicitarea beneficiarului și/sau a reprezentantului legal;

12.3. în baza Mecanismului de referire a beneficiarului către Prestator, de către asistentul social comunitar și/sau alt Prestator, și/sau alți actori.

13. Evaluarea necesităților se realizează de către Comisie în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii beneficiarului. În baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților, Comisia formulează concluzii și propuneri privind măsurile care urmează a fi întreprinse.

14. Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului la Serviciu se stabilește de către Prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor Comisiei în termen de 15 zile, inclusiv, după caz, în baza avizului comisiei. Beneficiarul este informat cu privire la decizie în termen de 5 zile lucrătoare.

15. Beneficiarul semnează un acord de colaborare cu prestatorul, unde sunt stabilite condițiile și durata de acordare a serviciului și Contractul de prestare a serviciului.

16. În situația în care beneficiarul prezintă simptome sau o boală infecțioasă de scurtă durată, Prestatorul poate oferi serviciul cu respectarea normativelor sanitaro-epidemiologice.

17. Monitorizarea situației beneficiarului în timpul aflării acestuia în serviciu este realizată de către Prestator, sau după caz prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative, în conformitate cu modalitatea stabilită de către Prestator.

18. Prestatorul poate modifica forma sau modalitatea Serviciului acordat beneficiarului sau a condițiilor de prestare în funcție de necesitățile identificate a beneficiarului sau a posibilităților Prestatorului sau solicitarea beneficiarului.

19. Prestarea Serviciului poate fi suspendată pentru o perioadă determinată în una dintre următoarele situații:

19.1. la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal, cu indicarea perioadei de suspendare;

19.2. la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial cu notarea prealabilă a Prestatorului de către beneficiar;

19.3. la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru

tratament/reabilitare pe perioada tratamentului/reabilitării;

19.4. la imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta serviciul, cu informarea prealabilă a beneficiarului de către Prestator;

19.5. neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii, în cazul serviciului prestat contra cost sau parțial contra cost.

20. Încetarea prestării serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri:

20.1. la solicitarea în scris a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal;

20.2. la constatarea neîntrunirii de către beneficiar a condițiilor de admitere, sau modificărilor/constatărilor în informațiile declarate, sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative;

20.3. în baza raportului Comisiei;

20.4. expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare și/sau contractul de prestări servicii, în lipsa încheierii unui nou acord de colaborare și/sau contract de prestări servicii sau prelungirii precedentului;

20.5. la constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acord;

20.6. la încălcarea regulamentului intern în perioada de accesare a Serviciului;

20.7. cauzarea prejudiciilor asupra integrității bunurilor din cadrul Serviciului, beneficiarilor sau personalului Serviciului;

20.8. privarea de libertate;

20.9. plasarea într-un serviciu de plasament de tip rezidențial;

20.10. neachitarea contravalorii serviciului în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii;

20.11. decesul beneficiarului;

20.12. survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente serviciului de către prestator;

20.13. lichidarea serviciului;

21. Decizia privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se întocmește de către Prestator cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare, cu excepția situațiilor prevăzute la sbp. 19.8 și 19.11 din prezentul Regulament.

22. În situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 10 – 13 din prezentul Regulament pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care Prestatorul va evalua și întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament și conform standardului 7 „Admiterea beneficiarului” din anexa nr.

23. Dreptul, modalitatea de admitere, perioada de acordare a Serviciului și frecvența accesării serviciului se stabilesc de Prestator. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor Comisiei.

Secțiunea 3

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

24. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

24.1. să fie informați asupra prevederilor legale privind organizarea și funcționarea Serviciului;

24.2. să beneficieze de servicii în conformitate cu contractul de prestări servicii și/sau acordul de colaborare încheiat cu prestatorul;

24.3. să depună petiții, reclamații, obiecții, sesizări;

24.4. să li se păstreze și prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

24.5. să solicite modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului;

24.6. să fie informați despre drepturile și obligațiile în calitate de beneficiar al Serviciului.

25. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

25.1. Să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;

25.2. să furnizeze informații veridice cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;

25.3. să declare modificările survenite în situația beneficiarului;

25.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului.

25.5. să respecte programul stabilit, să păstreze curățenia localurilor și bunurile Serviciului, precum și să respecte măsurile de igienă.

Secțiunea 4

Drepturile și obligațiile Prestatorului

26. Prestatorul are următoarele drepturi:

26.1. să colaboreze cu Agențiile/ Structurile teritoriale de asistență socială, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiile medico-sanitare, prestatorii de servicii sociale, organizațiile necomerciale, societatea civilă, asociații obștești, alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare;

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

26.3. să acceseze și să folosească mijloacele financiare de la organizații donatoare în scopul realizării competențelor sale;

26.4. să semneze acorduri de parteneriate și/sau colaborare cu autoritățile publice și/sau organizații necomerciale, alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul acestora la servicii;

26.5. să desfășoare serviciul în conformitate cu prevederile Regulamentului-intern de organizare și funcționare.

27. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații:

27.1. să aprobe regulamentul intern de organizare și funcționare;

27.2. să presteze servicii potrivit prevederilor legislației;

27.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal;

27.4. să asigure un mecanism de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al Republicii Moldova;

27.5. să încheie acord de colaborare cu Agenția teritorială de asistență socială/structurile teritoriale de asistență socială/ Structura teritorială de asistență socială Chișinău și unitatea autonomă Găgăuzi în vederea prestării Serviciului;

27.6. să furnizeze, la solicitare, informația către Agenție/ Structura teritorială de asistență socială privind beneficiarii serviciului și activitatea desfășurată;

27.7. să prezinte Agenției teritoriale de asistență socială/structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, trimestrial/anual rapoarte cu privire la activitatea serviciului;

27.8. să asigure informarea cu privire la activitatea Serviciului;

27.9. să monitorizeze procesul de prestare a Serviciului și să organizeze evaluarea calității acestora;

27.10. să furnizeze, la cerere, date statistice deținute de Serviciu;

Secțiunea 5

Modalitățile de prestare a Serviciului

28. Serviciul poate fi prestat prin următoarele modalități:

28.1. gratuit;

28.2. contra plată prin achitarea deplină a costului serviciului;

28.3. prin achitarea parțială a costului serviciului. Beneficiarul din mijloace financiare proprii acoperă o parte din costul serviciului. Mărimea părții din cost pe care trebuie să o achite beneficiarul este stabilită de către Prestator;

28.4. modalitatea de prestare a serviciului este stabilită de către Prestator de comun cu beneficiarul;

29. Prestatorul aprobă condițiile de admitere în serviciu, iar pentru beneficiarii de serviciu prin achitare parțială sau integrală a costului Serviciului și cuantumul contribuției beneficiarului.

30. Achitarea costurilor Serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de Prestator. Prestatorul aprobă costul Serviciului contra plată și costul Serviciului compensat.

Secțiunea 6

Tipuri de servicii acordate

31. Serviciul asigură următoarele activități principale:

31.1. spălarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat;

31.2. uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat;

31.3. călcarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat, în limita capacităților disponibile;

31.4. igienizarea spațiilor și echipamentelor utilizate;

31.5. informarea.

32. Serviciile se acordă în mod programat, conform unui orar stabilit și adus la cunoștința beneficiarilor.

33. Prestatorul decide asupra formei de organizare și prestare a Serviciului.

Secțiunea 7 Finanțarea Serviciului

34. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de Prestator, precum și din alte surse prevăzute de legislație.

35. Evidența contabilă a Serviciului este asigurată de către Prestator.

Secțiunea 8 Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor

36. Prestatorul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate beneficiarului și asigură informarea angajaților, beneficiarilor și/sau reprezentanților legali despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

37. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic a beneficiarilor sunt înregistrate și examinate în modul stabilit de legislație.

38. Prestatorul asigură examinarea plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate.

39. Prestatorul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor/reclamațiilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, cât și măsurile întreprinse pentru examinarea fiecărei plângeri/reclamații și rezultatul examinării.

40. Litigiile apărute în procesul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile, precum și cazurile în care prin actele administrative sunt lezate anumite drepturi sau interese a beneficiarilor sunt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.

CAPITOLUL III MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL SERVICIULUI

41. Serviciul este condus de manager angajat și eliberat în condițiile legii, de către Prestator.

42. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

- 42.1. garantează respectarea drepturilor beneficiarilor admiși în Serviciu;
- 42.2. asigură funcționarea Serviciului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 42.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;
- 42.4. asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează în Serviciu;
- 42.5. reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 42.6. administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;
- 42.7. aprobă programul/regimul zilei/graficul de lucru al Serviciului, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.;
- 42.8. aprobă planul anual de activitate a Serviciului și asigură implementarea acestuia;
- 42.9. identifică necesitățile de formare profesională a personalului;
- 42.10. asigură formarea profesională continuă a personalului;
- 42.11. asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;
- 42.12. aprobă fișele de post ale personalului;
- 42.13. în limitele împuternicirilor emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare
- 42.14. 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 Serviciului;
- 42.15. poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate de către Serviciu;
- 42.16. stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau necomerciale, specialiști sau alte persoane din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.
- 42.17. asigură lucrătorii cu echipamente de lucru neprimejdioase;
- 42.18. ia măsuri necesare pentru protecția securității și sănătății lucrătorilor.

43. Programul de funcționare și capacitatea serviciului se stabilesc de către Prestator, în funcție de necesitățile comunității și resursele disponibile.

44. Unitățile de personal și numărul acestora este stabilit de către Prestator, ținând cont de capacitatea Serviciului, necesitățile beneficiarilor și serviciile prestate.

45. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, iar la necesitate, Prestatorul poate încheia și contracte prestări servicii, în baza prevederilor legislației.

46. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre beneficiari.

47. Remunerarea personalului are loc în baza Codului muncii al Republicii Moldova și a actelor normative subsecvente.

48. Serviciul deține și gestionează baza de date a solicitanților și a beneficiarilor în conformitate cu legislația privind datele cu caracter personal.

CAPITOLUL IV PREVEDERI REFERITOARE LA APLICARE ȘI CONTROL

49. Activitatea Serviciului încetează prin lichidare/reorganizare sau absorbție în corespundere cu actele normative la inițiativa Prestatorului.

50. Litigiile apărute în perioada furnizării serviciilor care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți sunt transmise spre soluționare organelor competente în condițiile legii.

51. Prestatorul organizează și asigură funcționarea Serviciului, după caz în parteneriat cu alte părți sau prin mecanismul de achiziționare a serviciilor.

52. Controlul asupra corectitudinii stabilirii și utilizării conform destinației a mijloacelor financiare alocate se efectuează de către organele de control abilitate.

53. Verificarea modului de aplicare corectă și unitară a prezentului Regulament este efectuată de către Inspectoratul Social de Stat.