

**Regulamentul
privind organizarea și funcționarea
Centrului de Asistență Socială a Familiei și Copilului
„CREDO”**

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de Asistență Socială a Familiei și Copilului CREDO (în continuare–Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a Centrului.
2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25.12.2003, Legii cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18.06.2010, Legii nr. 140 din 14.06.2011 privind protecția socială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, cu modificările ulterioare, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale nr. 1019 din 02.09.2008.
3. Centrul de Asistență Socială a Familiei și Copilului „CREDO” (în continuare – Centru) reprezintă un serviciu social specializat instituit de către Consiliul raional Ungheni, în subordinea Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei Ungheni (în continuare Direcție).
4. Centrul prestează servicii în domeniul protecției copiilor, tinerilor, cuplurilor părinte-copil, femeilor însărcinate în dificultate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină, victimei/potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului de ființe umane, activități de formare inițială/continuă a personalului în domeniul asistenței sociale.
5. Activitatea Centrului este axată pe 6 direcții:
 - a) asistență psiho-socială a copiilor, tinerilor, cuplurilor părinte-copil, femeilor însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate, victime/potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului de ființe umane, precum și familiilor acestora;
 - b) programe de prevenire orientate;
 - c) acțiuni de informare și sensibilizare;
 - d) formare și dezvoltare profesională a tinerilor în dificultate;
 - e) formare inițială și continuă a angajaților în domeniul asistenței sociale;
 - j) plasament temporar al copiilor în situație de risc, tinerilor, cuplurilor părinte-copil și femeilor însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate.
6. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația Republicii Moldova, deciziile Consiliului raional Ungheni, dispozițiile președintelui raionului Ungheni, dispozițiile și ordinele șefului Direcției, dispozițiile autorității tutelare locale/teritoriale și prezentul Regulament.
7. Centrul nu are statut de persoană juridică, are sediul pe adresa: Republica Moldova, mun. Ungheni, str. George Meniuc 8.

II. Scopul, obiectivele și principiile de funcționare ale Centrului

8. Scopul Centrului constă în protecția socială a copiilor, tinerilor, cuplurilor părinte-copil, femeilor însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate și formarea inițială/continuă a personalului din domeniul asistenței sociale.
9. Obiective:
 - Oferirea serviciilor de plasament pentru copii în situație de risc, tineri, cupluri părinte-copil, femeilor însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate;
 - Formarea/dezvoltarea abilităților parentale pentru îngrijirea, dezvoltarea copilului în conformitate cu particularitățile de vârstă, a necesităților specifice și protecția acestuia;
 - Formarea și integrarea profesională a tinerilor în dificultate;
 - Reabilitarea psiho-socială a copiilor în situație de risc, tinerilor, cuplurilor părinte-copil, femeilor însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate, precum și familiilor lor;
 - Informarea și sensibilizarea opiniei publice referitor la necesitatea prevenirii situații de risc și protecției copilului în situație de risc;
 - Dezvoltarea competențelor profesionale a personalului în domeniul asistenței sociale.

10. Principiile de funcționare ale Centrului:

- Accesibilitatea la serviciile Centrului: se garantează acces egal la servicii, beneficiarilor eligibili;
- Nondiscriminare: prestarea serviciilor este realizată fără nici o discriminare indiferent de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, situație materială sau de origine socială;
- Abordare complexă și individualizată: toate activitățile și soluțiile propuse sunt acordate în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarului;
- Abordare multidisciplinară: fiecare caz se abordează multidisciplinar în realizarea activităților oferite beneficiarului în funcție de necesitățile de asistență identificate cu implicarea specialiștilor relevanți;
- Participativ: participarea beneficiarului în luarea deciziilor care îl vizează în cadrul prestării serviciului contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite;
- Confidențialitate: informația privind beneficiarii Centrului se păstrează în confidențialitate și se comunică altor persoane doar cu acordul prealabil al beneficiarului, în cazul copilului – cu acordul prealabil al acestuia și a reprezentantului legal.

III. Beneficiarii Centrului și serviciile prestate

11. Beneficiarii Centrului:

- Copii în situație de risc cu vârsta între 3 – 18 ani;
- Tineri în dificultate cu vârsta între 16 - 24 ani;
- Cupluri părinte-copil aflate în dificultate;
- Femeile însărcinate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în dificultate;
- Părinții și îngrijitorii copiilor;

12. Centrul prestează următoarele servicii:

Servicii de zi:

- Reabilitare psiho-socială și consiliere;
- Programe de prevenire orientată;
- Integrare profesională, informare și sensibilizare;
- Instruire inițială/continuă.

Servicii de plasament:

- Plasamentul de urgență, se efectuează în baza dispoziției autorității tutelare locale;
- Plasamentul planificat, se efectuează în baza dispoziției autorității tutelare teritoriale cu avizul autorității tutelare locale și numai în baza avizului pozitiv al Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate.
- Alimentația beneficiarilor din serviciile de plasament.

Plasamentul beneficiarilor indicați în pct.11 se efectuează în baza ordinului șefului Direcției.

În cazul copilului al cărui părinte este minor, autoritatea tutelară teritorială emite dispoziție cu privire la plasamentul copilului respectiv împreună cu părintele minor.

13. Pe perioada plasamentului, Centrul oferă indemnizație lunară următoarelor categorii de beneficiari:

- a) cuplu părinte-copil în dificultate, 1500.00 lei/părinte și 500.00 lei/copil;
- b) tânăr în dificultate, 800.00 lei;
- c) femeie însărcinată pe parcursul ultimului trimestru de sarcină, aflată în dificultate, 1500.00 lei.

Indemnizația se stabilește și se achită în baza ordinului șefului Direcției.

Plata indemnizației încetează la data încetării plasamentului.

Beneficiarul va beneficia de servicii de alimentație, procurate de la întreprinderile de alimentație publică.

Cheltuielile pentru alimentație se exclud din calculul indemnizației lunare.

IV. Organizarea și funcționarea Centrului

14. Capacitatea Centrului:

- Servicii de zi: 100 beneficiari/lunar
- Servicii de plasament: 12 beneficiari/lunar

15. Centrul dispune de 6 dormitoare cu o capacitate de 12 persoane, 1 bucătărie, 1 ludotecă, 2 debarale, spații sanitare, 3 birouri pentru angajați și 1 sală de instruire.

16. Centrul este dotat cu:

- echipament de oficiu și pentru activități de formare și consiliere pentru angajați și activități de formare profesională;
- mobilier, electrocasnice pentru beneficiari.

17. Centrul prestează servicii sociale conform:

Manualului operațional pentru servicii de zi

Manualului operațional pentru servicii de plasament

18. Manualul operațional este aprobat în baza ordinului șefului Direcției.

V. Drepturile și obligațiile:

19. Drepturile și obligațiile Centrului:

- să solicite beneficiarilor respectarea prezentului Regulament și Regulamentul intern al Centrului;
- să impună în unele situații beneficiarului restricții în caz de comportament neadecvat din partea acestuia;
- să monitorizeze activitatea beneficiarului și să intervină cu suport în cazul unor probleme;
- să dezvolte parteneriate cu organizații non-guvernamentale, autoritățile administrației publice locale de nivel întâi și alți prestatori de servicii întru realizarea scopului și obiectivelor Centrului;
- să colaboreze cu profesioniști din domeniu și cu membrii organizațiilor de profil de nivel local, raional, național și internațional;
- să atragă surse financiare extrabugetare de la organizații donatoare și să le utilizeze pentru atingerea scopului Centrului, în conformitate cu legislația în vigoare;
- să presteze servicii sociale de calitate conform legislației în vigoare;
- să aplice procedurile stabilite privind respectarea confidențialității și protecția datelor cu caracter personal a beneficiarilor;
- să furnizeze informații cu privire la activitatea Centrului, cu respectarea principiului confidențialității;
- să asigure beneficiarilor și personalului angajat asistență privind exercitarea drepturilor și obligațiilor;
- să asigure buna organizare a activităților de instruire a angajaților în domeniul protecției sociale;
- să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale ale serviciilor prestate;
- să asigure un sistem de recepționare, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu prevederile legale.

20. Drepturile și obligațiile beneficiarului:

- să beneficieze de servicii de calitate prestate de Centru;
- să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la serviciile sociale oferite în baza planului individualizat de asistență;
- să-și exprime consimțământul privind serviciile oferite;
- să fie asistați de personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- să ofere propuneri cu privire la îmbunătățirea prestării serviciilor beneficiarului;
- să propună sugestii privind activitatea Centrului;
- să depună plângeri cu privire la calitatea serviciilor prestate, atitudinea personalului;
- să li se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- să solicite suspendarea sau sistarea serviciilor, dacă pentru aceasta există motive întemeiate;
- să respecte prezentul Regulament și Regulamentul intern al Centrului;
- să se implice în activitățile desfășurate în cadrul Centrului, în special la activități privind reintegrarea sa în societate;
- să furnizeze informații veridice și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, starea de sănătate, fiind responsabil pentru veridicitatea informației;
- să respecte drepturile persoanelor din jur și să se conformeze la condițiile de viață din cadrul Centrului;
- să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului.

VI. Resurse umane și management

I. Resurse umane

21. Activitatea Centrului este coordonată de către șeful Secției protecție a familiei și copilului.

22. Structura și formarea profesională a personalului Centrului corespunde scopului și funcțiilor prevăzute.

23. Activitatea Centrului este administrată de către manager, cu studii superioare și experiență profesională în domeniul asistenței sociale, pedagogiei sau psihologiei.

24. Structura personalului Centrului include:

Personal de conducere: managerul Centrului, asigură buna funcționare a Centrului și reprezintă Centrul în relațiile cu alte instituții publice sau private;

Personal specializat: 2 asistenți sociali, 1 psiholog și 4 lucrători sociali;

Personal auxiliar: 1 lucrător auxiliar și 1 operator cazan.

25. Statele de personal sunt aprobate în baza deciziei Consiliului raional Ungheni.

26. Personalul Centrului, sunt numiți și eliberați din funcție în baza ordinului șefului Direcției.

27. La momentul angajării și anual, angajații sunt obligați să efectueze un control medical, conform standardelor Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a Republicii Moldova.

28. Personalul își desfășoară activitatea de muncă conform prevederilor fișei de post.

29. Angajații Centrului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața personală a beneficiarilor.

30. Remunerarea personalului se efectuează conform legislației în vigoare.

31. Managerul Centrului în colaborare cu specialiștii Direcției asigură calitatea serviciilor Centrului.

32. Managerul Centrului trimestrial efectuează evaluarea performanțelor angajaților, identifică necesitățile de formare inițială/continuă ale angajaților și oferă suport în îmbunătățirea performanței individuale. În comun cu administrația Direcției stabilește planul anual de formare profesională continuă.

33. Dosarele personale ale angajaților sunt păstrate conform prevederilor legale de către Serviciul juridic și resurse umane.

II. Managementul Centrului și procedura de raportare

34. Organizarea și funcționarea Centrului este asigurată de managerul Centrului în colaborare cu specialiștii Direcției, conform prezentului Regulament și legislației în vigoare.

35. În scopul bunei funcționări a Centrului, managerul asigură:

- prestarea serviciilor în corespundere cu prezentul Regulament, manualul operațional, deciziile Consiliului raional, dispozițiile președintelui, ordinul șefului Direcției, și alte acte normative;

- monitorizează și evaluează calitatea serviciilor prestate;

- asigură managementul resurselor umane implicate în activitatea Centrului;

- elaborează rapoarte de activitate, întocmește rapoarte statistice și le prezintă Direcției;

- elaborează, în colaborare cu șefii de servicii Planul anual de instruire a personalului Direcției și coordonează implementarea acestuia;

- reprezintă instituția în relații cu terții;

- execută și alte atribuții stabilite de conducerea Direcției și răspunde pentru modul de realizare al acestora.

36. Managerul, în comun cu angajații, elaborează Planul de dezvoltare a Centrului, reieșind din necesitățile beneficiarilor obținute din monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate;

37. Monitorizarea activității Centrului este efectuată trimestrial de către șeful Secției protecție a familiei și copilului din cadrul Direcției.

38. Întru asigurarea bunei funcționări, Centrul elaborează și deține următoarele documente:

- planul strategic de dezvoltare a Centrului;

- planul de activitate, trimestrial și anual;

- raport trimestrial și anual;

- dosar individual al beneficiarului;

- alte documente necesare.

VII. Procedura de depunere și examinare a plângerilor

39. Managerul Centrului stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

40. Beneficiarii Centrului și după caz, reprezentanții legali ai acestora, sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

41. Centrul dispune de Registrul de înregistrare a plângerilor.

VIII. Modul de finanțare a Centrului

42. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu planul de cheltuieli, aprobat de Consiliul raional Ungheni.

43. Centrul este finanțat din următoarele surse:

- bugetul raionului Ungheni;
- surse financiare extrabugetare (donații, granturi, alte surse oferite de donatori locali și internaționali).

IX. Dispoziții finale

44. Prevederile prezentului Regulament sunt aduse la cunoștință personalului Centrului, beneficiarilor și după caz reprezentanților legali ai acestora.

45. Controlul activității Centrului se efectuează de către autoritățile abilitate cu funcție de control, conform legislației în vigoare.

46. Modificarea și/sau completarea prezentului Regulament se efectuează prin decizia Consiliului raional Ungheni.

47. Centrul își încetează activitatea sau se reorganizează în baza deciziei Consiliului raional Ungheni și în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.

Secretarul Consiliului raional

Rodica LIȚCAN