

39. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

- 1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
- 2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate în cadrul Serviciului;
- 3) să depună plângeri în condițiile legislației cu privire la calitatea serviciilor prestate, la atitudinea și tratamentul personalului etc.;
- 4) să participe la evaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
- 5) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Serviciului/managerul de caz în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- 6) să li se păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- 7) să ceară sistarea Serviciului;
- 8) să semneze acordul de colaborare și raportul de constatare a utilizării suportului monetar;
- 9) să fie informați despre drepturile și obligațiile în calitate de beneficiar al Serviciului.

40. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să utilizeze suportul monetar conform acțiunilor stabilite în planul individualizat de acțiuni și angajamentelor asumate în acordul de colaborare;
- 3) să participe la procesul de luare a deciziilor;
- 4) să participe la implementarea planului individualizat de asistență;
- 5) să manifeste o atitudine responsabilă față de personalul Serviciului;
- 6) să semneze acordul de colaborare și raportul de constatare a utilizării suportului monetar.

Secțiunea a 6-a

Procedura de depunere și examinare a plîngerilor/contestațiilor

41. Serviciul deține și aplică o procedură de depunere și examinare a plîngerilor/contestațiilor privind calitatea serviciului prestat/acordarea /neacordarea dreptului la serviciu.

42. Beneficiarii sînt informați despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor/contestațiilor.

43. Serviciul deține și aplică Registrul de înregistrare a plîngerilor/contestațiilor care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

IV. RESURSELE UMANE ȘI MANAGEMENTUL SERVICIULUI

44. Personalul Serviciului include: managerul Serviciului, asistenții sociali supervizori și asistenții sociali comunitari din cadrul Serviciului de asistență socială comunitară.

45. Managerul Serviciului este numit prin ordin al șefului structurii teritoriale de asistență socială, conform legislației.

46. Managerul Serviciului, în colaborare cu șeful serviciului de asistență socială comunitară:

1) asigură calitatea serviciului prestat prin coordonarea activității asistenților sociali comunitari, organizarea ședințelor de supervizare a acestora și prin monitorizarea activităților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a resurselor, activităților și timpului de lucru;

2) evaluează anual performanțele asistenților sociali comunitari în prestarea Serviciului;

3) identifică necesitățile de formare inițială/continuă a asistenților sociali comunitari și oferă suport în îmbunătățirea performanței individuale.

47. Managerul Serviciului întocmește, trimestrial și anual, rapoarte privind activitatea Serviciului, care sînt prezentate șefului structurii teritoriale de asistență socială.

48. Monitorizarea și evaluarea Serviciului este efectuată de structura teritorială de asistență socială.

49. Managerul Serviciului în comun cu structura teritorială de asistență socială elaborează anual bugetul Serviciului.

V. DOCUMENTAȚIA SERVICIULUI

50. Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului sînt:

- 1) regulamentul Serviciului;
- 2) planul anual de activitate a Serviciului;
- 3) rapoartele de activitate a Serviciului;
- 4) bugetul anual pentru funcționarea Serviciului;
- 5) rapoartele privind evaluarea situației familiei/persoanei defavorizate;
- 6) avizele Comisiei privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
- 7) ordinele șefului structurii teritoriale de asistență socială privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
- 8) registrul de evidență a ordinelor privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
- 9) registrul de înregistrare a plîngerilor/contestațiilor.

51. Copiile documentelor specificate la pct.50 subpct. 6) și 7) se transmit managerului de caz, care le anexează la dosarul beneficiarului.

VI. FINANȚAREA SERVICIULUI

52. Cheltuielile legate de organizarea și funcționarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare ale consiliului raional, din donații, granturi și din alte surse, conform legislației.

53. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

VII. DISPOZIȚII SPECIALE

54. Litigiile apărute în procesul prestării Serviciului, care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă de către părți, sînt transmise spre examinare instanțelor de judecată, în condițiile legislației.

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

56. Controlul și evaluarea activității Serviciului se efectuează de către organele abilitate cu acest drept.

Secretarul Consiliului raional

Elena Copoț

Anexa nr.1
la Regulamentul-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social de suport monetar
adresat familiilor/persoanelor defavorizate

INSTRUCȚIUNE
privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciul social de suport
monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate

Familia/persoana este considerată eligibilă pentru Serviciul social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate, dacă întrunește cumulativ următoarele condiții:

1) este în situație de dificultate confirmată în baza rezultatelor evaluării necesităților de către echipa multidisciplinară;

2) membrii familiei/persoanei defavorizate sînt cetățeni ai Republicii Moldova sau, după caz, străini specificați în art.2 alin.(1) din Legea nr.274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, domiciliați pe teritoriul acesteia;

3) familia/persoana nu beneficiază/nu a beneficiat pe parcursul unui an în curs de ajutor bănesc în cadrul Serviciului social sprijin pentru familiile cu copii și nu se află în serviciu social de plasament de durată.

RAPORT DE EVALUARE A SITUAȚIEI FAMILIEI/PERSOANEI
(se prezintă Comisiei raionale pentru
protecția persoanelor aflate în situații de dificultate)

I. Date generale despre familie/persoană

Membrii familiei (care locuiesc împreună la momentul evaluării)				
Nr. crt.	Nume, prenume	Data, luna, anul nașterii	Relații de rudenie	Statut ocupațional
1.				
2.				
3.				

**II. Constatări, realizări și necesități stabilite în urma
evaluării complexe a familiei/persoanei**

Nece- sitățile identi- ficate în rezultatul evaluării complexe a familiei	Recomandările echipei multi- disciplinare pentru pre- venirea/dimi- nuarea/depă- șirea situațiilor de dificultate	Acțiunile planificate în planul individu- alizat de asistență	Acțiunile realizate din planul individu- alizat de asistență până la solicitarea suportului monetar	Respon- sabil	Bunul/ serviciul care urmează să fie procurat	Canti- tatea	Prețul estima- tiv pe unitate, lei	Pre- țul esti- mativ total, lei

Numele, prenumele titularului suportului monetar _____
Numele, prenumele persoanei care va gestiona suportul monetar _____
Numele, prenumele managerului de caz _____
Data întocmirii _____

ACT
de constatare a utilizării suportului monetar
nr. _____ din _____

Prin prezentul act se confirmă utilizarea suportului monetar acordat în baza ordinului șefului structurii teritoriale de asistență socială nr. ____ din _____, în mărime de _____ lei, pe dosarul beneficiarului/titularului (numele, prenumele)

_____ domiciliat la
adresa _____.

După cum urmează:

1. _____ lei;
2. _____ lei;
3. _____ lei.

Manager de caz _____
(nume, prenume)

Titular _____
(nume, prenume)

Semnătura _____

Semnătura _____

Secretarul Consiliului raional

Elena Copoț