



## GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. \_\_\_\_\_  
din \_\_\_\_\_ 2018  
Chișinău

**cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea  
și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat  
familiilor/persoanelor defavorizate**

În temeiul Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările și completările ulterioare

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă și se pune în aplicare din data de 1 iulie 2018 Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate conform anexei;

2. Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea să aprobe regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate.

3. Cheltuielile legate de organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate, se vor efectua din contul alocațiilor prevăzute anual în bugetele locale de nivelul al doilea, mijloacelor financiare ale Fondului de susținere a populației, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

**Prim-ministru**

**Pavel Filip**

Contrasemnează:

Ministrul sănătății, muncii  
și protecției sociale

**Svetlana Cebotari**

Ministrul finanțelor

**Octavian Armașu**

**REGULAMENT-CADRU**  
**cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului**  
**social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate**

**I. Dispoziții generale**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare al Serviciului social de suport monetar familiilor/persoanelor defavorizate (în continuare – Serviciu).
2. Serviciul este instituit în baza deciziei consiliului raional/municipal în cadrul structurii teritoriale de asistență socială (în continuare STAS).
3. Serviciul este un serviciu social specializat și își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament și prevederile legislației în vigoare.
4. Serviciul este adresat familiei/persoanei defavorizate pentru a preveni și/sau a limita și/sau a depăși situațiile de dificultate în vederea prevenirii marginalizării și excluziunii socio-economice.

5. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

*beneficiari ai Serviciului* – familiile/persoanele defavorizate, confirmate în baza rezultatelor evaluării necesităților, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, domiciliați pe teritoriul acesteia;

*persoană/familie defavorizată* - persoană și familie socialmente vulnerabile, aflate în situații de dificultate, care împiedică activitatea normală a acestora din punct de vedere economic, educativ, social etc.;

*situație de dificultate* – situație dificilă în care se află o persoană/ familia la un moment dat, condiționată de factori socio-economici, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, pierderea sau limitarea propriilor capacități de integrare socială;

*suport monetar* - o sumă bănească nerambursabilă și neimpozabilă care se acordă pentru facilitarea realizării acțiunilor stabilite în planul individualizat de asistență, familiei/persoanei aflate în situație de dificultate confirmată prin rezultatele evaluării necesităților;

*evaluarea necesităților* – proces realizat în baza procedurilor stabilite în Managementul de caz, aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;

*manager de caz* – asistentul social comunitar;

*echipă multidisciplinară* – grup de specialiști din mai multe domenii, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi, care include asistent social comunitar, medic de familie și/sau asistentul medical, polițist, reprezentant al autorității administrației publice locale de nivelul unu, reprezentant al societății

civile, lucrător social care participă la evaluarea necesităților și implementarea planului individualizat de asistență.

*Comisia pentru protecția persoanelor aflate în situații de dificultate* – organ abilitat cu eliberarea avizului pentru acordarea/neacordarea suportului monetar familiilor/persoanelor defavorizate, constituit prin decizia Consiliului raional/municipal. Președintele Comisiei este vicepreședintele/viceprimarul pe probleme sociale. Membrii Comisiei: șeful STAS, șeful Serviciului social de suport monetar familiilor/persoanelor defavorizate, reprezentanți ai domeniului sănătății, poliției, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, reprezentanți ai societății civile.

## **II. Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului**

6. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii:
  - a) Accesibilitate și disponibilitate;
  - b) Informare;
  - c) Abordare individualizată;
  - d) Parteneriat;
  - e) Participare;
  - f) Confidențialitate;
  - g) Non-discriminare.
7. Serviciul are drept scop, susținerea familiei/persoanei defavorizate pentru prevenirea/diminuarea/depășirea situațiilor de dificultate, precum și pentru prevenirea excluziunii sociale și instituționalizării acestora, în baza necesităților identificate.
8. Obiectivele Serviciului sînt următoarele:
  - a) facilitarea depășirii situației de dificultate cu care se confruntă familia/persoana defavorizată;
  - b) acordarea suportului monetar familiei/persoanei defavorizate, conform necesităților identificate;
  - c) prevenirea excluziunii sociale și/sau instituționalizării membrilor familiei/persoanei defavorizate;
  - d) asistarea familiei/persoanelor defavorizate în scopul valorificării suportului monetar conform necesităților.

## **III. Organizarea și funcționarea Serviciului**

### **Secțiunea 1**

#### **Organizarea și funcționarea Serviciului**

9. Organizarea și funcționarea Serviciului este asigurată de managerul Serviciului în colaborare cu specialiștii STAS, conform prevederilor prezentului Regulament.
10. Suportul monetar se acordă printr-o singură plată sau o plată lunară, pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mare de 6 luni.

11. Cuantumul suportului monetar nu va depăși suma de 6000 lei.
12. În cazul plăților lunare pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mare de 6 luni, suma plății lunare va fi calculată proporțional numărului de luni și cuantumul suportului monetar.
13. Mărimea (suma exprimată în lei), destinația și perioada de acordare (exprimată în luni) a suportului monetar se stabilesc și se menționează în aviz de către Comisia pentru protecția persoanelor aflate în situații de dificultate (în continuare Comisie), în baza necesităților identificate și a recomandărilor echipei multidisciplinare.
14. Familia beneficiară de ajutor social/ajutor pentru perioada rece a anului are dreptul la suport monetar.
15. Titularul suportului monetar este persoana solicitantă, iar beneficiarul acesteia – familia/persoana defavorizată.
16. Achitarea suportului monetar se va efectua prin intermediul prestatorului de servicii de plată desemnat de beneficiar conform legislației în vigoare.
17. Suportul monetar se acordă beneficiarului pentru satisfacerea necesităților de bază (alimentație, îmbrăcăminte, obiecte de primă necesitate) sau pentru reparația locuinței și/sau reparația/construirea sobei, adaptarea locuinței la necesitățile persoanei/familiei defavorizate, procurarea combustibilului pentru prepararea hranei și pentru încălzire în sezonul rece, procurarea mobilierului adaptat la necesități, precum și alte necesități stabilite în planul individualizat de asistență.
18. Suportul monetar se acordă, o singură dată pe parcursul anului în curs (indiferent dacă este o singură plată sau lunară).

## **Secțiunea 2**

### **Managementul de caz în cadrul Serviciului**

19. Identificarea familiilor/persoanelor defavorizate pentru acordarea măsurilor de asistență socială sub formă de suport monetar se realizează de către asistentul social comunitar și/sau familiile/persoanele defavorizate sunt referite de către medicul de familie, asistentul medical, reprezentantul autorităților administrației publice, instituțiile rezidențiale în procesul de dezinstituționalizare, instituțiile de drept, reprezentanții organizațiilor neguvernamentale și/sau la solicitarea directă a unuia din membrii familiei/persoanei defavorizate sau a reprezentantului legal al acesteia.
20. Dreptul la Serviciu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate conform anexei nr. 1 la prezentul Regulament, rezultatelor evaluării necesităților și acțiunilor stabilite în planul individualizat de asistență.
21. Planul individualizat de asistență este elaborat în cadrul ședinței de planificare a asistenței sociale, în baza recomandărilor echipei multidisciplinare, cu participarea membrilor acesteia și a familiei/persoanei sau a reprezentantului legal al acesteia.

22. Odată cu planificarea asistenței sociale, managerul de caz și titularul semnează un acord de colaborare privind responsabilitățile acestora în contextul implementării planului individualizat de asistență, precum și a consecințelor nerespectării angajamentelor asumate de către beneficiar.
23. Asistentul social perfectează Raportul de evaluare a situației familiei/persoanei defavorizate conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament și îl prezintă Managerului Serviciului pentru examinare.
24. Raportul de evaluare a situației familiei/persoanei defavorizate este examinat în cadrul ședinței Comisiei.
25. Comisia examinează Raportul de evaluare a situației familiei/persoanei defavorizate și eliberează avizul privind acordarea/neacordarea suportului monetar, mărimea acestuia, destinația, perioada de acordare și modalitatea de plată (plată unică sau lunară).
26. Stabilirea dreptului de acordare/neacordare a suportului monetar se realizează în baza ordinului șefului STAS, ținând cont de avizul Comisiei.
27. Managerul de caz monitorizează, implementarea planului individualizat de asistență, după necesitate, dar nu mai rar de o dată pe lună, inclusiv utilizarea suportului monetar oferit familiei.
28. Managerul de caz asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului, și se anexează în dosarul acestuia.
29. Modul de utilizare a suportului monetar se consemnează în actul de constatare a utilizării mijloacelor financiare, conform anexei nr. 3 la prezentul Regulament-cadru, semnat de către titularul suportului monetar și managerul de caz.
30. În cazul în care, managerul de caz constată utilizarea suportului monetar în alte scopuri decât cele prevăzute în planul individualizat de asistență, acesta solicită STAS sistarea plății, cu excepția situațiilor în care utilizarea suportului monetar în alte scopuri decât cele prevăzute în planul individualizat de asistență sînt condiționate de riscuri sociale cu impact major asupra membrilor familiei.
31. Sistarea suportului monetar se realizează în baza ordinului șefului STAS, iar copia acestuia se anexează la dosarul beneficiarului. În cazul sistării plății mijloacelor financiare, managerul de caz va continua lucrul cu cazul.
32. Managerul de caz închide cazul beneficiarului odată cu realizarea planului individualizat de asistență și înregistrarea progreselor durabile în dinamica depășirii situației de dificultate, întocmind raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență.
33. Managerul de caz asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor de Serviciu.

### **Secțiunea 3**

#### **Drepturile obligațiile Serviciului**

34. Drepturile Serviciului:

- a) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile medicale, instituțiile rezidențiale, prestatorii de servicii sociale, organele de menținere a ordinii publice, agenția pentru ocuparea forței de muncă, instituții de învățământ, ONG-uri, voluntari, agenți economici, alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare, pentru a atinge scopul și obiectivele Serviciului;
- b) 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;
- c) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare.

35. Obligațiile Serviciului sunt:

- a) să aprobe regulamente de ordine interioară;
- b) să presteze servicii potrivit prevederilor legislației;
- c) să asigure informare, asistență, suport beneficiarilor de servicii;
- d) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal conform prevederilor Legii nr.133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- e) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;
- f) să colaboreze cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale, instituțiile rezidențiale și alți prestatori de servicii pentru integrarea socială a beneficiarilor și accesul acestora la alte servicii;
- g) să asigure informarea cu privire la activitatea Serviciului;
- h) să furnizeze la cerere, date statistice deținute de Serviciu;
- i) să asigure formarea inițială și continuă a personalului Serviciului.

### **Secțiunea 4**

#### **Drepturile și obligațiile beneficiarului**

36. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

- a) de a fi informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
- b) de a-și exprima acordul referitor la serviciile prestate în cadrul Serviciului;
- c) de a depune plîngerii în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentul personalului etc.;
- d) de a participa la evaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
- e) de a fi asistat și sprijinit de către personalul Serviciului/managerul de caz în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- f) de a i se păstra și utiliza datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;

- g) de a cere sistarea Serviciului;
  - h) de a semna Acordul de colaborare și Raportul de constatare a utilizării suportului monetar;
  - i) de a fi informat despre drepturi și obligații în calitate de beneficiar al Serviciului.
37. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:
- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
  - b) să utilizeze suportul monetar conform acțiunilor stabilite în planul individualizat de acțiuni și angajamentelor asumate în Acordul de colaborare;
  - c) să participe la procesul de luare a deciziilor;
  - d) să participe la implementarea planului individualizat de asistență;
  - e) să manifeste o atitudine responsabilă față de personalul Serviciului;
  - f) să semneze Acordul de colaborare și Raportul de constatare a utilizării suportului monetar.

## **Secțiunea 5**

### **Procedura de depunere și examinare a plîngerilor**

- 41. Serviciul dispune de 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 dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor/contestațiilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

### **V. Resursele umane și managementul Serviciului**

- 44. Personalul Serviciului include: managerul Serviciului, asistenți sociali supervizori și asistenți sociali comunitari din cadrul Serviciului de asistență socială comunitară.
- 45. Managerul Serviciului, în colaborare cu șeful serviciului de asistență socială comunitară, asigură calitatea serviciului prestat prin coordonarea activității asistenților sociali comunitari, organizarea ședințelor de supervizare a acestora, precum și monitorizarea activităților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a resurselor, activităților și timpului de lucru.
- 46. Managerul Serviciului, în colaborare cu șeful serviciului de asistență socială comunitară, evaluează anual performanțele asistenților sociali comunitari în prestarea Serviciului, identifică necesitățile lor de formare inițială/continuă și oferă suport în îmbunătățirea performanței individuale.

47. Managerul Serviciului întocmește, trimestrial și anual, rapoarte privind activitatea Serviciului, care sînt prezentate șefului STAS .
48. Monitorizarea și evaluarea Serviciului este efectuată de STAS.
49. Managerul Serviciului în comun cu STAS elaborează anual bugetul Serviciului.

#### **VI. Documentația Serviciului**

50. Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului:
  - a) regulamentul Serviciului;
  - b) planul anual de activitate a Serviciului;
  - c) rapoartele de activitate a Serviciului;
  - d) bugetul anual pentru funcționarea Serviciului;
  - e) rapoartele privind evaluarea situației familiei/persoanei defavorizate;
  - f) avizele Comisiei privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
  - g) ordinele șefului STAS privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
  - h) registrul de evidență a ordinelor privind acordarea/neacordarea suportului monetar;
  - i) registrul de înregistrare a plîngerilor/contestațiilor.
51. Copiile documentelor specificate literele f) și g) se transmit managerului de caz, care le anexează la dosarul beneficiarului.

#### **VII. Finanțarea Serviciului**

52. Cheltuielile legate de organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate, se efectuează, din contul mijloacelor financiare ale bugetelor locale de nivelul al doilea, Fondului de susținere a populației, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
53. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

#### **VIII. 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.



## **Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu**

1. Familia/persoana este considerată eligibilă pentru Serviciu, dacă întrunește cumulativ următoarele condiții:

- a) este în situație de dificultate, confirmată în baza rezultatelor evaluării necesităților de către echipa multidisciplinară;
- b) membrii familiei/persoanei defavorizate sînt cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova și domiciliază pe teritoriul acesteia;
- c) familia/persoana nu beneficiază /nu a beneficiat pe parcursul unui an calendaristic 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 defavorizate**

### **RAPORT DE EVALUARE A SITUAȚIEI FAMILIEI/PERSOANEI**

(se prezintă Comisiei raionale/municipale pentru protecția persoanelor aflate în situații de dificultate)

#### **I. Date generale despre familie/persoană:**

<b>Membrii familiei (care locuiesc împreună la momentul evaluării)</b>				
<b>Nr. d/o</b>	<b>Nume, prenume</b>	<b>Data, luna, anul nașterii</b>	<b>Relații de rudenie</b>	<b>Statut ocupațional</b>
1.				
2				

#### **II. Constatări, realizări și necesități stabilite în urma evaluării complexe a familiei:**

Necesitățile identificate în rezultatul evaluării complexe a familiei	Recomandările echipei multidisciplinare pentru prevenirea/diminuarea/depășirea situațiilor de dificultate	Acțiunile planificate în planul individualizat de asistență	Acțiunile realizate din planul individualizat de asistență până la solicitarea suportului monetar	Responsabil	Bunul/serviciul care urmează să fie procurat	Cantitatea	Prețul estimativ pe unitate, lei	Prețul estimativ total, lei

Numele, Prenumele titularului suportului monetar: \_\_\_\_\_

Numele, Prenumele persoanei care va gestiona suportul monetar: \_\_\_\_\_

Manager de caz: \_\_\_\_\_

Data întocmirii: \_\_\_\_\_

Anexa nr. 3  
la Regulamentul-cadru cu privire  
la organizare și funcționarea Serviciului  
social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate

ACT  
de constatare a utilizării suportului monetar  
nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Prin prezentul act se confirmă utilizarea suportului monetar acordat în baza ordinului șefului STAS 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 (numele prenumele) \_\_\_\_\_.

Confirmat de titularul (numele, prenumele) \_\_\_\_\_.

Semnătura: \_\_\_\_\_