

REGULAMENT-CADRU
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social integrat „Spălătorie socială”

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat „Spălătorie socială ” (în continuare – Regulament) reglementează principiile de activitate, scopul și obiectivele, modul de organizare și funcționare, precum și finanțarea acestuia.

2. Serviciul social integrat „Spălătorie socială” (în continuare – Serviciu) este un serviciu primar, instituit de prestatori publici sau privați de servicii sociale, în corespundere cu prevederile art. 7 din Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale.

3. Serviciul este o platformă compusă din trei tipuri de servicii sociale:

1. spălătorie socială;
2. igienă personală;
3. socializare.

4. Fondatorul Serviciului reieșind din necesitățile populației din teritoriu și posibilitățile financiare, decide referitor la instituirea tipurilor de servicii sociale specificate în pct. 3 al prezentului Regulament, care vor fi prestate în cadrul Serviciului social integrat „Spălătorie socială”, precum și asupra serviciilor acordate gratuit sau contra plată totală sau parțială.

5. Costul serviciilor prestate contra plată totală sau parțială este stabilit de către Fondatorul Serviciului/Prestatorul de Serviciu calculat în baza unei Metodologii de calculare a costului, aprobată prin Decizia Consiliului local.

6. Serviciul este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

7. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate, dispozițiile/deciziile autorităților administrației publice centrale/regionale/autorităților administrației publice locale și prevederile legislației.

8. Activitatea Serviciului este coordonată de către fondator/prestator în colaborare cu agențiile/structurile teritoriale de asistență socială sau ale autorităților administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia.

9. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

1) *Serviciul social integrat „Spălătorie socială”* – reprezintă gama de servicii sociale axată pe satisfacerea necesităților de spălare a hainelor și/sau a lenjeriei, igienă personală, precum și activități de socializare;

2) *Servicii de spălătorie socială* – ansamblu activităților desfășurate pentru recepționarea, spălarea gratuită și/sau contra plată totală/parțială, uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjerie de pat a beneficiarilor sau locuitorilor comunității, după caz distribuirea la domiciliu acestora;

3) *Servicii de igienă personală* – ansamblu activităților desfășurate în vederea asigurării condițiilor și suportului optim pentru realizarea igienei corporale;

4) *Activități de socializare* – ansamblu de activități realizate pe domenii de interese în vederea prevenirii/depășirii situațiilor de marginalizare sau excluziune socială, precum și promovarea incluziunii sociale;

5) *prestator de servicii sociale* – autoritatea administrației publice locale;

6) *beneficiari ai Serviciului* – persoană sau membru ai familiei din comunitate, aflate în situație de dificultate care, din cauza unor factori de natură economică, de infrastructură sau stare fizică nu au posibilitatea să-și asigure servicii minime de spălare a hainelor și/sau lenjeriei de pat, igienă personală și socializare;

7) *persoană vârstnică* – persoană care a atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor legislației;

8) *persoană cu dizabilități* – persoană cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea ei deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane, conform prevederilor Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

9) *familie cu mulți copii* – familie cu 3 și mai mulți copii;

10) *copil aflat în situație de risc* - copil în privința căruia, urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situațiile prevăzute la art. 8 din Legea nr.140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;

11) *persoană și familie defavorizată* – persoană și familie socialmente vulnerabilă, aflată în situații care împiedică activitatea normală a acestora din punct de vedere economic, educativ, social, etc.;

12) *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;

13) *incluziune socială* – ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale care facilitează incluziunea socio-economică, educațională, etc. a persoanei;

14) *management de caz* - instrument de organizare și realizare a activității profesioniștilor din domeniul asistenței sociale, care în colaborare cu asistentul social comunitar și membrii echipei multidisciplinare, identifică, evaluează necesitățile persoanei defavorizate, coordonează, planifică, acționează, monitorizează și susține beneficiarul pentru a asigura accesul la servicii, care să răspundă necesităților acestuia;

15) *echipa multidisciplinară* – grupul de specialiști, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi, care include asistentul social comunitar, medicul de familie sau asistentul medical, reprezentantul autorității administrației publice locale, reprezentanții societății civile, managerul Serviciului, lucrătorul social, care participă la evaluarea situației solicitantului și care formulează recomandări cu privire la admiterea sau neadmiterea în Serviciu.

CAPITOLUL II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE SERVICIULUI

10. Scopul Serviciului constă în oferirea serviciilor de igienă și socializare în vederea menținerii stării de sănătate și contribuirii la îmbunătățirea calității vieții persoanelor defavorizate din comunitate.

11. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) prestarea serviciilor de spălare gratuită sau contra plată/parțială a hainelor și/sau lenjeriei de pat;
 - 2) prestarea serviciilor de igienă persoană în contextul prevenirii riscului de îmbolnăvire a persoanelor defavorizate din comunitate;
 - 3) prestarea serviciilor de socializare pentru persoanele defavorizate din comunitate în vederea prevenirii excluziunii sociale, precum și facilitarea incluziunii sociale a acestora.
- 12.** Serviciul este organizat și își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii:

- 1) de asistență socială orientată, care prevede direcționarea prioritară a serviciilor sociale către persoanele/famiiliile defavorizate, identificate pe baza evaluării necesităților individuale;
- 2) de centrare pe beneficiar, care prevede adaptarea serviciilor sociale la necesitățile beneficiarilor (*în proces de schimbare continuă*) pe baza evaluării impactului serviciilor acordate asupra situației beneficiarului;
- 3) de accesibilitate, care prevede asigurarea accesului persoanelor/famiiliilor defavorizate la toate tipurile de servicii, precum și adaptarea lor la necesitățile acestora;
- 4) de oportunități egale, care prevede asigurarea dreptului la servicii sociale tuturor persoanelor/famiiliilor defavorizate în condiții de tratament egal și fără discriminare;
- 5) de celeritate, care prevede promptitudine în luarea deciziilor cu privire la prestarea serviciilor;
- 6) de respectarea drepturilor și a demnității umane;
- 7) de colaborare și parteneriat;
- 8) de nondiscriminare.

CAPITOLUL III

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea a 1-a

Drepturile și obligațiile Prestatorului

- 13.** Prestatorul are următoarele drepturi:
- 1) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale/teritoriale și locale, instituții și organizații necomerciale documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
 - 2) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
 - 3) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, organizațiile necomerciale, instituții și agenți economici în scopul realizării scopului și obiectivelor Serviciului;
 - 4) să faciliteze și să participe la formarea inițială și continuă a specialiștilor;
 - 5) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale privind serviciile sociale prestate;
 - 6) să presteze servicii gratuit sau contra plată totală sau parțială;
 - 7) Prestatorul poate avea și alte drepturi, în conformitate cu legislația în vigoare.
- 14.** Prestatorul are următoarele obligații:
- 1) să presteze servicii în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și Standardele minime de calitate și alte prevederi legale aferente domeniului de activitate;
 - 2) să informeze membrii comunității cu privire la activitatea Serviciului;

- 3) să aplice procedura privind admiterea, suspendarea și încetarea prestării serviciilor;
- 4) să ofere asistență beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a acestora pentru a asigura cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 5) să contribuie la procesul de educare al beneficiarilor privind sortarea hainelor și/sau lenjeriei de pat;
- 6) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- 7) să asigure un sistem de primire, înregistrare și examinare a plângerilor cu privire la serviciile oferite, în conformitate cu legislația;
- 8) să asigure baza tehnico-materială și unitățile de personal pentru prestarea serviciilor calitative;
- 9) să țină evidența activităților Serviciului, precum și să asigure raportarea privind activitatea realizată;
- 10) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale, structura teritorială de asistență socială, după caz, cu agenția teritorială de asistență socială, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, organizații necomerciale etc. și alți prestatori.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

15. Beneficiarul Serviciului sau reprezentantul legal, după caz, are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind organizarea și funcționarea Serviciului;
- 2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;
- 3) să beneficieze de servicii gratuite sau contra plată;
- 4) să înainteze petiții (cereri, sesizări sau propuneri) Prestatorului referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Serviciului și/sau alți beneficiari;
- 5) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului;
- 6) să i se respecte opinia în materie religioasă și culturală în cadrul Serviciului;
- 7) să i se asigure protecția datelor cu caracter personal în corespundere cu cadrul normativ;
- 8) să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu managerul Serviciului;
- 9) să participe conform intereselor la desfășurarea activităților de socializare din cadrul Serviciului;

16. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să respecte Regulamentul Serviciului;
- 3) să semneze și să respecte prevederile acordului de colaborare cu managerul Serviciului pentru servicii gratuite și să semneze contract de prestări servicii contra plată totală sau parțială cu Prestatorul;
- 4) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- 5) să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul și bunurile Serviciului;

- 6) să participe conform posibilităților la organizarea și desfășurarea activităților de socializare;
- 7) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
- 8) să comunice managerului Serviciului, în termen de 2 zile lucrătoare despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor.

CAPITOLUL IV

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI.

Secțiunea a 1-a.

Organizarea și funcționarea Serviciului

17. Serviciul este organizat într-o încăpere sigură și accesibilă, amplasată în comunitate, adaptată necesităților beneficiarilor și este dotat conform Standardelor minime de calitate.

18. Încăperile Serviciului sânt dotate astfel, încât să asigure accesibilitatea beneficiarilor în încăperile Serviciului, comodate în realizarea igienei personale și realizarea activităților de socializare.

19. Serviciul social integrat „Spălătorie socială” poate fi organizat pentru prestarea a toate trei tipuri de servicii sociale: spălătorie socială, igienă personală, socializare, sau doar anumite tipuri de servicii în dependență de posibilitățile financiare și necesitățile cetățenilor din comunitate.

20. Capacitatea de prestare a Serviciului este de cel mult cumulativ 40 persoane lunar.

21. Termenul maxim de prestare a Serviciului către beneficiar constituie maximum 6 luni, după caz, acesta poate fi extins în dependență de necesitățile beneficiarului, dar nu mai mult de 12 luni.

22. Serviciile de spălătorie și/sau socializare sunt prestate beneficiarilor o dată în două săptămâni, iar serviciul de igienă personală odată în săptămână.

Secțiunea a 2-a

Beneficiarii Serviciului

23. De servicii gratuite pot beneficia cetățenii Republicii Moldova sau străinii, conform art. 2, alin. (1) din Legea nr. 274/2012 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, domiciliați sau care locuiesc în comunitate, conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament, după cum urmează:

- 1) persoane vârstnice, care au atins vârsta standard de pensionare;
- 2) persoane vârstnice;
- 3) persoane cu dizabilități;
- 4) familii cu mulți copii;
- 5) copii în situație de risc;
- 6) persoane și familii defavorizate;
- 7) alte persoane în situație de dificultate, după caz.

24. De servicii contra plată totală sau parțială pot beneficia toți cetățenii Republicii Moldova sau străinii, conform art. 2, alin. (1) din Legea nr. 274/2012 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, domiciliați sau care locuiesc în comunitate și care nu se încadrează în criteriile de eligibilitate specificate în Anexa nr. 1.

Secțiunea a 3-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

25. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în baza procedurii de admitere a beneficiarului.
26. Identificarea beneficiarilor se realizează de către asistentul social comunitar sau prin referire de către medicul de familie, asistentul medical, cadrele didactice, reprezentanți ai autorităților publice locale, lucrătorul social, precum și la adresa directă a persoanei/familiei, la sesizarea din partea membrilor familiei sau comunității.
27. Pentru a beneficia de Serviciu, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, după caz, depune o cerere scrisă la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului. La cerere se anexează:
- 1) copia buletinului de identitate;
 - 2) copia legitimației de pensionar (după caz);
 - 3) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz);
 - 4) certificatul privind componența familiei (după caz);
 - 5) certificatul medical eliberat de medicul de familie, Trimitere – extras (Formular nr. 027/e).
28. La depunerea cererii solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.
29. Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului înregistrează cererea în Registrul de evidență a solicitanților.
30. Prestatorul, în comun cu echipa multidisciplinară, care funcționează în cadrul autorității administrației publice de nivelul întâi, în timp de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii, realizează evaluarea situației solicitantului și recomandă admiterea, inclusiv tipurile de servicii sau refuzul admiterii solicitantului în Serviciu.
31. Dreptul la Serviciu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate, conform prevederilor din Anexa nr. 1 la prezentul Regulament, constatărilor și recomandărilor echipei multidisciplinare.
32. Prestatorul emite dispoziția/ privind admiterea sau neadmiterea solicitantului Serviciu.
33. Managerul Serviciului comunică în scris beneficiarului/reprezentantului legal, în termen de 3 zile de la emiterea dispoziției/ privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu și introduce datele beneficiarului în Registrul de evidență a beneficiarilor. Dispoziția privind neadmiterea în Serviciu va conține și motivul refuzului.
34. Odată cu semnarea dispoziției privind admiterea, beneficiarul de servicii gratuite semnează cu Prestatorul Serviciului/Managerul Serviciului Acordul de colaborare, iar beneficiarul de servicii contra plată totală sau parțială semnează contractul de prestări servicii cu Prestatorul de Serviciu.
35. Managerul Serviciului perfectează dosarul beneficiarului, conform Anexei nr. 2 la prezentul Regulament.
36. Dosarul beneficiarului se păstrează la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului.
37. După încetarea prestării serviciilor, copia dosarului beneficiarului se păstrează în cadrul Serviciului pentru o perioadă de cel puțin 5 ani.

Secțiunea a 4-a

Prestarea Serviciului de spălătorie socială

38. Graficul lunar de prestare a Serviciului de spălătorie socială este elaborat de Managerul Serviciului în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, numărul de beneficiari, periodicitatea și volumul serviciilor care urmează a fi prestate.
39. Graficul lunar de prestare a Serviciului de spălătorie socială este aprobat de către Prestator.

40. Beneficiarul are dreptul să aducă la spălătorie odată la două săptămâni minim 5 kg -maxim 8 kg de haine și/sau lenjerie de pat.

41. Colectarea și predarea hainelor și/sau lenjeriei de pat se realizează în saci de către personalul Serviciului, inclusiv pot fi implicați voluntarii.

42. În cazul persoanelor cu mobilitate redusă sau imobilizate, hainele și/sau lenjeria sunt preluate și predate de către lucrătorul social din cadrul Serviciului.

43. În cazul în care persoana beneficiază de serviciile sociale „Îngrijire socială la domiciliu” sau „Asistență personală”, hainele și/ sau lenjeria de pat a beneficiarului Serviciului sunt preluate și predate de către lucrătorul social/asistentul personal.

44. La recepționarea articolelor de îmbrăcăminte/lenjerie de pat acestea sunt predate în numerar și ulterior la returnarea acestora la fel. Beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia sau personalul serviciilor sociale „Îngrijire socială la domiciliu” sau „Asistență personală”, și operatorul la mașina de spălat/lucrătorul social din cadrul Serviciului semnează un act de primire-predare.

45. Evidența actelor de primire-predare este asigurată de către operatorul la mașina de spălat/lucrătorul social al Serviciului prin intermediul Registrului de evidență.

Secțiunea a 5-a

Prestarea Serviciului de igienă personală

46. Graficul lunar de prestare a Serviciului este elaborat în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, numărul de beneficiari, periodicitatea și volumul de servicii și suport care urmează a fi acordat.

47. Timpul alocat pentru efectuarea serviciilor de igienă corporală este de maxim 20 de minute per beneficiar cu capacitate deplină de autoîngrijire și autodeservire și 10 min pentru igienizarea spațiilor și obiectelor din încăperea de duș.

48. Timpul alocat pentru efectuarea serviciilor de igienă corporală este de maxim 30-40 de minute per beneficiar cu capacitate redusă de autoservire/autoîngrijire. Aceștea sunt asistați de către lucrătorul social, care acordă suport pentru dezbrăcat/îmbrăcat, îmbăierea în duș și alte necesități ale beneficiarului și 10 min pentru igienizarea spațiilor și obiectelor din încăperea de duș.

49. Serviciul asigură gratuit beneficiarul cu produse igienice (săpun, șampon, gel de duș), prosop și uscător de păr.

50. Evidența beneficiarilor de servicii de igienă personală este asigurată de către lucrătorul social prin Registrul de evidență.

Secțiunea a 6-a

Prestarea Serviciului de socializare

51. Graficul lunar de prestare a Serviciului de socializare este elaborat în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, numărul de beneficiari, grupurile de vârstă, interese și periodicitatea acordării serviciului.

52. Activitățile de socializare sunt: activități de informare, educaționale, ocupaționale individuale și în grup, activități culturale (expoziții, șezători, concerte, concursuri), activități distractive etc.

53. Tematicile activităților de socializare sunt planificate în dependență de interesul grupului de beneficiari (vârstnic, copii etc), doleanțele și necesitățile acestora.

Secțiunea a 8-a

Monitorizarea și evaluarea Serviciului

- 54.** Prestatorul monitorizează și evaluează serviciile prestate beneficiarului.
- 55.** Managerul Serviciului elaborează raportul anual de activitate, care este aprobat de către Prestator.
- 56.** Prestatorul asigură evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarului o singură dată pe perioada de prestare a Serviciului pentru fiecare admitere în Serviciu.
- 57.** Prestatorul întreprinde activități suplimentare de monitorizare și evaluare în cazurile în care există suspiciuni/semnalări de abuz, discriminare, neglijare, exploatare sau hărțuire.

Secțiunea a 9-a

Suspendarea și încetarea prestării de servicii

- 58.** Suspendarea prestării serviciilor se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele cazuri:
- 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
 - 2) la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial;
 - 3) la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare;
 - 4) la imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta Serviciul.
- 59.** În baza situațiilor stabilite în pct. 58 din prezentul Regulament, Prestatorul emite dispoziția de suspendare a prestării serviciilor.
- 60.** Încetarea prestării serviciilor poate fi efectuată în următoarele situații:
- 1) solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal;
 - 2) schimbarea reședinței curente a beneficiarului;
 - 3) constatarea neîntinerii de către beneficiar a criteriilor de eligibilitate;
 - 4) încălcarea în mod repetat a prevederilor Regulamentului de activitate al Serviciului și Acordului de colaborare;
 - 5) nerespectarea prevederilor contractului de prestări servicii;
 - 6) expirarea duratei pentru care a fost încheiat Acordul de colaborare, neurmată de încheierea altui acord sau de prelungirea acordului;
 - 7) aducerea de prejudicii integrității fizice altor beneficiari sau personalului Serviciului;
 - 8) plasarea într-un serviciu de plasament pe lungă durată/serviciu de plasament de tip familial sau rezidențial pentru copii;
 - 9) schimbări în starea de sănătate, care contravin criteriilor de eligibilitate;
 - 10) decesul beneficiarului;
 - 11) alte situații prevăzute de legislație.
- 61.** În baza situațiilor stabilite în pct. 60 al prezentului Regulament și a actelor confirmative, Prestatorul emite dispoziția/ de încetare a prestării serviciilor.
- 62.** Dispoziția/ de suspendare sau încetarea prestării Serviciului se aduce la cunoștința beneficiarului, în termen de 3 zile lucrătoare din data emiterii acesteia.

CAPITOLUL V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Serviciului

63. Serviciul este condus de un manager, numit și eliberat din funcție, în condițiile legii, de către Prestator.

64. Managerul Serviciului este responsabil de:

- 1) conducerea și monitorizarea activității personalului din cadrul Serviciului;
- 2) planificarea și organizarea administrării tuturor resurselor financiare și materiale ale Serviciului și asigurarea funcționării acestuia în concordanță cu legislația în vigoare și în coordonare cu Fondatorul/Prestatorul Serviciului;
- 3) monitorizarea și evaluarea impactului serviciului prin colectarea, procesarea și analiza informației;
- 4) participarea în comun cu echipa multidisciplinară la efectuarea evaluării situației beneficiarului;
- 5) ținerea și actualizarea evidenței beneficiarilor Serviciului;
- 6) semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul/reprezentantul legal;
- 7) perfectarea, păstrarea și gestionarea dosarului beneficiarului;
- 8) informarea beneficiarului și a familiei acestuia cu privire la drepturile sociale și serviciile sociale disponibile;
- 9) identificarea și facilitarea accesului beneficiarilor la resursele și serviciile disponibile la nivel de comunitate;
- 10) organizarea în comun cu Prestatorul și echipa Serviciului a activităților de socializare și petrecere a timpului liber;
- 11) asigurarea colaborării personalului Serviciului cu alți specialiști, alte instituții, organizații sau alte grupuri de suport comunitar în interesul beneficiarului;
- 12) coordonarea activității sale cu Prestatorul, în scopul luării deciziilor cu privire la prestarea serviciilor de către personalul Serviciului;
- 13) prezentarea notelor informative și rapoartelor privind activitatea specialiștilor Serviciului, precum și situația beneficiarilor admiși în Serviciu;
- 14) evidența statistică a Serviciului
- 15) promovarea activității Serviciului la nivel de comunitate;
- 16) identificarea resurselor suplimentare pentru activitatea Serviciului.

Secțiunea a 2-a

Personalul Serviciului

65. Schema de încadrare a personalului Serviciului și fișele de post sunt aprobate de Prestator, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia, precum și cu prevederile legislației în vigoare.

66. Prestatorul angajează personalul în baza contractului individual de muncă sau contractului de prestări servicii, după caz.

67. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului, în conformitate cu atribuțiile și competențele acestuia.

68. Prestatorul are obligația de a asigura dezvoltarea profesională a personalului din cadrul Serviciului.

69. Prestatorul asigură supervizarea profesională a managerului și după caz, a personalului Serviciului, conform prevederilor legislației în vigoare.

70. Personalul Serviciului este format din:

- 1) *personal administrativ* – managerul Serviciului;
- 2) *personal auxiliar* – lucrător social, operator la mașina de spălat, după caz conducător auto.

71. Lucrătorul social din cadrul Serviciului este responsabil de:

- 1) participarea în comun cu echipa multidisciplinară la efectuarea evaluării situației beneficiarilor;
- 2) preluarea și livrarea la domiciliu a hainelor și/sau lenjeriei de pat pentru persoanele cu mobilitate redusă și imobilizate;
- 3) acordarea la necesitate a suportului și asistenței beneficiarilor la realizarea igienei personale, inclusiv igienizarea obiectelor și spațiilor de duș;
- 4) oferirea suportului emoțional și social pentru beneficiarii Serviciului;
- 5) identificarea și facilitarea accesului beneficiarilor la resursele și serviciile disponibile la nivel de comunitate;
- 6) asigurarea evidenței serviciilor oferite de igienă personală;
- 7) acordarea suportului necesar în organizarea și desfășurarea activităților de socializare.

72. Operatorul la mașina de spălat din cadrul Serviciului este responsabil de:

- 1) recepționarea hainelor și/sau lenjeriei de pat de la beneficiari;
- 2) sortarea și încărcarea hainelor și/sau lenjeriei de pat în mașina de spălat;
- 3) administrarea detergenților și dezinfectanților conform specificațiilor;
- 4) ajustarea setărilor mașinii de spălat pentru a asigura spălarea eficientă a hainelor ca acestea să fie curate și nedeteriorate;
- 5) monitorizarea și supravegherea ciclurilor de spălare;
- 6) păstrarea zonei de lucru în curățenie și ordine;
- 7) utilizarea responsabilă a tehnicii și utilajului folosit pentru prestarea serviciilor;
- 8) dezinfectarea mașinilor automate de spălat/uscă și a utilajului folosit;
- 9) identificarea și raportarea problemelor tehnice la mașinile automate de spălat/uscă, alt echipament utilizat;
- 10) asigurarea prestării calitative a serviciilor de spălat haine și/sau lenjeriei de pat, uscat;
- 11) recepționarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat în numerar și în baza actului primire-predare;
- 12) oferirea suportului emoțional și social pentru beneficiarii Serviciului;
- 13) asigurarea evidenței serviciilor oferite de spălătorie socială.

CAPITOLUL VI

FINANȚAREA SERVICIULUI

Secțiunea a 1-a

Finanțarea Serviciului

73. Serviciul își desfășoară activitatea economico-financiară în conformitate cu bugetul aprobat de către Fondator/Prestator pentru anul în curs.

74. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de Fondator/Prestator, venituri colectate (prestarea serviciilor contra plată totală sau parțială) conform prevederilor legale, precum și fondurilor oferite de sponsori, partenerii de dezvoltare, organizații filantropice, granturi etc. alte surse, conform legislației.

75. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.

76. Evidența contabilă și întocmirea dării de seamă financiare, statistice și de specialitate se fac de către contabilitatea Prestatorului în condițiile legislației.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Serviciului

77. Prestatorul utilizează și administrează patrimoniul în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.

78. Patrimoniul se folosește exclusiv pentru realizarea scopului Serviciului, cu asigurarea integrității, menținerii și administrării eficiente a acestuia.

79. Înstrăinarea și casarea bunurilor Serviciului se va efectua cu acordul scris al Prestatorului/Fondatorului.

CAPITOLUL VII DISPOZIȚII FINALE

80. Activitatea Serviciului încetează prin lichidarea/reorganizarea/absorbția în corespundere cu actele normative, la decizia Fondatorului/Prestatorului.

81. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Prestator care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, urmează a fi transmise spre soluționare instanței de judecată, în condițiile prevăzute de legislație.

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

83. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Prestatorului se efectuează de către organele abilitate cu drept de control sau audit financiar.

84. După încetarea activității Serviciului, patrimoniul va fi transmis conform deciziei Prestatorului/Fondatorului.

Instrucțiune
privind modalitatea de determinare a eligibilității persoanelor pentru a fi admise în cadrul
Serviciului social integrat „Spălătorie socială”

1. Solicitantul este considerat eligibil pentru a fi admis în cadrul Serviciului gratuit dacă întrunește una din următoarele condiții:
 - 1) se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menționate în pct. 24 din prezentul Regulament:
 - a) persoane vârstnice, care au atins vârsta standard de pensionare;
 - b) persoane cu dizabilități;
 - c) familii cu mulți copii;
 - d) copii în situație de risc;
 - e) persoane și familii defavorizate;
 - f) alte persoane în situație de dificultate, după caz, persoana este imobilizată sau este cu mobilitate redusă; persoana este bolnavă în faza terminală (cancer, ciroză); persoana a fost externată din spital după intervenție chirurgicală și se află în perioade de recuperare și reabilitare, precum și altele.
 - 2) în cadrul evaluării, echipa multidisciplinară determină dacă solicitantul are nevoie de servicii de spălătorie socială, igienă personală, servicii de socializare;
 - 3) solicitantul are o situație socio-economică precară, are/nu are acces la sistemul de apă și de canalizare și nu are condiții la domiciliu pentru spălarea hainelor/lenjeriei de pat, și/sau igienă personală.
2. Nu se admit în Serviciu persoanele care:
 - 1) beneficiază de servicii în instituții rezidențiale;
 - 2) suferă de boli infecțioase în fază de acutizare.

Dosarul Beneficiarului

Conținutul dosarului:

- 1) cererea personală a solicitantului sau a reprezentantului legal;
- 2) copia actului de identitate și/sau certificatului de naștere;
- 3) copia legitimației de pensionar (după caz);
- 4) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz);
- 5) certificatul privind componența familiei;
- 6) evaluarea inițială, conform Managementului de caz, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 71 din 3 octombrie 2008;
- 7) după caz, fișa de referire, în cazul referirii de către un specialist, instituție (asistent social comunitar, medic de familie etc.);
- 8) Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- 9) Acordul de colaborare privind prestarea serviciilor încheiat între managerul Serviciului și beneficiar sau reprezentantul legal al acestuia;
- 10) trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e)
- 11) Dispozițiile Prestatorului privind admiterea/suspendarea/încetarea prestării Serviciului;
- 12) alte acte, la necesitate.

**Statele tip de personal a
Serviciului social integrat „Spălătorie socială”**

1. Structura și statele de personal, recomandabile se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Serviciului.
2. Structura de personal recomandată pentru Serviciu include:

Nr. d/o.	Funcția	Numărul de unități
Personal administrativ		
1.	Manager al Serviciului	1 unitate
Personal auxiliar		
2.	Lucrător social	1 unitate
3.	Operator la mașina de spălat	1 unitate