



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

**Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin
alimentar și Standardelor minime de calitate
și abrogarea unei hotărâri de Guvern**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

În temeiul Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii cu privire la serviciile sociale nr. 123/2010 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541) cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1.Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar, conform anexei nr. 1;

1.2.Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii de servicii sociale de sprijin alimentar vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru nominalizat.

3. Se abrogă Hotărârea Guvernului nr. 1246/2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social.

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

Prim-ministru

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul Muncii și Protecției Sociale

Natalia Plugaru

Ministerul Finanțelor

Andrian Gavrilița

Ministrul Justiției

Vladislav Cojuhari

**Regulamentul-cadru
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social de sprijin alimentar**

**Capitolul I.
DISPOZIȚII GENERALE**

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

2. Serviciul este prestat de către prestatori de servicii sociale, publici sau privați, conform prevederilor art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale și Legii nr. 547/2003 asistenței sociale.

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

4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, standardele minime de calitate, decizia prestatorului de serviciu privind instituirea Serviciului, regulamentul intern de organizare și funcționare a serviciului, precum și cu prevederile legislației.

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, sau în cazurile prevăzute de lege reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciului social de sprijin alimentar;
beneficiar – persoană căreia i s-a stabilit dreptul la serviciul social de sprijin alimentar;

evaluarea necesităților – act care constată situația materială și socială 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.

operator economic/autoritate contractată - orice persoană fizică sau juridică, orice entitate publică sau asociație a acestor persoane și/sau entități care

furnizează bunuri, execută lucrări și/sau prestează servicii pe piață, contractată pentru a presta servicii.

produsele alimentare neperisabile - alimente care își păstrează calitățile pe o perioadă îndelungată, fără a se altera sau strica ușor, cu condiția respectării cerințelor sanitare de păstrare prevăzute de cadrul normativ.

Capitolul II.

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

7. Scopul Serviciului constă în susținerea persoanei aflate în situații de dificultate pentru prevenirea/diminuarea/depășirea situațiilor de dificultate prin asigurarea accesului la serviciile de alimentație, în baza necesităților identificate.

8. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:

8.1 facilitarea depășirii situației de dificultate cu care se confruntă persoana;

8.2 acordarea unei forme de servicii de sprijin alimentar persoanelor aflate în situație de dificultate, conform necesităților identificate,

8.3 asigurarea flexibilității serviciilor de sprijin alimentar conform necesităților evaluate.

9. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii:

9.1 principiul accesibilității și disponibilității;

9.2 principiul recunoașterii independenței și autonomiei persoanei, respectarea demnității umane;

9.3 principiul nondiscriminării;

9.4 principiul abordării individualizate;

9.5 principiul parteneriatului în dezvoltarea și prestarea Serviciului;

9.6 principiul confidențialității informației.

9.7 principiul responsabilității personale a beneficiarului de asistență socială.

Capitolul III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Dreptul la Serviciu

10. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei în cazul întrunirii cumulative a următoarelor condiții:

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

10.2 nu execută pedeapsa privativă de libertate sau nu beneficiază de servicii sociale în regim rezidențial publice sau privat;

- 10.3 a depus cererea sau este referit;
- 10.4 se află în situație de dificultate confirmată prin evaluarea necesităților și actelor constatatoare;
- 10.5 este emisă decizia cu privire la acordarea dreptului la Serviciu;
- 10.6 este semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul.

11. Dreptul la acordarea Serviciului se stabilește de către Prestator pentru o perioadă de până la 180 de zile calendaristice. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor echipei multidisciplinare.

Secțiunea 2

Managementul de caz în cadrul Serviciului

12. 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, voluntari, membrii comunității, precum și la solicitarea directă a beneficiarilor.

13. Admiterea beneficiarului în Serviciu poate fi realizată:

13.1 la solicitarea personală a beneficiarului și/sau reprezentantului legal către Prestator;

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

14. În situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 12, 13, 15, 16 din prezentul Regulament pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care Prestatorul va evalua și întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament.

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

16. 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 echipei multidisciplinare în termen de 15 zile calendaristice, inclusiv, după caz, în baza avizului comisiei. Beneficiarul este informat cu privire la decizie în termen de 5 zile lucrătoare.

17. Beneficiarul semnează un acord de colaborare cu prestatorul, unde sunt stabilite condițiile și durata de acordare a Serviciului și contractul de prestare a

serviciului.

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

19. 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, conform legislației.

20. Datele constatate prin ancheta socială se consideră valabile și produc efecte de la data întocmirii anchetei până la întocmirea unei noi anchete sociale sau constatărilor organelor abilitate cu funcții de control. În cazul identificării unor noi circumstanțe în situația beneficiarului prin anchetă socială sau constatărilor organelor abilitate cu funcții de control, noile constatări identificate intră în vigoare din data întocmirii raportului de constatare/data vizitei membrilor organelor respective la reședința curentă a beneficiarului, fără a produce efecte retroactive.

21. Prestatorul reevaluează situația beneficiarului în cazul constatării următoarelor situații:

21.1 beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de 180 de zile calendaristice;

21.2 beneficiarul care pe parcursul a 30 zile calendaristice nu s-a prezentat la Serviciu să servească/să preia masa caldă din motive neîntemeiate 5 zile consecutive sau neconsecutive;

21.3 beneficiarul nu a valorificat voucherul alimentar în decurs de 60 zile consecutive;

21.4 beneficiarul nu a ridicat pachetul alimentar în termenii stabiliți;

21.5 Prestatorul constată modificări în informațiile declarate, constatate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative.

În rezultatul reevaluării, prestatorul întocmește un raport care se anexează la dosarul beneficiarului.

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

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

23.1 la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal, cu

indicarea perioadei de suspendare;

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

23.3 la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare pe perioada tratamentului/reabilitării;

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

23.5 neachitarea contravalorii meselor până în data de 10 ale lunii următoare, în cazul serviciului prestat contra cost.

24. Stoparea Serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri:

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

24.2 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;

24.3 la acumularea a 5 absențe nemotivate pe parcursul a unei luni calendaristice;

24.4 expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul, în lipsa încheierii unui nou acord sau prelungirii precedentului;

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

24.6 la încălcarea regulamentului de ordine interioară în perioada beneficierii Serviciului;

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

24.8 privării de libertate;

24.9 plasarea într-un serviciu de plasament;

24.10 neachitarea contravalorii meselor în decurs de 20 zile calendaristice din data suspendării Serviciului în cazul menționat la sbp. 23.5) pct. 23 al Regulamentului;

24.11 decesul beneficiarului.

25. Decizia privind modificarea, suspendarea sau stoparea prestării Serviciului se întocmește de către Prestator cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare, cu excepția situațiilor prevăzute la sbp. 24.8 și 24.11 din pct. 24.

Secțiunea 4

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

26. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

26.1 să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;

26.2 să beneficieze de servicii în conformitate cu acordul de colaborare încheiat cu prestatorul;

26.3 să depună petiții;

26.4 să li se păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

26.5 să solicite modificarea, suspendarea sau stoparea Serviciului;

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

27. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

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

27.2 să manifeste o atitudine responsabilă față de personalul Serviciului.

27.3 să respecte programul stabilit pentru servirea mesei, pentru preluarea mesei, să păstreze curățenia localurilor și bunurile unității, precum și să respecte măsurile de igienă;

27.4 să valorifice voucherul alimentar sau pachetul alimentar conform destinației.

Secțiunea 5.

Drepturile și obligațiile Prestatorului

28. Prestatorul are următoarele drepturi:

28.1 să colaboreze cu Agențiile/ Structurile teritoriale de asistență socială, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiile medicale, instituțiile rezidențiale, prestatorii de servicii sociale, organele de ordine publică, agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă, instituții de învățământ, organizațiile neguvernamentale, voluntarii, agenții economici, alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare;

28.2 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;

28.3 să acceseze și să folosească mijloacele financiare de la organizații donatoare în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

28.4 să semneze acorduri de parteneriate și/sau colaborare cu autoritățile publice și/sau organizații neguvernamentale, alți prestatori de servicii pentru integrarea socială a beneficiarilor și accesul acestora la servicii;

28.5 să achiziționeze mese calde, produse alimentare sau alte servicii necesare pentru prestarea Serviciului, după caz, în funcție de necesitățile identificate la nivel de comunitate.

29. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații:

29.1 să aprobe regulamentul intern de organizare și funcționare;

29.2 să presteze servicii potrivit prevederilor legislației;

29.3 să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal conform prevederilor legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

29.4 să asigure un mecanism de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

29.5 să încheie acorduri/memorandumuri de cooperare cu Agenția/ Structura teritorială de asistență socială, sau alte organizații/ instituții pentru prestarea Serviciului;

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

29.7 să asigure informarea cu privire la activitatea Serviciului;

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

29.9 să furnizeze, la cerere, date statistice deținute de Serviciu.

Secțiunea 6

Modalitățile de acordare a Serviciului

30. Serviciul poate fi prestat prin următoarele modalități:

30.1 gratuit;

30.2 contra plată prin achitarea deplină a costului serviciului;

30.3 compensat, beneficiarul din mijloace financiare proprii acoperă o parte din costul mesei calde/prânzului. Mărimea părții din cost pe care trebuie să o achite beneficiarul este stabilită de către Prestator.

31. Decizia privind modalitatea de prestare al Serviciului, inclusiv pentru fiecare beneficiar, este luată de către Prestator.

32. Prestatorul aprobă condițiile de admitere în serviciu, iar pentru beneficiarii de servicii compensate sau contra plată și cuantumul contribuției beneficiarului.

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

Secțiunea 7

Organizarea și funcționarea Serviciului

34. Organizarea și funcționarea serviciului este asigurată de către Prestator.

35. Serviciul social de sprijin alimentar prevede următoarele forme de organizare:

- 35.1 cantină socială;
- 35.2 ghișeu social alimentar;
- 35.3 cantină mobilă;
- 35.4 catering social;
- 35.5 pachet alimentar;
- 35.6 voucher alimentar.

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

37. Prestatorul corespunde normelor cadrului normativ în vigoare privind procurarea produselor, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea.

38. Valoarea zilnică a produselor alimentare necesare pentru prepararea unei mese se stabilește de către Prestator.

39. Valoarea pachetului alimentar și a voucherului alimentar se aprobă de către Prestator.

40. Formele de Serviciu care conțin și componenta de distribuire/livrare într-un loc prestabilit sau la domiciliul beneficiarului nu sunt incluse în valoarea alimentației stabilită de prestator.

41. În funcție de modul de organizare și funcționare al Serviciului, Prestatorul instituie echipa multidisciplinară (în continuare - comisie) pentru examinarea dosarelor solicitanților și beneficiarilor Serviciului.

42. Comisia examinează dosarele și înaintează recomandări pentru acordarea, sistarea, stoparea sau modificarea formelor sau modalităților Serviciului.

43. Recomandările comisiei sunt examinate la emiterea de către Prestator a deciziilor privind acordarea, sistarea, stoparea sau modificarea formelor sau modalităților Serviciului.

44. Prestatorul perfectează listele beneficiarilor, și/sau după caz liste de rezervă.

45. Prestatorul ține evidența listelor beneficiarilor înregistrându-le într-un registru de evidență.

46. Listele de rezervă sunt valorificate în cazul constatării lipsei/imposibilitatea beneficiarilor de a servi/ridica masa caldă sau altă formă de Serviciu conform prezentului Regulament.

47. Prestatorului poate organiza și presta una sau mai multe forme ale Serviciului.

48. Serviciul funcționează în baza unui program de activitate, adus la cunoștința beneficiarului.

49. Numărul de mese servite sau ridicate de beneficiar sau livrate la domiciliul acestuia per zi pentru fiecare beneficiar este stabilit de către Prestator.

50. Prestatorul poate implica beneficiari sau voluntari pentru distribuirea/livrarea meselor calde, instruiți în acest sens.

51. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor, conform legislației.

Capitolul 4. FORMELE SERVICIULUI DE SPRIJIN ALIMENTAR

Secțiunea 1. Cantină socială

52. Cantina socială este o formă a Serviciului dotat și amenajat conform cadrului normativ pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui sediu amenajat în acest scop.

53. Cantina socială este organizată și funcționează cu respectarea Anexei nr. 5 la Hotărârea Guvernului 206/2023 cu privire la aprobarea regulamentelor și a regulilor din comerțul interior și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului.

54. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizațiile eliberate de organele competente.

55. Meniul zilei este plasat la un loc vizibil.

56. Mesele calde se oferă beneficiarilor conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență pentru luna în curs. Beneficiarii sunt obligați să semneze în lista de evidență zilnic.

Secțiunea 2. Ghișeu social alimentar

57. Ghișeul social alimentar este o formă a Serviciului prestat într-un spațiu accesibil pentru beneficiari și amenajat pentru ridicarea/distribuirea meselor calde ambalate în recipiente conform cadrului normativ în domeniu.

58. Ghișeul social alimentar poate fi organizat pe lângă Cantina socială sau pot fi achiziționate mese de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați.

59. Meniul zilei este plasat la un loc vizibil.

60. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de Prestator.

61. Mesele calde ambalate corespunzător se oferă beneficiarilor conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență pentru luna în curs. Beneficiarii sunt obligați să semneze în lista de evidență.

62. Ambalajele trebuie să corespundă cerințelor legale, inclusiv să asigure integritatea conținutului recipientului.

63. Transportul meselor calde se efectuează conform prevederilor legale, cu mijloace autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu prevederile Legii nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară.

64. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizările necesare ale organelor competente.

Secțiunea 3. Cantina mobilă

65. Cantina mobilă reprezintă o formă a Serviciului care prevede livrarea mesei calde ambalate, prin intermediul unui vehicul specializat conform cadrului normativ în domeniu, într-un loc stabilit de staționare.

66. Cantina mobilă poate fi organizată pe lângă Cantina socială sau prin achiziționarea meselor calde ambalate corespunzător, de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați.

67. Prestatorul stabilește locul de staționare unde beneficiarul ridică masa caldă. Locul de staționare a Serviciului este adus la cunoștință beneficiarului.

68. Prestatorul plasează la un loc vizibil meniul zilei.

69. Mesele calde ambalate corespunzător se oferă beneficiarului conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență. Beneficiarul semnează zilnic lista de evidență.

70. Ambalajele trebuie să corespundă cerințelor legale, inclusiv să asigure integritatea conținutului recipientului.

71. Transportul produselor alimentare se efectuează conform prevederilor legale, cu mijloace autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu prevederile Legii nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară. După caz, la transportare produsele alimentare sunt însoțite de documente care certifică recepționarea lor conform actelor normative.

72. Unitatea de transport este dotată conform cerințelor stabilite în cadrul legal, inclusiv cu echipament/utilaje pentru menținerea temperaturii necesare și asigurarea siguranței alimentelor.

73. Personalul care asigură distribuirea meselor calde ambalate este dotat și utilizează echipament conform cerințelor legale.

74. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizările necesare ale organelor competente.

Secțiunea 4. Catering social

75. Cateringul social este o formă a Serviciului care prevede distribuirea mesei calde, ambalată corespunzător la domiciliul sau reședința curentă a beneficiarului.

76. Cateringul social poate fi organizat prin achiziționarea meselor calde, ambalate corespunzător, de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați.

77. Prestatorul livrează la domiciliu sau la reședința curentă a beneficiarului masa caldă în baza programului de activitate stabilit și lista de evidență a beneficiarilor.

78. Meniul este adus la cunoștința beneficiarului de către Prestator.

79. Ambalajele trebuie să corespundă cerințelor legale, inclusiv să asigure integritatea conținutului recipientului.

80. Transportul produselor alimentare se efectuează conform prevederilor legale, cu mijloace autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu prevederile Legii nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară. După caz, la transportare produsele alimentare sunt însoțite de documente care certifică recepționarea lor conform actelor normative.

81. Unitatea de transport este dotată conform cerințelor stabilite în cadrul legal, inclusiv cu echipament/utilaje pentru menținerea temperaturii necesare și asigurarea siguranței alimentelor.

82. Personalul care asigură distribuirea meselor calde ambalate este dotat și utilizează echipament conform cerințelor legale.

83. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizările necesare ale organelor competente.

Secțiunea 5. Pachetul alimentar

84. Pachetul alimentar este o formă a Serviciului care prevede acordarea unui pachet care conține produse alimentare neperisabile.

85. Lista produselor alimentare pentru serviciul pachet alimentar se aprobă de către Prestator.

86. Beneficiarul nu poate alege componența produselor din pachetul alimentar.

87. Pachetul alimentar este organizat prin achiziționare de servicii/produse alimentare de la operatori economici înregistrați conform prevederilor cadrului legal contractați în acest sens.

88. Pachetul alimentar poate fi acordat beneficiarului pentru perioada stabilită în următoarele modalități:

88.1 o dată pe lună;

88.2 o dată la două luni;

88.3 o dată în trimestru.

89. Pachetul alimentar se acordă pentru o singură persoană, conform listei beneficiarilor întocmite, cu respectarea procedurilor privind admiterea în Serviciu.

90. Prestatorul aduce la cunoștința beneficiarului, datele de contact ale locației, programul de activitate și perioada de timp în care poate fi ridicat pachetul.

91. Pachetul alimentar poate fi:

91.1 ridicat direct de către beneficiar;

91.2 ridicat de membru de familie, lucrători sociali (cu acordul acestora), alte persoane terțe (în cazul în care beneficiarii, care sunt în imposibilitate de a ridica în persoană pachetul alimentar. Datele de identificare ale terței persoane sunt comunicate Prestatorului de către beneficiar);

91.3 distribuit la domiciliul beneficiarului (pentru un număr redus de beneficiari, care nu se pot deplasa pentru a ridica pachetul alimentar din locul/instituția indicată).

92. Beneficiarul și/sau persoana delegată pentru ridicarea pachetului alimentar în acest sens semnează lista de evidență a beneficiarilor Serviciului.

Secțiunea 6. Voucherul alimentar

93. Voucherul alimentar este o formă a Serviciului, un instrument de plată utilizat exclusiv pentru procurarea produselor alimentare (cu excepția produselor alcoolice) și/sau de mese calde.

94. Voucherul alimentar poate fi acordat în două forme:

94.1 voucher alimentar pe suport de hârtie;

94.2 voucher alimentar pe suport electronic (card de plată).

95. Voucherul alimentar pe suport de hârtie se acordă beneficiarului, în baza listelor și deciziei de acordare a Prestatorului.

96. Voucherul alimentar pe suport de hârtie acordat beneficiarului este valabil pentru o perioadă de 2 luni calendaristice. După expirarea termenului de valabilitate, voucherul alimentar pe suport de hârtie se anulează.

97. Voucherul alimentar pe suport electronic se acordă beneficiarului, în baza listelor și deciziei de acordare Prestatorului.

98. Sumele transferate pe voucherul alimentar pe suport electronic pot fi utilizate în termen de 2 luni consecutive din data transferării. În cazul în care mijloacele financiare stocate pe voucherul alimentar electronic nu au fost utilizate în decurs de 2 luni consecutive din data transferării, acestea se rambursează automat autorității care au transferat mijloacele financiare. Beneficiarul care nu a utilizat mijloacele financiare în decurs de 2 luni consecutive din data transferării, în cazul rambursării, nu mai are dreptul la restituirea acestor mijloace.

99. Prestatorul achiziționează voucherul alimentar și serviciile pentru acesta conform prevederilor legale de la unul sau mai mulți operatori economici.

100. Prestatorul stabilește mecanismul de raportare privind valorificarea voucherelor alimentare în documentația de achiziție a serviciilor.

101. Voucherele alimentare sunt valori materiale de strictă evidență și, în ordinea stabilită, sunt înregistrate în Registrul de evidență al autorității contractate, și se păstrează conform legislației. Voucherul alimentar este emis de operatori economici/autoritatea contractată.

102. Cerințe față de elementele obligatorii/mențiunile înscrise pe voucher:

102.1 înscrisul cu denumirea „VOUCHER ALIMENTAR“;

102.2 denumirea emitentului și datele sale de identificare;

- 102.3 număr de serie pentru identificare;
- 102.4 perioada de valabilitate a voucherului alimentar;
- 102.5 numele și prenumele beneficiarului;
- 102.6 destinația utilizării voucherului alimentar.

103. Voucherul alimentar nu permite:

103.1 efectuarea operațiunilor de depunere sau de retragere de numerar în sau de pe instrumentul de plată (altele decât cele cu valoarea nominală a voucherului alimentar);

103.2 de preschimbare în numerar și acordarea restului în bani la cumpărături;

103.3 achiziționarea de băuturi alcoolice precum și produse nealimentare.

104. În situația în care beneficiarul procură produse cu un preț mai mare decât valoarea mijloacelor bănești indicată pe voucherul alimentar, beneficiarul achită diferența de preț.

105. Voucherul alimentar este utilizat pe teritoriul Republicii Moldova, în termenul de valabilitate și numai pentru achiziționarea de produse alimentare (cu excepția produselor alcoolice) și/sau de mese calde în baza actului de identitate al beneficiarului.

106. Voucherele alimentare sunt valori materiale de strictă evidență și, în ordinea stabilită, sunt înregistrate în Registrul de evidență al Prestatorului, și se păstrează în safeu.

Capitolul V. MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL SERVICIULUI

107. Serviciul este condus de manager, numit și eliberat din funcție, în condițiile legislației de către prestator.

108. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

108.1 garantează respectarea drepturilor beneficiarilor admiși în Serviciu;

108.2 asigură funcționarea Serviciului în corespundere cu Standardele minime de calitate;

108.3 planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;

108.4 asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează în Serviciu;

108.5 reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;

108.6 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;

108.7 aprobă programul/regimul zilei/graficul de lucru al Serviciului, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.;

108.8 aprobă planul anual de activitate a Serviciului și asigură implementarea acestuia;

108.9 asigură activități de inserție profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului la locul de muncă, în corespundere cu modul de organizare, funcționare și desfășurare a procesului de inserție profesională a personalului din domeniul asistenței sociale stabilit de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale;

108.10 identifică necesitățile de formare profesională a personalului;

108.11 asigură formarea profesională continuă a personalului;

108.12 asigură supervizare profesională a angajaților Serviciului;

108.13 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;

108.14 poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Serviciu;

108.15 stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.

109. În limitele împuternicirilor legislației, managerul emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.

110. Personalul este format din specialiști din diferite domenii, care corespund scopului și obiectivelor Serviciului.

111. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de managerul Serviciului, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

112. Supervizarea și evaluarea competențelor profesionale a managerului Serviciului, precum și a angajaților se realizează conform normelor aprobate de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

113. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, iar la necesitate, Prestatorul poate încheia și contracte prestări servicii, în baza prevederilor legislației. Personalul Serviciului efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform actelor normative aprobate de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul sănătății.

114. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

115. Salarizarea personalului de efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

116. Personalul angajat are calificarea, competența, și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii sau de formare profesională.

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

Secțiunea 4

Finanțarea Serviciului

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

119. Mijloacele financiare nevalorificate lunar/trimestrial în anul de gestiune din contul neutilizării de către beneficiari a Serviciului, se utilizează pentru acordarea serviciilor conform legislației în vigoare.

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

CAPITOLUL VI

DISPOZIȚII FINALE

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

122. Litigiile apărute în domeniul formelor de Serviciu care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți sunt transmise spre soluționare organelor competente în condițiile legii.

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

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

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

126. Modelele actelor necesare implementării prezentului Regulament, vor fi aprobate de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar

CAPITOLUL I. PRINCIPII DE REGLEMENTARE

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1

Prestatorul asigură acces potențialilor beneficiari la Serviciu.

Rezultat: Serviciul este accesibil și disponibil.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul pune la dispoziție: Datele de contact (adresa, numărul de telefon/fax și adresa de e-mail);
2. Informații despre serviciile prestate și condițiile de admitere.

Informare - standardul 2

Prestatorul asigură informarea cu privire la serviciile prestate.

Rezultat: Informația privind disponibilitatea serviciului, condițiile de admitere și forma serviciului prestat este accesibilă.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind forma serviciilor.
2. Materialele informative conțin date despre serviciile prestate, condiții de admitere, drepturi și obligații.
3. Materialele sunt redactate într-un limbaj accesibil și sunt plasate într-un loc vizibil.
4. Prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.

Abordare individualizată – standardul 3

Prestatorul planifică și prestează servicii în funcție de necesitățile evaluate ale beneficiarului.

Rezultat: Beneficiarii primesc servicii conform necesităților.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.
2. Prestatorul asigură serviciile în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul.

Parteneriatul – standardul 4

Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile publice, societatea civilă și alți actori relevanți în scopul prestării Serviciului.

Rezultat: Parteneriatele stabilite contribuie la prestarea Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile publice, societatea civilă și alți actori relevanți.
2. Numărul beneficiarilor.
3. Acordul de colaborare semnat cu fiecare beneficiar.

Implicarea beneficiarului – standardul 5

Prestatorul implică beneficiarul în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului.

Rezultat: Beneficiarul participă activ în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Beneficiarul este încurajat și implicat în evaluarea inițială, în planificarea Serviciului și prestarea acestuia;
2. Beneficiarul își exprimă opinia prin semnătură privind necesitățile evaluate, planificarea și prestarea Serviciului.

Confidențialitatea – standardul 6

Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Rezultat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul Serviciului.
2. Beneficiarul semnează acord de prelucrare a datelor cu caracter personal.
3. Acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal se păstrează la dosarul beneficiarului.
4. Angajații Serviciului semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal/declarații de confidențialitate.
5. Acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal/declarații de confidențialitate se păstrează la dosarul angajatului.

Nondiscriminarea – standardul 7

Prestatorul prestează Serviciul în baza principiului nondiscriminării la toate etapele prestării acestuia.

Rezultat: Serviciul este prestat fără nici o formă de discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
2. Numărul plângerilor care se referă la aplicarea practicilor discriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

CAPITOLUL II. MANAGEMENTUL DE CAZ

Admiterea beneficiarului – standardul 8

Admiterea beneficiarului în Serviciu se efectuează conform prevederilor din Regulamentul-cadru.

Rezultat: Toți beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere în cadrul Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului.
2. Dosarul beneficiarului conține cel puțin următoarele acte:
 - a) Cerere de solicitare a Serviciului;
 - b) Copia actelor de identitate;
 - c) Evaluarea necesităților;
 - d) Acord de colaborare încheiat între Prestator și beneficiar;
 - e) Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal semnat de beneficiar;
 - f) Fișa de referire;
3. Decizia de admitere în Serviciu se ia de Prestator în urma examinării dosarului beneficiarului și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

Modificarea, suspendarea și stoparea dreptului – standardul 9

Prestatorul modifică, suspendă sau stopează prestarea Serviciului conform prevederilor legale.

Rezultat: Prestatorul are reglementată și aplică procedura de modificare, suspendare sau stopare a serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură privind modificarea, suspendarea sau stoparea Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru;
2. Condițiile de modificare, suspendare sau stopare a Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris.
3. Modificarea, suspendarea sau stoparea Serviciului se realizează în urma monitorizării și reevaluării situației beneficiarului.

CAPITOLUL III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Amplasarea Serviciului (mediul extern) – standardul 10

Serviciului este amplasat în comunitate în proximitatea beneficiarilor.

Rezultat: Serviciul este accesibil beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul asigură accesul beneficiarilor în funcție de necesitățile acestora.
2. Spațiile Serviciului sunt dotate conform cadrului normativ și facilitează/încurajează autonomia acestora.

Dotarea Serviciului și autorizațiile– standardul 11

Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea desfășurată, dotate conform cerințelor legale în funcție de forma de prestare a Serviciului.

Rezultat: Amenajarea și dotare a spațiilor corespunde normelor legale pentru unitățile de alimentație publică și forma de prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul corespunde cerințelor specifice privind amenajarea unității de alimentație publică, după caz asigurarea cu apă și canalizare, iluminare și ventilare, utilaj, mobilier tehnologic și ustensile, inclusiv cerințe tehnice față de spațiile și dotările unităților de alimentație publică;
2. Prestatorul deține documentația și autorizații valabile privind desfășurarea activității.
3. Spațiile interioare sunt accesibile pentru persoanele cu probleme locomotorii sau dizabilități locomotorii.

Organizarea și funcționarea Serviciului – standardul 12

Prestatorul asigură organizarea și funcționarea formei de Serviciu conform cadrului legal și necesităților identificate ale beneficiarilor.

Rezultat: Forma de organizare și prestare a Serviciului corespunde cadrului legal și necesităților beneficiarilor identificate la nivel de comunitate.

Beneficiarii primesc forma de Serviciu conform necesităților identificate și posibilităților Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul realizează și deține analiza necesităților la nivelul comunității privind forma de organizare a Serviciului.
2. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului în baza unui program stabilit.
3. Programul de activitate este afișat într-un loc vizibil și adus la cunoștința beneficiarului.
4. Prestatorul asigură cel puțin o masă pe zi pentru fiecare beneficiar.
5. Prestatorul elaborează meniul conform cerințelor legale, îl afișează în loc public sau, după caz, informează beneficiarul.

Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 13

Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarului în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

Rezultat: Prestatorul acordă Serviciul în conformitate cu necesitățile beneficiarului.

1. Prestatorul monitorizează și evaluează Serviciul prin:

- a) vizite la domiciliu;
- b) vizite la locul prestării Serviciului.

2. Evaluarea și monitorizarea Serviciului prin vizite la locul prestării Serviciului includ analiza programului de activitate, graficul de prestare și listele de evidență, respectarea normelor de producție, servire, ambalare și livrare a meselor calde/pachetelor cu produse alimentare.

3. Evaluarea și monitorizarea situației beneficiarului se realizează în următoarele situații:

- a) beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de cel puțin 90 de zile calendaristice;
- b) beneficiarul care pe parcursul a 30 zile calendaristice nu s-a prezentat la Serviciu să servească/să preia masa caldă din motive neîntemeiate pentru 5 zile consecutive sau neconsecutive;
- c) beneficiarul care nu a valorificat voucherul alimentar.
- d) beneficiarul nu a ridicat pachetul alimentar în termenii stabiliți;
- e) Prestatorul constată modificări în informațiile declarate, constatate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative.

Catering social – standardul 14

Formă a Serviciului care vizează prepararea sau procurarea meselor calde, ambalarea corespunzătoare și livrarea acestora la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor.

Rezultat: Beneficiarii primesc masa caldă ambalată corespunzător la domiciliu sau reședința curentă.

Indicatori de realizare:

- 1. Serviciul dispune de transport auto pentru livrarea meselor calde dotat conform cerințelor legale.
- 2. Livrarea meselor calde se efectuează în recipiente/caserole de unică folosință/vase pentru transportare, conform cadrului normativ în vigoare.
- 3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
- 4. Alimentația ambalată este livrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.

Ghișeu social alimentar – standardul 15

Formă a Serviciului care vizează prepararea sau procurarea meselor calde ambalate corespunzător și distribuite într-un spațiu din comunitate.

Rezultat: Beneficiarii primesc/ridică masa caldă ambalată dintr-un spațiu accesibil.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul prestează serviciul într-un spațiu amenajat conform cerințelor legale pentru recepționarea/păstrarea/distribuirea meselor calde ambalate.
2. Distribuirea meselor calde se efectuează în recipient/caserole de unică folosință/vase pentru transportare.
3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
4. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.

Cantina mobilă – standardul 16

Formă a Serviciului care prestată cu suportul unei unități de transport care livrează masa caldă în proximitatea locuinței beneficiarului.

Rezultat: Beneficiarii primesc masa caldă în proximitatea domiciliului sau reședinței curente.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul stabilește un loc de staționare a mijlocului de transport pentru distribuirea meselor calde.
2. Distribuirea meselor calde se efectuează în recipient/caserole de unică folosință/vase pentru transportare.
3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
4. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.
5. Unitatea de transport este dotată conform cerințelor pentru păstrarea și livrarea produselor alimentare finite ambalate conform cadrului legal.

Pachetul alimentar – standardul 17

Formă a Serviciului care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile.

Rezultat: Beneficiarilor li se acordă sprijin alimentar prin intermediul pachetelor cu produse alimentare.

Indicatori de realizare:

1. Lista produselor alimentare pentru Serviciu este aprobată de către prestator.
2. Pachetul cu produse alimentare conține doar produse neperisabile conform listei aprobate de către prestator.
3. Prestatorul deține și aplică mecanism de evidență a beneficiarilor.

Voucherul alimentar – standardul 18

Voucherul alimentar reprezintă instrument de plată utilizat exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese calde.

Rezultat: Beneficiarii valorifică voucherul conform destinației.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o instrucțiune privind mecanismul de acordare a voucherului alimentar, condițiile de valorificare a acestuia, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

2. Voucherul alimentar eliberat conține elementele obligatorii de identificare conform normelor legale.

3. Prestatorul deține Registru de evidență a voucherului alimentar.

4. Prestatorul deține Registru de evidență al beneficiarilor.

CAPITOLUL IV: MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 19

Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului conform prevederilor legale.

Rezultat: Serviciul este organizat și funcționează conform legislației.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul este instituit de către fondator în baza unei decizii de instituire.
2. Prestatorul/fondatorul aprobă un regulament de organizare și funcționare a Serviciului în baza Regulamentului-cadru.
3. Personalul Serviciului cunoaște și aplică regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului, precum și legislația relevantă pentru desfășurarea activității.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 20

Prestatorul asigură planificarea și dezvoltarea Serviciului conform necesităților beneficiarilor, scopului și obiectivelor stabilite.

Rezultat: Forma Serviciului prestat corespunde necesităților beneficiarilor.

Indicatorii de realizare:

1. Prestatorul aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:
 - a) calendarul activităților (termene);
 - b) scopul și obiectivele;
 - c) resursele disponibile și alocate;
 - d) responsabilitățile;
 - e) indicatorii de evaluare și monitorizare a rezultatelor.
2. Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului.
3. Prestatorul întocmește rapoarte de activitate.

Resursele umane – standardul 21

Serviciul dispune de o structură de personal în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.

Rezultatul: Resursele umane corespund cerințelor de bază pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

Indicatorii de realizare:

1. Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate funcției și fișei de post.
2. Prestatorul deține și aplică procedura de supervizare profesională pentru angajații Serviciului.
3. Prestatorul deține și aplică procedura de evaluare anuală a competențelor profesionale a angajaților Serviciului.
4. Angajații beneficiază de formări profesionale conform necesităților evaluate de formare și formei Serviciului.
5. Angajații confirmă prin certificate medicale starea lor de sănătate pentru desfășurarea activității în cadrul Serviciului.

CAPITOLUL V: PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal - standardul 22

Serviciul deține și aplică procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal împotriva violenței, abuzului și neglijării.

Rezultat: Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

Indicatorii de realizare:

1. Serviciul implementează procedura internă referitoare la procedura cu privire la protecția beneficiarilor împotriva violenței, abuzului și neglijării.
2. Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția beneficiarilor împotriva violenței, abuzului și neglijării.
3. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz și neglijare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului;

Depunerea și examinarea reclamațiilor – standardul 23

Prestatorul deține și aplică procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

Rezultat: Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedura privind depunerea și examinarea petițiilor.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare, înregistrare și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor, personalului Serviciului.
2. Petițiile sunt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova.
3. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției.
4. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și
Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale) a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul a fost elaborat în scopul implementării prevederilor Legii nr. 547/2003 asistenței sociale și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, precum și al eficientizării mecanismului de funcționare și monitorizare a serviciului social de sprijin alimentar. Crearea unui nou cadru normativ cu privire la Serviciul serviciului social de sprijin alimentar, pe lângă faptul că va aduce o claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, va permite o acoperire mai mare de beneficiari la nivel național, precum și o abordare individualizată.

Elaborarea proiectului actului normativ are la bază angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare la Uniunea Europeană și implementarea reformelor structurale prevăzute în documentele strategice naționale și europene.

Astfel, în contextul aderării la Uniunea Europeană, Republica Moldova avansează în implementarea **Planului de creștere economică al UE pentru anii 2025 - 2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului 260/2025**, care stabilește un program cuprinzător de reforme pentru consolidarea creșterii economice și a coeziunii sociale. În cadrul **Pilonului 4 – Capitalul social, Reforma 4.10** vizează îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale, inclusiv prin actualizarea și uniformizarea standardelor minime de calitate în domeniul asistenței sociale, în vederea răspunsului adecvat la necesitățile populației și **Pilonul European al Drepturilor Sociale (2017/C 428/09)**, asigură prevederi privind dreptul fiecărei persoane la servicii sociale de calitate, sprijin pentru incluziune și condiții echitabile de muncă.

Prin urmare, ajustarea cadrului normativ în domeniul serviciilor sociale este justificată de necesitatea alinierii legislației naționale la politicile și standardele europene relevante, asigurând coerența și compatibilitatea sistemului național de servicii sociale cu principiile și valorile Uniunii Europene, în special în domeniul protecției sociale, incluziunii și drepturilor fundamentale.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

Fenomenele socio-economice prin care trece Republica Moldova în ultimele decenii, au generat o serie de probleme sociale cu impact negativ asupra mai multor familii și persoane aflate în situații de dificultate. Printre acestea evidențiem: persoane vârstnice rămase fără suportul membrilor apti de muncă și incapacitatea acestora de a se auto deservi, lipsa locurilor de muncă în special în mediul rural, migrația persoanelor apte de muncă peste hotare, copii rămași cu un părinte sau în grija bunecilor sau rudelor apropiate, persoane cu dizabilități rămase fără suport, venituri mici ale acestor grupuri și costuri ridicate pentru viața de zi cu zi.

Cadrul normativ ce reglementează modul de organizare și funcționare a cantinelor de ajutor social este învechit și nu corespunde practicilor actuale de înființare și prestare a cantinelor de ajutor social și nu a fost armonizat cu Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale și Legea 547/2003 asistenței sociale.

Actualmente prestatorii publici și privați sunt limitați în prestarea serviciului, iar practica actuală europeană nu corespunde practicilor existente în Republica Moldova, formele de prestare a sprijinului alimentar au evoluat în lipsa cadrului normativ aferent.

Pentru asigurarea calității prestării serviciului de sprijin alimentar este necesară completarea cadrului normativ cu Standarde minime de calitate și actualizarea Regulamentului-tip de funcționare a serviciilor de cantină de ajutor social. În lipsa standardelor minime de calitate, Inspectoratul social de stat nu poate îndeplini funcția de verificare și validare a calității serviciilor de cantină de ajutor social prin procedura de acreditare în conformitate cu legislația în vigoare.

La fel, este necesar un mecanism de monitorizare și evaluare a serviciilor de sprijin alimentar. Lipsa mecanismului de evidență statistică a datelor cu privire la funcționarea Serviciului are drept consecință cunoașterea parțială a numărului de beneficiari, a acoperirii geografice.

Un aspect important în partea ce ține de dezvoltarea cadrului normativ este reglementarea mai multor tipuri de serviciu social de sprijin alimentar. În acest sens, există nevoia de a oferi oportunități diverse de

înființare și prestare a serviciilor reglementate de Legea serviciilor sociale nr. 123/2010, unde sunt oferite oportunități egale atât prestatorilor publici, cât și prestatorilor privați.

Suplimentar, putem menționa că, în urma studiului care a fost realizat în anul 2022 în cadrul proiectului „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile”, în cadrul a 32 de raioane și UTAG, finanțat de Uniunea Europeană sau identificat mai multe forme de prestare a serviciilor cantinelor de ajutor social de către prestatori dar care nu sunt reglementate de legislația actuală. Printre ele se enumeră:

- Servicii de cantină de ajutor social cu sediu pentru pregătirea bucatelor și servirea mesei;
- Servicii de alimentație contractate de la agenți economici (servirea mesei la sediul agentului economic sau catering);
- Livrarea prânzului cald la domiciliu;
- Cantina mobilă;
- Întreprindere socială de sprijin alimentar;
- Pachete cu produse alimentare.

Conform studiului menționat, de serviciile cantinelor de ajutor social au beneficiat în total 16.122 de persoane, dintre care după mediul de reședință 12.551 de persoane sunt din mediul urban, iar 3.571 de persoane din mediul rural.

Prin urmare, se constată o acoperire semnificativ disproporțională cu servicii la nivel național în raport cu mediul de reședință, întrucât doar 22% din numărul total de beneficiari ai serviciilor cantinelor sunt din mediul rural în situația în care mai mult de jumătate din populația țării locuiește în sate. Deci, populația din mediul rural cu toate că este mai sensibilă, rata de acoperire este mai mică.

În partea ce ține de finanțarea serviciului respectiv, mecanismul reglementat la etapa actuală de Legea Fondului de susținere a populației nr. 827/2000 este inefficient și acoperă insular la nivel teritorial. Resursele financiare din Fondul de susținere a populației dedicate finanțării serviciului de cantină acoperă neechitabil finanțarea prin condiționarea redistribuirii fondurilor acumulate din impozitarea tranzacțiilor de cumpărare a valutei de către persoane fizice conform art. 4, alin (3) din Legea nr. 827/2000, doar în bugetul local de nivelul al doilea în funcție de amplasarea agenților economici care prestează servicii de schimb valutar. Prevederea are drept rezultat distribuirea neproportională la nivel național a surselor Fondului destinate serviciilor de cantină favorizând municipiile în detrimentul localităților mai mici care dispun de un număr redus de schimburi valutare sau nu dispun de loc.

Complementar, luând în considerare tendința Guvernului de a dezvolta un sistem de asistență socială care să susțină populația, să depășească situațiile de dificultate și să se adapteze la diverse dezechilibre și riscuri la nivel de persoană, familie și comunitate, precum și tendința de îmbunătățire a accesului la servicii sociale de calitate pentru grupurile vulnerabile a fost elaborat proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardele minime de calitate.

Reieșind din cele expuse, crearea unui nou cadru normativ cu privire la Serviciul social de sprijin alimentar, pe lângă faptul că va aduce o claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, va permite o acoperire mai mare de beneficiari la nivel național, precum și o abordare individualizată centrată pe cetățean.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi.

Prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, se urmărește aprobarea doar a cadrului normativ de recomandare necesar pentru asigurarea funcționării serviciului.

Proiectul urmărește crearea unui cadru modern, coerent și aliniat la standardele Uniunii Europene, care să garanteze prestarea eficientă, echitabilă și durabilă a serviciilor sociale pentru beneficiari, în scopul asigurării bunei organizări a sistemului de asistență socială și facilitarea accesului la servicii sociale de calitate conform necesităților.

Proiectul prevede aprobarea:

- a) Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar;
- b) Standardelor minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar.

Astfel, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului prevede:

- Descrierea scopului, obiectivelor și principiilor de organizare a serviciului;
- Descrierea modului de organizare și funcționare a serviciului, care prevede:
- Mecanismul de admitere a beneficiarului;

- Managementul de caz în cadrul Serviciului;
- Suspendarea și încetarea prestării Serviciului;
- Drepturile și obligațiile beneficiarilor;
- Modurile de acordare a Serviciului;
- Descrierea exhaustivă a tipurilor serviciilor;
- Descrierea structurii serviciului, care prevede:
- Resursele umane;
- Managementul Serviciului;
- Drepturile și obligațiile prestatorului de serviciu;
- Procedura de depunere și examinare a plângerilor și recomandărilor;
- Mecanismul de finanțare a Serviciului.

La fel, se prevede și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1246/2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social.

În contextul celor expuse, proiectul reglementează mai multe tipuri/modele funcționale ale serviciului, care oferă posibilitatea ajustării mecanismelor de prestare în funcție de necesitățile identificate în comunitate precum și asigurării flexibilității serviciilor, după cum urmează:

Clasificarea	Tip Serviciu	Modul de prestare
<i>Servicii sociale de sprijin alimentar staționare</i>	<i>Cantina socială</i>	Prepararea și servirea zilnică a unei mese de persoană, la sediul prestatorului.
	<i>Ghișeu alimentar social</i>	Transmiterea în caserole (la pachet) către beneficiari a bucatelor preparate. Prestarea Serviciului se efectuează într-un loc special amenajat în acest scop. Se acordă pentru persoanele aflate în situații de dificultate, care din motive obiective nu se pot deplasa la sediul prestatorului, astfel, prestarea se va efectua mai aproape de domiciliul beneficiarului.
<i>Servicii sociale mobile de sprijin alimentar</i>	<i>Cantina mobilă</i>	Prestarea Serviciului se efectuează prin intermediul vehiculelor special amenajate în acest scop după un grafic și locul de staționare stabilit de către Prestator. Serviciul se prestează prin transmiterea în caserole (la pachet) către beneficiari a bucatelor preparate.
	<i>Catering social</i>	Prestarea se efectuează prin livrarea la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor a bucatelor preparate, în caserole (sau la pachet) după un grafic stabilit de către Prestator
	<i>Pachetul alimentar social</i>	Transmiterea către beneficiari a pachetelor cu conținut alimentar neperisabil
<i>Servicii sociale de sprijin non-alimentar</i>	<i>Voucherul alimentar</i>	Voucherul alimentar este o formă a Serviciului, un instrument de plată utilizat exclusiv pentru procurarea produselor alimentare (cu excepția produselor alcoolice) și/sau de mese calde.

Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului vor fi suportate din bugetele prestatorilor, precum și din alte surse, conform legislației.

La fel, în scopul asigurării sustenabilității Serviciului și diversificării surselor de finanțare, se propun câteva opțiuni:

- de prestare a serviciilor de cantină contra plată sau cu contribuție parțială pentru persoanelor care nu sunt eligibile conform legislației, dar vor să acceseze serviciul;

- de dezvoltare a parteneriatelor cu agenți economici în vederea oferirii donațiilor în formă de bani sau produse alimentare pentru funcționarea serviciilor. Complementar, Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Serviciului de alimentare socială vin să asigure o calitate înaltă a serviciilor oferite beneficiarilor, conform necesităților individuale. Reieșind din cele expuse, implementarea prevederilor proiectului va asigura prestarea unor servicii calitative și direcționate la necesitățile beneficiarilor.
3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare Alte opțiuni alternative analizate nu au fost identificate.
4. Analiza impactului de reglementare
4.1. Impactul asupra sectorului public Impactul asupra sectorului public include eficientizarea modului de reglementare și organizare a Serviciului social de sprijin alimentar, inclusiv prin aprobarea standardelor minime de calitate, care vor contribui la dezvoltarea Serviciului și centrarea acestuia pe calitate înaltă a serviciilor oferite beneficiarilor, conform necesităților individuale.
4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative Prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru asigurarea funcționării Serviciilor social de sprijin alimentar și nu solicită resurse financiare suplimentare în acest sens.
4.3. Impactul asupra sectorului privat Stabilirea în sarcina prestatorilor privați de servicii sociale de a respecta reglementările de organizare și funcționare al standardelor minime de calitate.
4.4. Impactul social Actualizarea cadrului normativ va crește încrederea în sistemul public de asistență socială și va avea un impact pozitiv direct asupra beneficiarilor serviciului de sprijin alimentar, prin sporirea accesului acestora la servicii sociale de calitate, adaptate nevoilor individuale și conforme cu standardele europene în materie. Măsurile propuse în cadrul proiectului sunt orientate spre consolidarea cadrului normativ și instituțional al serviciilor sociale, prin îmbunătățirea proceselor de reglementare și aprobarea standardelor minime de calitate. În final, proiectul va sprijini buna organizare și funcționare a sistemului de asistență socială, va îmbunătăți mecanismele de coordonare interinstituțională și va facilita accesul la servicii de sprijin alimentar de înaltă calitate, contribuind la creșterea gradului de incluziune.
4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal Nu este aplicabil.
4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen Nu este aplicabil.
4.5. Impactul asupra mediului Nu este aplicabil.
4.6. Alte impacturi și informații relevante Nu este aplicabil.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională Nu este aplicabil.
5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE Nu este aplicabil.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii de Guvern <i>pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale)</i>, este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md), directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/11978 și https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15404
7. Concluziile expertizelor Proiectul va fi supus expertizei juridice și anticorupție.
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Implementarea prevederilor proiectului nu necesită elaborarea sau modificarea altor acte normative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Ministerul Muncii și Protecției Sociale va aproba ulterior modelele actelor necesare, manualul operațional și alte acte necesare implementării prezentei Hotărâri.

MINISTRĂ

Natalia PLUGARU



MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: <https://social.gov.md>

05.11.2025 nr. 14/5155

Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

CERERE

**privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat a proiectului hotărârii
Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și
Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern**

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern.
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
3.	Justificarea depunerii cererii	Proiectul a fost elaborat în scopul implementării prevederilor Legii nr. 547/2003 asistenței sociale și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, precum și al eficientizării mecanismului de funcționare și monitorizare a serviciului social de sprijin alimentar. Crearea unui cadru normativ cu privire la Serviciul serviciului social de sprijin alimentar, pe lângă faptul că va aduce o claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, va permite o acoperire mai mare de beneficiari la nivel național, precum și o abordare individualizată.
4.	Referința la documentul de planificare care prevede elaborarea proiectului (PNA,	Planul de creștere economică al UE pentru anii 2025 - 2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului 260/2025 (SUBDOMENIUL 4.2

	<i>PND, PNR, alte documente de planificare sectoriale)</i>	Protecția socială, Reforma 4.4.10-13: Îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale în conformitate cu standardele minime și cu nevoile populației; Pilonul 4 – Capitalul social, Reforma 4.10)
5.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	<i>Spre avizare:</i> – Ministerul Finanțelor; – Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare; – Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; – Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova; – Confederația Națională a Patronatelor din Moldova; – Oficiul Avocatului Poporului; <i>Spre expertiză:</i> – Ministerul Justiției; – Centrul Național Anticorupție.
6.	Termenul – limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	10 zile lucrătoare.
7.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Maria Șusu, consultantă principală, Direcția politici de asistență socială a familiilor cu venituri mici și vârstnicilor; tel.: 069324517. e-mail: maria.susu@social.gov.md
8.	Anexe	– proiectul hotărârii Guvernului; – nota de fundamentare.
9.	Data și ora depunerii cererii	05.11.2025
10.	Semnătura MINISTRĂ Natalia PLUGARU	