



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice vor fi suportate de către prestatorii de servicii și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și din alte surse, conform legislației.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta agenției teritoriale de asistență socială, structuri responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia raportul anual de activitate privind rezultatele obținute, până la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

5. Se abrogă Hotărârea Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru

persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 167-172, art. 665).

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

7. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

REGULAMENT-CADRU
de organizare și funcționare a Serviciului social
Centrul de zi pentru persoane vârstnice

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – *Regulament*) reglementează principiile de activitate, scopul, obiectivele, modul de organizare și funcționare, precum și finanțarea acestuia.

2. Prestatorul Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – *prestator*) poate fi persoană fizică sau persoană juridică publică ori privată, în conformitate cu prevederile art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

3. Prestatorul are dreptul de a presta Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – *Centru*), dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice.

5. Centrul este amenajat conform standardelor minime de calitate, în funcție de scopul și de obiectivele sale, de particularitățile și de necesitățile specifice ale beneficiarilor, pentru care se asigură un mediu incluziv și o atmosferă prietenoasă.

6. Centrul poate acorda servicii pentru un număr de până la 50 de beneficiari.

7. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

7.1. *fondator* – persoana fizică sau juridică care a instituit Centrul;

7.2. *persoană vârstnică* – persoana care a atins vârsta standard de pensionare, conform legislației naționale;

7.3. *beneficiari ai Centrului* – persoanele vârstnice care sunt cetățeni ai Republicii Moldova și persoanele vârstnice străine, conform art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care

locuiesc în comunitate și care, datorită unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită supraveghere, suport și îngrijire;

7.4. *mecanism de referire* – un set de reguli și de proceduri standardizate privind traseul pe care-l parcurge beneficiarul în sistemul de servicii sociale, aprobat de către ministrul muncii și protecției sociale;

7.5. *plan individualizat de asistență în serviciu* – planul elaborat în cadrul Centrului, care cuprinde activități ce urmează a fi realizate în procesul de prestare a serviciului social pentru satisfacerea necesităților beneficiarului;

7.6. *Manual operațional al Serviciului* – ghidul care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente necesare pentru implementarea și prestarea serviciilor. Manualul operațional al Serviciului este aprobat de către ministrul muncii și protecției sociale;

7.7. *standarde minime de calitate* – normele obligatorii la nivel național a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI

8. Scopul Centrului este de a presta servicii în regim de zi beneficiarilor, pentru a menține pe cât de mult posibil un stil activ de viață în mediul comunitar și familial, pentru facilitarea menținerii relațiilor sociale, petrecerea timpului liber, promovarea participării și a implicării persoanelor vârstnice în viața comunității, precum și pentru prevenirea efectelor negative ale singurătății și izolării.

9. Centrul are următoarele obiective:

9.1. să presteze servicii centrate pe necesitățile individuale ale beneficiarului;

9.2. să contribuie la menținerea stării de sănătate, la fortificarea abilităților și a capacităților de autoîngrijire a beneficiarilor, pentru a duce un mod de viață activ și independent în familie și comunitate;

9.3. să desfășoare activități de socializare și de petrecere a timpului liber, care să răspundă necesităților individuale sau de grup ale beneficiarilor;

9.4. să prevină instituționalizarea prin menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar;

9.5. să prevină excluziunea și marginalizarea socială;

9.6. să sensibilizeze și să mobilizeze comunitatea pentru a identifica/soluționa necesitățile cu care se confruntă persoanele vârstnice la nivel de comunitate;

9.7. să promoveze îmbătrânirea activă și demnă, prin valorificarea experienței de viață și a potențialului vârstnicilor în comunitate.

10. Centrul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- 10.1. respectarea demnității umane;
- 10.2. îmbătrânirea demnă;
- 10.3. nondiscriminarea;
- 10.4. participarea activă;
- 10.5. autonomia și autodeterminarea;
- 10.6. consimțământul informat;
- 10.7. promovarea independenței;
- 10.8. incluziunea și integrarea socială;
- 10.9. accesibilitatea și disponibilitatea;
- 10.10. confidențialitatea;
- 10.11. abordarea individualizată;
- 10.12. celeritatea.

Capitolul III BENEFICIARIII CENTRULUI

11. Beneficiarii Centrului sunt persoanele vârstnice din comunitate, cetățeni ai Republicii Moldova sau străinii care cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care din cauza unei fragilități a stării de sănătate sau a unor dificultăți de natură fizică, psihologică, economică sau socială nu au posibilitatea prin propriile capacități și competențe să prevină sau să depășească situațiile de dificultate și necesită suport și îngrijire.

12. Beneficiarii sunt admiși în Centru în baza criteriilor de eligibilitate și a rezultatelor obținute în urma evaluării inițiale și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

Capitolul IV DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI ȘI ALE BENEFICIARILOR CENTRULUI

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile prestatorului

13. Prestatorul are următoarele drepturi:

13.1. să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil la nivel național, regional și internațional;

13.2. să solicite și să primească, în limitele competențelor, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații, documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

13.3. să acceseze mijloacele financiare din bugetele locale, din bugetul de stat și de la organizațiile donatoare, și să le folosească în scopul realizării competențelor sale în conformitate cu legislația;

13.4. să mediatizeze prin diverse metode serviciile prestate în cadrul Centrului.

14. Prestatorul are următoarele obligații:

14.1. să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate;

14.2. să asigure buna funcționare a Centrului, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;

14.3. să asigure Centrul cu personal în conformitate cu serviciile prestate;

14.4. să coordoneze eficient activitatea Centrului;

14.5. să gestioneze eficient și transparent alocațiile bugetare și alte fonduri provenite din donații și sponsorizări, precum și să administreze drepturile patrimoniale în conformitate cu legislația;

14.6. să faciliteze și să asigure suport în (re)integrarea beneficiarului;

14.7. să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului;

14.8. să promoveze conceptul de îmbătrânire demnă și activă;

14.9. să aplice procedura de recepționare, înregistrare și examinare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului;

14.10. să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, cu autoritățile administrației publice locale și cu alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului;

14.11. să asigure inserția profesională și formarea profesională continuă a angajaților Centrului;

14.12. să informeze comunitatea cu privire la activitatea Centrului;

14.13. să asigure beneficiarilor și personalului angajat asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și a obligațiilor lor.

Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarului

15. Beneficiarul are următoarele drepturi:

15.1. să fie informat într-un mod accesibil și adaptat necesităților privind drepturile și obligațiile sale pe perioada în care beneficiază de servicii în cadrul Centrului;

15.2. să fie tratat cu respect, demnitate și fără discriminare;

- 15.3. să i se respecte libera alegere;
- 15.4. să solicite și să beneficieze de servicii acordate conform standardelor minime de calitate;
- 15.5. să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/suspendarea/încetarea serviciilor oferite în cadrul Centrului;
- 15.6. să își exprime liber opinia despre calitatea serviciilor primite în cadrul Centrului;
- 15.7. să i se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
- 15.8. să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;
- 15.9. să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
- 15.10. să înainteze cereri, reclamații, propuneri și obiecții administrației Centrului și/sau prestatorului cu privire la calitatea serviciilor prestate, la atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau de către alți beneficiari.

16. Beneficiarul are următoarele obligații:

- 16.1. să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, la situația familială, socială și economică, dar și cu privire la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- 16.2. să respecte regulamentul intern de organizare și funcționare a Centrului;
- 16.3. să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- 16.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul Centrului;
- 16.5. să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
- 16.6. să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului.

Capitolul V ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1 Organizarea Centrului

17. Centrul își desfășoară activitatea într-o încăpere sigură și accesibilă, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia, adaptată necesităților beneficiarului și dotată conform standardelor minime de calitate.

18. Infrastructura externă a Centrului, inclusiv căile de acces sunt amenajate, astfel încât să asigure accesibilitatea și deplasarea facilă a tuturor beneficiarilor.

19. Încăperile Centrului sunt dotate și amenajate astfel încât să asigure deplasarea beneficiarilor în interiorul acestuia, precum și accesibilitatea pentru utilizarea blocurilor sanitare, a dușurilor, a spațiilor pentru spălarea hainelor și a altor facilități.

20. Activitatea Centrului se desfășoară conform unui program bine structurat.

21. Programul activităților Centrului este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate.

22. Beneficiarii participă la activitățile realizate în cadrul Centrului conform programului prestabilit, care corespunde necesităților individuale ale acestora.

23. Programul activităților Centrului poate fi ajustat conform necesităților beneficiarilor, în funcție de anotimp, ora de vară/iarnă și alte particularități specifice activității cu persoanele vârstnice.

24. Activitățile realizate în cadrul Centrului pot fi individuale sau de grup.

Secțiunea a 2-a

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului

25. Prestatorul instituie, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor, pentru a atinge obiectivele Centrului.

26. În cadrul Centrului pot fi prestate următoarele tipuri de servicii și forme de suport:

26.1. de alimentație, în funcție de posibilitățile financiare (organizarea și prestarea acestui serviciu se realizează prin prepararea și servirea meselor în cadrul Centrului sau prin achiziționarea serviciilor de alimentație (catering));

26.2. de igienă personală și suport pentru realizarea igienei personale;

26.3. de spălătorie;

26.4. de consiliere informațională;

26.5. de consiliere psihologică;

26.6. activități de socializare și agrement, ținând cont de interesele și capacitățile beneficiarilor;

26.7. de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie și alte servicii);

26.8. terapii ocupaționale;

26.9. de facilitare a (re)integrării sociale;

26.10. alte servicii la necesitate.

Secțiunea a 3-a **Admiterea beneficiarului în Centru**

27. Identificarea beneficiarului este realizată de către asistentul social comunitar sau în baza referirii efectuate de autoritatea administrației publice locale, de instituțiile medico-sanitare, de organele de ordine publică, de reprezentanții organizațiilor necomerciale, precum și la solicitarea directă a beneficiarului/reprezentantului legal sau a membrilor familiei acestuia.

28. Admiterea beneficiarului în Centru poate fi realizată prin două metode:

28.1. la solicitarea personală a beneficiarului și/sau a reprezentantului legal sau a membrilor familiei acestuia;

28.2. în baza mecanismului de referire a beneficiarului către prestator, de către asistentul social comunitar și/sau alți actori din comunitate.

29. În cazul adresării directe a beneficiarului, asistentul social din cadrul Centrului preia legătura cu asistentul social comunitar de la domiciliul beneficiarului, solicitând evaluarea cazului conform managementului de caz. Dacă se constată necesitatea de a beneficia de serviciile prestate în cadrul Centrului, asistentul social comunitar perfectează dosarul conform anexei nr. 1 și îl transmite Centrului.

30. Beneficiarii referiți către Centru de către asistentul social comunitar prezintă dosarul întocmit conform anexei nr. 1.

31. Prestatorul/managerul Centrului, în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării și completării dosarului, emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea în Centru.

32. Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

33. La admiterea beneficiarului în Centru se semnează acordul de colaborare dintre beneficiar și managerul Centrului.

34. După admiterea beneficiarului în Centru, managerul de caz și beneficiarul efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia împreună cu asistentul social și cu alți specialiști din cadrul Centrului.

Secțiunea a 4-a

Planul individualizat de asistență în serviciu

35. După evaluarea complexă a necesităților beneficiarului, managerul de caz elaborează în comun cu acesta planul individualizat de asistență în serviciu.

36. În cadrul ședințelor ordinare ale echipei multidisciplinare a Centrului, managerul de caz prezintă pentru examinare și pentru planificarea prestării serviciilor de către specialiștii Centrului planul individualizat de asistență în serviciu.

37. Planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit o dată la 3 luni de la admiterea beneficiarului în Centru, ulterior o dată la 6 luni, la necesitate sau la solicitarea beneficiarului ori a unuia dintre specialiști.

38. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului și beneficiarul.

39. Planul individualizat de asistență în serviciu revizuit conține concluzii și recomandări care se aduc la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de (re)incluziune socială a acestuia.

Secțiunea a 5-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului

40. Prestatorul/managerul Centrului asigură monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului prin organizarea ședințelor de lucru cu echipa multidisciplinară din cadrul Centrului și cu implicarea beneficiarilor.

41. Prestatorul/managerul Centrului monitorizează prestarea serviciilor planificate în planul individualizat de asistență în serviciu după cum urmează:

- 41.1. după primele 3 luni de la admiterea în Centru;
- 41.2. ulterior o dată la 6 luni;
- 41.3. la necesitate.

42. După fiecare ședință, managerul de caz întocmește un raport de monitorizare și evaluare, care se anexează la dosarul beneficiarului și servește drept temei pentru revizuirea planului individualizat de asistență în serviciu.

43. Prestatorul/managerul Centrului întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazurile de abatere, de urgență sau la apariția oricăror

suspiciuni de abuz față de beneficiar.

44. Prestatorul/managerul Centrului aplică procedura de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.

45. Managerul Centrului prezintă fondatorului/structurii teritoriale de asistență socială raportul semestrial și anual de activitate al Centrului.

46. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Inspectoratul Social de Stat, de către prestator și de către alte instituții abilitate cu drept de control.

Secțiunea a 6-a **Suspendarea și încetarea prestării serviciilor**

47. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile în următoarele cazuri:

47.1. la plecarea beneficiarului la rude în altă localitate;

47.2. la internarea beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament sau într-o instituție de reabilitare.

48. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului se realizează în baza cererii personale a beneficiarului/reprezentantului legal.

49. În baza cererii depuse de către beneficiar/reprezentantul legal, prestatorul/managerul Centrului emite decizia de suspendare a prestării serviciilor în cadrul Centrului.

50. Decizia privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului în scris în timp de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

51. Încetarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:

51.1. la solicitarea în scris a beneficiarului/reprezentantului legal;

51.2. la schimbarea locului de domiciliu al beneficiarului;

51.3. la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență în serviciu;

51.4. la neîntreținerea criteriilor de eligibilitate pentru Centru;

51.5. la încălcarea în mod repetat a regulamentului intern al Centrului;

51.6. la referirea către alt serviciu;

51.7. în caz de deces.

52. În baza situațiilor descrise la pct. 52, precum și în baza actelor confirmative, prestatorul/managerul Centrului emite decizia de încetare a prestării serviciilor în Centru.

Capitolul VI MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1 Managementul Centrului

53. Managementul Centrului este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, precum și regulamentului intern de activitate a Centrului, aprobat de către prestator.

54. La funcția de manager al Serviciului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau de master în domeniul management pentru unul/una dintre următoarele domenii de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept sau alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 2 ani.

55. Managerul Centrului exercită următoarele atribuții:

- 55.1. asigură respectarea drepturilor beneficiarilor;
- 55.2. asigură funcționarea Centrului în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 55.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;
- 55.4. asigură administrarea și managementul resurselor umane;
- 55.5. reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 55.6. administrează mijloacele financiare, patrimoniul și toate bunurile materiale transmise în folosință Centrului;
- 55.7. asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;
- 55.8. organizează și asigură funcționarea sistemului de control intern managerial;
- 55.9. aprobă în coordonare cu prestatorul programul/regimul zilei/graficul de lucru al Centrului, instrucțiunile de uz intern pentru personalul angajat, pentru beneficiari, vizitatori sau voluntari;

55.10. aprobă planul de activitate al Centrului și asigură implementarea acestuia;

55.11. asigură în coordonare cu prestatorul desfășurarea activităților de inserție profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului la locul de muncă;

55.12. identifică necesitățile de formare profesională și asigură în coordonare cu prestatorul formarea profesională continuă a personalului;

55.13. asigură supervizarea profesională a personalului administrativ și a personalului de specialitate a Centrului;

55.14. informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, ce au loc cu implicarea personalului și/sau a beneficiarilor Centrului;

55.15. stabilește în coordonare cu prestatorul parteneriate la nivel internațional și național cu diverse instituții sau organizații necomerciale.

56. Prestatorul/managerul Centrului emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Centrului și efectuează controlul asupra executării lor.

Secțiunea a 2-a Personalul Centrului

57. Personalul Centrului include:

57.1. personalul administrativ (managerul Centrului);

57.2. personalul de specialitate (asistentul social, psihologul, fiziokinetoterapeutul/kinetoterapeutul/maseur-terapeutul, instructorul de ergoterapie, lucrătorul social și/sau alți specialiști relevanți);

57.3. personalul auxiliar (bucătarul, îngrijitorul în încăperi, muncitorul necalificat și/sau alți specialiști la necesitate).

58. Personalul întrunește condițiile necesare pentru atingerea scopului și a obiectivelor Centrului. Structura și schema de încadrare a Centrului sunt aprobate de către prestator/managerul Centrului în conformitate cu Cerințele minime privind structura și statele de personal ale Centrului de zi pentru persoane vârstnice.

59. Prestatorul/managerul Centrului angajează personalul conform legislației (în baza contractului individual de muncă sau a contractului de prestări servicii).

60. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de către prestator/managerul Centrului.

61. Personalul Centrului efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform actelor normative aprobate de către Ministerul Sănătății.

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

Secțiunea a 3-a **Supervizarea profesională a personalului**

63. Prestatorul/managerul Centrului realizează supervizarea profesională a personalului de specialitate din cadrul Centrului conform procedurii de supervizare profesională.

64. Prestatorul realizează supervizarea profesională a managerului Centrului conform procedurii de supervizare profesională.

65. Personalul administrativ și cel de specialitate din cadrul Centrului au câte un plan individual de dezvoltare profesională, elaborat de către supervisorul acestora.

66. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă prestatorului.

Secțiunea a 4-a **Evaluarea competențelor profesionale**

67. Evaluarea competențelor profesionale se realizează trimestrial și anual de către prestator/managerul Centrului.

68. Rezultatele evaluării competențelor profesionale sunt reflectate în raportul privind revizuirea anuală a obiectivelor și a acțiunilor planului de dezvoltare profesională.

69. Procesul de evaluare a competențelor profesionale se desfășoară în mod transparent și coerent pe baza unor criterii standardizate, aliniate atât cerințelor instituționale, cât și normelor profesionale specifice domeniului de activitate, asigurând obiectivitatea și imparțialitatea.

Capitolul VII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 Depunerea și examinarea petițiilor și a sugestiilor

70. Centrul asigură depunerea și examinarea petițiilor/reclamațiilor și a sugestiilor, cu respectarea prevederilor Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

71. Beneficiarul/reprezentantul legal și familia acestuia au dreptul de a formula petiții cu privire la:

- 71.1. calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;
- 71.2. lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari sau de către personalul Centrului;
- 71.3. excluderea beneficiarului din Centru;
- 71.4. alte situații.

72. Prestatorul/managerul Centrului este obligat să examineze petițiile, sesizările, reclamațiile și sugestiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului.

73. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu rezultatul examinării, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente.

74. Petițiile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii, și pot fi depuse:

- 74.1. în boxa pentru plângeri din cadrul Centrului;
- 74.2. prin intermediul serviciilor poștale;
- 74.3. prin apel telefonic;
- 74.4. prin intermediul poștei electronice.

Secțiunea a 2-a Protecția împotriva violenței, a discriminării, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii (inclusiv sexuale), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane

75. Centrul interzice în mod expres orice formă de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, orice act de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și orice activitate asociată traficului de persoane, îndreptate împotriva beneficiarilor.

76. Beneficiarii Centrului sunt informați referitor la procedura de identificare și sesizare a cazurilor de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și de trafic de ființe umane față de beneficiari.

77. Toți angajații Centrului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, precum și de trafic de ființe umane.

78. Prestatorul/managerul Centrului informează personalul Centrului despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

79. Personalul Centrului asigură completarea registrului cu notificări privind situațiile de abuz, de neglijare sau de exploatare a beneficiarilor.

80. Prestatorul/managerul Centrului este responsabil de monitorizarea continuă a beneficiarilor, pentru a asigura securitatea acestora și pentru a identifica rapid orice incident de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, sau de trafic de ființe umane.

81. Prestatorul/managerul Centrului investighează cazurile de comportament abuziv și asigură asistență și protecția persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

82. Prestatorul/managerul Centrului colaborează cu autoritățile competente, inclusiv poliția, și cu organizațiile neguvernamentale specializate, pentru a se asigura că toate cazurile de abuz sunt investigate prompt și că se iau măsurile necesare pentru protejarea beneficiarilor.

83. Prestatorul/managerul Centrului asigură servicii de suport psihologic pentru beneficiarii care au fost afectați de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de tratament inuman sau degradant, de hărțuire, inclusiv sexuală, sau de trafic de ființe umane.

Capitolul VIII

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Finanțarea Centrului

84. Centrul este finanțat din sursele:

- 84.1. bugetului de stat;
- 84.2. bugetelor unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi;
- 84.3. bugetul municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- 84.4. alte surse, conform legislației.

85. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar sau conform prevederilor contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Centrului

86. Capitalul statutar al Centrului este format din:

- 86.1. patrimoniul și bunurile transmise de către fondator;
- 86.2. patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice sau de către alte persoane juridice ori fizice, în folosință temporară, fără dreptul de a fi privatizat, dat în arendă sau a fi gajat;
- 86.3. donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
- 86.4. patrimoniul achiziționat de Centru din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau a înstrăinării patrimoniului respectiv;
- 86.5. alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

87. Patrimoniul Centrului se folosește pentru realizarea scopului și a obiectivelor acestuia.

88. Gestionarea patrimoniului se realizează în strictă conformitate cu legislația.

Capitolul IX

DISPOZIȚII FINALE

89. Activitatea Centrului încetează conform legislației.

90. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

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

92. După încetarea activității Centrului, patrimoniul va fi transmis conform deciziei fondatorului.

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a
Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte:

1. cererea personală sau a reprezentantului legal*;
2. evaluarea inițială* și complexă a beneficiarului;
3. planul individualizat de asistență în serviciu;
4. acordul de colaborare încheiat între managerul de caz și beneficiar (conform procedurii managementului de caz);
5. trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e)*;
6. copia actului de identitate*;
7. fișa de referire*;
8. decizia de admitere;
9. raportul de minitorizare și evaluare a implementării planului individualizat de asistență în serviciu;
10. procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu;
11. fișa de închidere a cazului.

Notă. Pozițiile marcate cu „*” sunt obligatorii la admiterea beneficiarului în Centru, ulterior dosarul se completează cu celelalte documente.

Anexa nr. 2

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a
Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice

**Cerințele minime privind structura și statele de personal
ale Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice**

1. Structura și statele de personal ale Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice se stabilesc în conformitate cu scopul și cu obiectivele acestuia.

2. Structura de personal a Centrului include:

Funcția	Numărul de unități/ condiții speciale
Personal administrativ	
Manager al Centrului	1 unitate în Centru
Personal de specialitate	
Asistent social/asistentă socială	1 unitate la 25 de beneficiari
Psiholog/psihologă	1 unitate la 50 de beneficiari
Fiziokinetoterapeut/kinetoterapeut/kinetoterapeută/ maseur-terapeut/maseuză-terapeută/maseur/maseuză	0,5 unitate la 25 de beneficiari
Instructor/instructoare de ergoterapie	0,5 unitate la 25 de beneficiari
Lucrător social/lucrătoare socială	1 unitate la 50 de beneficiari
Personal auxiliar	
Bucătar/bucătăreasă	1 unitate la 25 de beneficiari (în cazul în care beneficiarilor li se asigură alimentația)
Îngrijitor/îngrijitoare în încăperi	1 unitate în Centru
Muncitor necalificat	1 unitate în Centru

Notă. La efectuarea unui volum redus de lucrări de reparații curente ale clădirilor, ale încăperilor, ale utilajului/inventarului sau ale altor lucrări auxiliare, în cazul în care în statele de personal nu sunt prevăzute unitățile necesare pentru îndeplinirea lucrărilor de tip gospodăresc, care nu poartă caracter permanent, pot fi angajați în bază de contract de prestări de servicii specialiști sau lucrători profesioniști, plata fiind prevăzută în fondul de retribuire a muncii aprobat pe anul gestionar la compartimentul „Salarizarea lucrătorilor netitulari”.

STANDARDE
minime de calitate pentru Serviciul social
Centrul de zi pentru persoane vârstnice

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE

Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1

1. Prestatorul garantează accesul egal la serviciile oferite pentru persoanele vârstnice.

2. Rezultatul scontat: serviciile prestate în cadrul Centrului sunt accesibile, disponibile și acordate în conformitate cu nevoile beneficiarului.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. datele de contact ale Centrului (adresa, numărul de telefon și adresa de email) sunt disponibile populației;

3.2. populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon, prin e-mail sau pe paginile de socializare ale Centrului;

3.3. serviciile din cadrul Centrului sunt accesibile și disponibile beneficiarilor în funcție de necesitățile acestora;

3.4. infrastructura Centrului este adaptată la necesitățile beneficiarilor;

3.5. programul activităților Centrului este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate;

3.6. activitățile Centrului sunt planificate și organizate pentru a asigura accesibilitatea și disponibilitate pentru toți beneficiarii;

3.7. personalul Centrului comunică cu solicitanții în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de aceștia.

Informarea – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității, a potențialilor beneficiari/ reprezentanților legali cu privire la scopul, obiectivele, gama de servicii prestate în cadrul Centrului, precum și cu privire la criteriile de eligibilitate în cadrul Centrului.

5. Rezultatul scontat: solicitanții, beneficiarii și comunitatea sunt informați referitor la modul de organizare și funcționare, precum și la serviciile prestate în Centru.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. prestatorul deține și pune la dispoziția potențialilor beneficiari, a beneficiarilor și a comunității materiale informative despre Centru;

6.2. informația este prezentată în limbile română sau rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ-teritorială;

6.3. materialele informative trebuie să cuprindă o scurtă descriere a Centrului (datele de contact, adresa juridică, paginile rețelelor de socializare deținute, logoul, informațiile privind finanțarea Centrului, fondatorul și alte informații), precum și informații despre serviciile oferite și grupul-țintă de beneficiari;

6.4. materialele informative pot fi disponibile pe suport de hârtie și/sau în format electronic. Cel puțin una dintre formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă și poate fi accesată la sediul Centrului;

6.5. datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, paginile rețelelor de socializare deținute) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului;

6.6. prestatorul organizează/participă la campanii de informare și evenimente publice pentru promovarea cunoașterii și a înțelegerii activităților Centrului în comunitate;

6.7. Centrul deține și pune la dispoziția publicului rapoartele de activitate.

Abordarea individualizată și multidisciplinară – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor sprijinul individualizat necesar pentru a menține un stil activ de viață în mediul comunitar și cel familial.

8. Rezultatul scontat: serviciile oferite beneficiarilor în cadrul Centrului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. personalul Centrului în procesul de lucru cu beneficiarul aplică principiul abordării individualizate;

9.2. serviciile prestate beneficiarului corespund necesităților individuale ale acestuia;

9.3. echipa multidisciplinară a Centrului colaborează eficient la toate etapele: de evaluare complexă, de planificare, de monitorizare și de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu.

Libertatea de exprimare a opiniei și confidențialitatea informației – standardul 4

10. Prestatorul încurajează participarea beneficiarului, a membrilor familiei acestuia în procesul de evaluare, de planificare, de realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor prestate. Prestatorul aplică Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

11. Rezultatul scontat: beneficiarul își exprimă liber opinia în procesul de prestare a serviciilor. Datele personale ale beneficiarului sunt stocate și prelucrate conform prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului;

12.2. prestatorul încurajează beneficiarul să își exprime liber opinia pe tot parcursul procesului de prestare a serviciilor;

12.3. opinia beneficiarului este luată în considerare în procesul de planificare și prestare a serviciilor;

12.4. prestatorul dispune de o procedură internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

12.5. personalul Centrului cunoaște și aplică procedura internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

12.6. personalul Centrului semnează declarația de confidențialitate și acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

12.7. fiecare beneficiar semnează acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;

12.8. dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri încuiate, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură condiții pentru respectarea drepturilor omului, indiferent de naționalitate, origine etnică, sex/gen, vârstă, limbă, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau orice alt criteriu.

14. Rezultatul scontat: prestarea serviciilor se realizează fără discriminare.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. personalul Centrului cunoaște și aplică prevederile Legii

nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității;

15.2. personalul Centrului cunoaște și aplică prevederile legale în domeniul nondiscriminării;

15.3. beneficiarii sunt informați, contra semnătură, cu privire la prevederile legale în domeniul nondiscriminării și al egalității;

15.4. faptele de discriminare sunt sancționate cu răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane – standardul 6

16. Prestatorul asigură respectarea demnității umane a fiecărui beneficiar, tratându-l cu respect, empatie, fără discriminare, valorizând experiența acestuia.

17. Rezultatul scontat: beneficiarii se simt respectați, protejați, ascultați și tratați cu demnitate pe toată durata în care li se acordă servicii.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. personalul aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, a autoaprecierii și a respectului de sine;

18.2. personalul respectă confidențialitatea informațiilor referitoare la viața personală a beneficiarilor;

18.3. discuțiile privind situația personală a beneficiarilor au loc în spații care garantează confidențialitatea.

Celeritatea, colaborarea și parteneriatul în oferirea serviciilor – standardul 7

19. Prestatorul asigură promptitudine în luarea deciziilor și valorifică parteneriatele în procesul de prestare a serviciilor din cadrul Centrului.

20. Rezultatul scontat: serviciile sunt ajustate la necesitățile beneficiarului în colaborare cu beneficiarul, cu echipa multidisciplinară și cu partenerii.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit și ajustat în funcție de necesitățile beneficiarului;

21.2. Centrul are încheiate parteneriate formale cu alte instituții și organizații naționale și internaționale relevante domeniului de activitate al Centrului;

21.3. parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, pentru suplinirea/dezvoltarea serviciilor/activităților, precum și dezvoltarea Centrului;

21.4. prestatorul se conformează responsabilităților ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare.

Capitolul II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului

Mediul extern și intern al Centrului – standardul 8

22. Centrul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, dintr-o comunitate sau din proximitatea acesteia, și asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

23. Rezultatul scontat: beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul Centrului, utilizând infrastructura internă a Centrului.

24. Indicatorii de realizare:

24.1. Centrul este amplasat în comunitate sau în proximitatea acesteia, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și la infrastructura serviciilor comunitare;

24.2. infrastructura externă a Centrului, inclusiv căile de acces sunt amenajate astfel încât să asigure accesibilitatea și deplasarea facilă a tuturor beneficiarilor;

24.3. teritoriul adiacent Centrului este amenajat corespunzător pentru a realiza activități în aer liber, fiind dotat cu bănci, foisoare, spații verzi etc.;

24.4. spațiile Centrului sunt dotate/adaptate necesităților beneficiarilor și facilitează/încurajează mobilitatea și autonomia acestora;

24.5. Centrul este asigurat cu telefon și acces la internet;

24.6. beneficiarii cu dizabilități pot accesa toate zonele Centrului fără dificultăți;

24.7. zonele de acces din cadrul Centrului sunt marcate și iluminate corespunzător, asigurând siguranța beneficiarilor;

24.8. Centrul nu este amplasat în subsoluri, în încăperi fără iluminare, inclusiv iluminare naturală sau într-o zonă cu umiditate;

24.9. Centrul dispune de autorizații necesare pentru funcționare;

24.10. spațiile destinate blocurilor sanitare, pentru duș, precum și spațiile pentru spălarea hainelor sunt dotate și amenajate pentru a asigura deplasarea beneficiarilor în condiții de siguranță;

24.11. Centrul dispune de:

24.11.1. spații destinate realizării activităților/prestării serviciilor, inclusiv activităților de relaxare;

24.11.2. săli echipate pentru serviciile de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie);

24.11.3. bucătărie și sufragerie pentru oferirea serviciilor corespunzătoare numărului de beneficiari ai Centrului;

24.11.4. birouri pentru personalul Centrului, care sunt echipate în conformitate cu specificul activității acestuia;

24.12. edificiul destinat Centrului este asigurat cu un sistem de alimentare cu apă și un sistem de evacuare a apelor uzate, inclusiv cu sisteme de apă caldă, de încălzire, de energie electrică, de ventilare și este asigurat cu internet și iluminare naturală;

24.13. spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, a colțurilor ascuțite ale mobilierului, a geamurilor, a balcoanelor și a scărilor;

24.14. numerele de urgență sunt afișate în mod vizibil și accesibil în incinta Centrului, astfel încât beneficiarii și personalul să le poată identifica rapid în orice situație critică;

24.15. Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu, de cutremur sau de alte calamități naturale;

24.16. Centrul dispune de grupuri sanitare iluminate adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex;

24.17. Centrul dispune de o baie (duș) pentru beneficiari;

24.18. spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, apă caldă și săpun;

24.19. instalațiile electrice din băi sunt izolate;

24.20. Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;

24.21. spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea și accesul în siguranță a beneficiarilor.

Programul activităților Centrului – standardul 9

25. Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

26. Rezultatul scontat: beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. programul activităților Centrului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor;

27.2. programul activităților Centrului este flexibil și poate fi modificat pe parcurs, în funcție de necesitățile beneficiarilor;

27.3. activitățile zilnice în cadrul Centrului pot fi individuale sau de grup, ținând cont de activitățile planificate, de posibilitățile și necesitățile beneficiarilor;

27.4. programul activităților Centrului este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate;

27.5. activitățile zilnice sunt adaptate nivelului de autonomie și stării de sănătate a fiecărui beneficiar;

27.6. programul activităților Centrului include servicii de igienă personală și suport pentru realizarea igienei personale, servicii de spălătorie, de consiliere informațională și consiliere psihologică, activități de socializare și agrement, ținând cont de interesele și capacitățile beneficiarilor, servicii de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie), terapii ocupaționale, activități de integrare socială și alte activități conform obiectivelor Centrului;

27.7. Centrul este asigurat cu materiale necesare și suficiente pentru realizarea activităților planificate, în funcție de necesitățile și doleanțele beneficiarilor.

Secțiunea a 2-a

Prestarea serviciilor în cadrul Centrului

Admiterea beneficiarilor în Centru – standardul 10

28. Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează conform prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului, aprobat de către prestator.

29. Rezultatul scontat: toți beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere în cadrul Centrului.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. prestatorul deține și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în cadrul Centrului;

30.2. beneficiarii sunt admiși în Centru conform criteriilor de eligibilitate, conform rezultatelor evaluării inițiale care atestă necesitatea de a li se acorda servicii și conform recomandărilor echipei multidisciplinare;

30.3. dosarele beneficiarilor corespund anexei nr. 1 la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice;

30.4. decizia privind admiterea sau neadmiterea în Centru se emite de către prestator/managerul Centrului în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării dosarului beneficiarului;

30.5. decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia;

30.6. la admiterea beneficiarului în Centru, managerul de caz semnează acordul de colaborare cu beneficiarul și efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia împreună cu asistentul social și cu alți specialiști din Centru;

30.7. beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în Centru;

30.8. prestatorul ține evidența beneficiarilor admiși în serviciu în baza unui registru de evidență;

30.9. la admitere, beneficiarul este informat în scris despre drepturile și obligațiile sale;

30.10. toate documentele aferente procesului de admitere și de evaluare sunt arhivate în dosarul beneficiarului și pot fi verificate la sediul Centrului.

Evaluarea complexă a necesităților și planificarea serviciilor oferite beneficiarului – standardul 11

31. Prestatorul asigură evaluarea complexă a necesităților beneficiarului și o planificare individualizată a serviciilor conform managementului de caz.

32. Rezultatul scontat: planificarea serviciilor este realizată în mod individual în baza rezultatelor evaluării complexe a necesităților beneficiarului.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. membrii echipei multidisciplinare din cadrul Centrului cunosc și aplică managementul de caz;

33.2. fiecare dosar al beneficiarului conține evaluarea complexă a acestuia;

33.3. fiecare evaluare complexă conține concluzii și recomandări;

33.4. planul individualizat de asistență în serviciu este elaborat în baza rezultatelor evaluării complexe și a recomandărilor echipei multidisciplinare a Centrului;

33.5. managerul de caz în comun cu beneficiarul și cu alți specialiști ai Centrului sunt responsabili de implementarea planului individualizat de asistență în serviciu;

33.6. planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit o dată la 3 luni de la admiterea beneficiarului în Centru, ulterior o dată la 6 luni, la necesitate sau la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști;

33.7. managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului și beneficiarul în procesul de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu;

33.8. managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de planificare a serviciilor/revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu, care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului respectiv;

33.9. planul individualizat de asistență în serviciu revizuit conține concluzii și recomandări care se aduc la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de (re)incluziune socială a acestuia;

33.10. managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență în serviciu.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 12

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

35. Rezultatul scontat: monitorizarea prestării serviciilor planificate în planul individualizat de asistență în serviciu se realizează în termenele stabilite în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice.

36. Indicatorii de realizare:

36.1. prestatorul aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;

36.2. managerul Centrului monitorizează prestarea serviciilor incluse în planul individualizat de asistență în serviciu, după primele 3 luni de admitere în Centru, ulterior o dată la 6 luni, la necesitate, la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști;

36.3. rapoartele de monitorizare și de evaluare elaborate de managerul de caz sunt anexate la dosarul beneficiarului și servesc drept temei pentru revizuirea planului individualizat de asistență în serviciu;

36.4. prestatorul/managerul Centrului aplică procedura de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.

Suspendarea și încetarea prestării serviciilor – standardul 13

37. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice.

38. Rezultatul scontat: suspendarea sau încetarea prestării serviciilor în cadrul Centrului se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se realizează conform procedurii stabilite de către prestator;

39.2. condițiile de suspendare și de încetare a prestării serviciilor sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia;

39.3. suspendarea prestării serviciilor în Centru se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile, în cazul plecării beneficiarului la rude în altă localitate sau în cazul internării acestuia într-o instituție medicală pentru tratament ori într-o instituție de reabilitare;

39.4. prestatorul/managerul Centrului/managerul de caz informează în scris beneficiarul/reprezentatul legal privind condițiile de suspendare/încetare a serviciilor;

39.5. decizia de suspendare și/sau încetare a prestării serviciilor în cadrul Centrului se emite de către prestator/managerul Centrului în baza cererii depuse de beneficiar/reprezentant legal sau în baza altor acte constatatoare;

39.6. decizia privind suspendarea și/sau încetarea prestării serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului în scris în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia, cu excepția cazurilor de deces al beneficiarului.

Capitolul III **TIPURI DE SERVICII PRESTATE**

Serviciul de consiliere informațională a beneficiarului – standardul 14

40. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile de organizare și funcționare a Centrului, despre tipurile de servicii și formele de suport prestate în cadrul Centrului, despre drepturile și obligațiile beneficiarului și ale prestatorului, despre drepturile omului și alte informații utile și necesare acestora.

41. Rezultatul scontat: beneficiarul/reprezentantul legal cunoaște scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate, drepturile și obligațiile prestatorului și ale beneficiarului în cadrul Centrului.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau în format electronic) despre activitatea Centrului, despre tipurile de servicii prestate, despre principiile de organizare și despre scopul și obiectivele Centrului,

într-un limbaj simplu și accesibil, adaptat nivelului de dezvoltare intelectuală și nivelului de educație ale beneficiarului;

42.2. beneficiarii cunosc și utilizează la necesitate:

42.2.1. numerele de telefon ale serviciilor pentru situații de urgență;

42.2.2. numerele de telefon de serviciu ale angajaților Centrului și ale prestatorului;

42.2.3. numerele de telefon ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale și ale altor prestatori de servicii sociale, care sunt implicați în procesul de prestare a serviciilor;

42.2.4. regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului;

42.2.5. informațiile curente.

Serviciul de alimentație – standardul 15

43. Centrul dispune de spații amenajate adecvat pentru prepararea și servirea hranei. Prestatorul poate asigura alimentația prin prepararea și servirea meselor în cadrul Centrului sau prin achiziționarea serviciilor de alimentație (catering).

44. Rezultatul scontat: beneficiarilor Centrului le este asigurată alimentația în conformitate cu particularitățile de vârstă, cu necesitățile fiziologice și cu recomandările medicale, fapt care contribuie la menținerea stării de sănătate și a bunăstării tuturor beneficiarilor.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. în funcție de forma de alimentare reglementată în Regulamentul intern de activitate al Centrului (organizarea și prestarea acestui serviciu pot fi realizate prin prepararea și servirea meselor în cadrul Centrului sau prin achiziționarea serviciilor de alimentație (catering)), prestatorul deține spații separate pentru prepararea bucatelor și/sau servirea acestora, precum și pentru păstrarea alimentelor care trebuie să corespundă cerințelor de igienă și siguranță;

45.2. prestatorul asigură beneficiarii cu alimente de calitate și nutritive, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;

45.3. Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată conform cerințelor și corespunzătoare numărului de beneficiari ai serviciilor în cadrul Centrului;

45.4. Centrul deține autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, necesară pentru funcționarea blocului alimentar (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase). În cazul în care serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, agentul economic este obligat să prezinte prestatorului/managerului Centrului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice;

45.5. prestatorul asigură fiecărui beneficiar minimum o masă/zi (prânz),

care include meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât este posibil, de preferințele beneficiarilor și de recomandările medicale;

45.6. prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari;

45.7. personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea meselor și la spălarea veselei, pentru a menține și a dezvolta abilitățile lor de autoservire;

45.8. Centrul asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației pentru beneficiari cu ocazia diferitelor evenimente (sărbători naționale și religioase, zile de naștere, jubilee, activități artistice).

Suport pentru efectuarea igienei personale, a igienei hainelor și a lenjeriei de pat – standardul 16

46. Centrul dispune de condiții necesare pentru realizarea igienei personale și de servicii de spălătorie (spălare și/sau, uscare a hainelor și a lenjeriei de pat).

47. Rezultatul scontat: beneficiarii Centrului au acces la servicii de spălătorie și igienă personală și, la necesitate, sunt asistați pentru realizarea igienei personale.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. Centrul dispune de încăperi amenajate, dotate și adaptate conform necesităților individuale ale beneficiarilor pentru realizarea igienei personale;

48.2. Centrul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (săpun, șampon, prosoape și alte obiecte necesare);

48.3. personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat);

48.4. beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat) primesc ajutor din partea personalului Centrului, cu respectarea aspectelor de demnitate umană;

48.5. Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului astfel încât, în activitatea depusă, să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și a intimității beneficiarului;

48.6. Centrul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și/sau uscarea hainelor și a lenjeriei de pat;

48.7. serviciile de spălătorie sunt acordate de către personalul Centrului, cu respectarea cerințelor de igienă, de securitate și de sănătate la locul de muncă;

48.8. Centrul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și a dezinfectanților;

48.9. Centrul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și a lenjeriei de pat;

48.10. personalul Centrului este instruit în legătură cu securitatea și sănătatea în muncă, inclusiv utilizarea echipamentelor speciale pentru spălarea și uscarea hainelor și a lenjeriei de pat;

48.11. serviciile pentru igienă personală sunt prestate beneficiarilor, conform graficului stabilit, inclusiv în baza necesităților identificate.

Serviciul de consiliere psihologică – standardul 17

49. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, consiliere psihologică beneficiarilor Centrului.

50. Rezultatul scontat: beneficiarilor Centrului li se acordă servicii psihologice personalizate, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. Centrul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele vârstnice;

51.2. Centrul deține un spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog, inclusiv pentru a oferi siguranță și încredere beneficiarului;

51.3. ședințele de consiliere psihologică pot fi organizate în mod individual sau în grup, în funcție de necesitățile beneficiarilor;

51.4. prestatorul înregistrează numărul de beneficiari care primesc consiliere psihologică și numărul total de ședințe de consiliere efectuate lunar/anual conform planului individual de asistență în serviciu.

Activități de socializare și de agrement – standardul 18

52. Centrul planifică și realizează activități de socializare și de agrement în conformitate cu interesele, cu preferințele și cu potențialul beneficiarilor.

53. Rezultatul scontat: serviciile de socializare și de agrement sunt realizate cu participarea activă a beneficiarilor Centrului conform preferințelor acestora, necesităților și capacităților individuale.

54. Indicatorii de realizare:

54.1. activitățile de socializare și de agrement (distractive, culturale, sportive și alte activități) se organizează și se desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipamentul adecvat adaptat necesităților beneficiarilor;

54.2. prestatorul încurajează și motivează participarea beneficiarilor în cadrul activităților de socializare și de agrement;

54.3. activitățile de socializare și de agrement se realizează preponderent în grup;

54.4. activitățile de socializare și de agrement sunt reflectate în planul individualizat de asistență în serviciu;

54.5. Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută și liniștită pentru petrecerea timpului liber;

54.6. graficul de desfășurare a activităților ocupaționale, distractive, culturale și sportive este amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru beneficiari;

54.7. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, a competițiilor sportive și a altor activități;

54.8. Centrul organizează excursii, participări la sărbători și la acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției, cu participarea membrilor familiei/comunității;

54.9. Centrul dispune de bibliotecă, ludotecă, filmotecă, de echipament de ascultare a muzicii, de vizionare a programelor televizate și a filmelor;

54.10. Centrul încheie parteneriate cu autoritatea administrației publice locale și cu alte instituții pentru a asigura diversificarea serviciilor/activităților cu participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema);

54.11. beneficiarii pot propune activități noi de socializare și de agrement în cadrul procesului de revizuire a planului individualizat de asistență în serviciu.

Reabilitarea fizică – standardul 19

55. Centrul deține infrastructura necesară pentru realizarea serviciilor de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie).

56. Rezultatul scontat: beneficiarii primesc servicii de reabilitare fizică conform necesităților și capacităților individuale pentru a-și menține starea de sănătate și a-și fortifica abilitățile și capacitățile de autoîngrijire, pentru a duce un mod de viață activ și independent în familie și comunitate.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. serviciile de reabilitare fizică, precum kinetoterapia, masoterapia și electroterapia se realizează în spații amenajate și dotate corespunzător, cu asigurarea respectării demnității umane a beneficiarilor;

57.2. serviciile de reabilitare fizică sunt consemnate în planul individualizat de asistență în serviciu, iar prestarea de facto a serviciilor este

înscrișă de către personalul de specialitate în fișa de prestare a serviciilor respective, cu indicarea datei la care acestea s-au efectuat;

57.3. prestarea serviciilor de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie) este realizată de către personalul de specialitate angajat;

57.4. personalul de specialitate care realizează servicii de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie) ține evidența, în mod separat, a serviciilor acordate zilnic beneficiarilor, precum și a activităților desfășurate în intervalele orare, monitorizând progresele înregistrate.

Terapiile ocupaționale – standardul 20

58. Centrul asigură terapii ocupaționale beneficiarilor, în funcție de nivelul de dezvoltare a abilităților și a capacităților beneficiarilor.

59. Rezultatul scontat: terapiile ocupaționale individualizate acordate beneficiarului contribuie la menținerea sau îmbunătățirea autonomiei, la funcționarea fizică, cognitivă, emoțională și socială și contribuie la creșterea stimei de sine.

60. Indicatorii de realizare:

60.1. Centrul creează condiții și motivează beneficiarii să participe la diferite terapii ocupaționale;

60.2. în funcție de necesitățile individuale și de abilitățile beneficiarului, terapiile ocupaționale includ:

60.2.1. terapii pentru menținerea și stimularea abilităților motrice;

60.2.2. terapii ocupaționale cognitive;

60.2.3. terapii ocupaționale creative și artistice;

60.2.4. terapii ocupaționale pentru activități din viața cotidiană;

60.2.5. terapii ocupaționale sociorelaționale;

60.3. planul individualizat de asistență în serviciu include tipurile de terapii recomandate beneficiarului;

60.4. Centrul organizează diferite activități de formare/menținere a deprinderilor de viață, de cultivare a capacităților, de formare a abilităților pentru diverse jocuri, de petrecere a timpului liber, inclusiv activități de meșteșugărit popular (prelucrarea artistică a lemnului, a lutului, țesutul popular decorativ, alesul covoarelor, brodatul, croșetatul, împletitul din salcie, paie, în lozie și în pănuși, olăritul și altele), precum și activități de gătit și activități la calculatoare;

60.5. Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și a materialelor necesare/consumabile pentru organizarea terapiilor ocupaționale necesare beneficiarilor;

60.6. Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber;

60.7. Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (prepararea alimentelor, păstrarea curățenie, întreținerea plantelor și altele).

Incluziunea socială a beneficiarilor – standardul 21

61. Centrul promovează, încurajează și desfășoară activități pentru menținerea și facilitarea (re)integrării beneficiarilor în familie și în comunitate.

62. Rezultatul scontat: beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos, care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia. Aceștia sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale (ce țin de familie și comunitate).

63. Indicatorii de realizare:

63.1. personalul Centrului întreprinde acțiunile necesare pentru a asigura incluziunea socială a beneficiarilor în funcție de necesitățile lor specifice;

63.2. planul individualizat de asistență în serviciu conține activități de (re)integrare în funcție de rezultatele evaluării necesităților beneficiarului;

63.3. Centrul desfășoară activități comunitare de informare și de consiliere, de cunoaștere a drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și a obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari ai Centrului/membri ai familiei;

63.4. Centrul desfășoară diferite activități cu implicarea membrilor familiei biologice/extinse a beneficiarului, inclusiv încurajează/motivează beneficiarii pentru a duce un mod de viață activ;

63.5. beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau să restabilească relația cu familia/comunitatea, astfel prevenind instituționalizarea acestora.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSELE UMANE

Managementul Centrului – standardul 22

64. Managementul Centrului este asigurat de către managerul Centrului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor Regulamentului intern de organizare și funcționare a Centrului și conform standardelor minime de calitate.

65. Rezultatul scontat: managerul Centrului asigură activitatea eficientă și transparentă a Centrului în conformitate cu normele legale.

66. Indicatorii de realizare:

66.1. Centrul dispune de un regulament intern de organizare și funcționare și de organigramă, care sunt aprobate de către prestator;

66.2. Centrul este condus de o persoană cu studii superioare de licență sau de master în domeniul management sau în unul dintre următoarele domenii de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept sau alte domenii conexe, cu o vechime în muncă de cel puțin 3 ani. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a managerului Centrului se realizează conform Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003;

66.3. în fiecare an, prestatorul planifică și aprobă bugetul Centrului;

66.4. prestatorul/managerul Centrului elaborează și, de comun cu echipa Centrului, implementează programul activităților Centrului;

66.5. prestatorul/managerul Centrului întocmește rapoarte de activitate trimestriale, semestriale și anuale, inclusiv rapoarte financiare în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări. Rapoartele de activitate sunt prezentate prestatorului și altor autorități competente, și se publică pe site-ul web oficial al Centrului/prestatorului;

66.6. prestatorul/managerul Centrului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea programului activităților Centrului;

66.7. prestatorul/managerul Centrului planifică și organizează activitățile Centrului, este responsabil de gestionarea eficientă a personalului, a resurselor financiare și a bunurilor Centrului, încheie contracte și eliberează procuri în conformitate cu legislația;

66.8. prestatorul/managerul Centrului încheie parteneriate de colaborare cu instituțiile/organizațiile naționale și internaționale pentru realizarea scopului și a obiectivelor Centrului;

66.9. prestatorul/managerul Centrului aplică în procesul de lucru prevederile Manualului operațional al Serviciului, aprobat de către ministrul muncii și protecției sociale.

Personalul Centrului – standardul 23

67. Centrul dispune de o structură de personal în conformitate cu scopul și cu obiectivele sale.

68. Rezultatul scontat: recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului se realizează conform legislației.

69. Indicatorii de realizare:

- 69.1. Centrul dispune de structură de personal aprobată de prestator;
- 69.2. prestatorul deține și aplică procedura de recrutare, de angajare, de evaluare și de promovare a personalului Centrului;
- 69.3. fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile indicate în fișa postului;
- 69.4. fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform fișei postului, contractului individual de muncă sau contractului de prestări servicii;
- 69.5. prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul de personal în conformitate cu dinamica necesităților beneficiarilor;
- 69.6. personalul Centrului deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate în activitatea desfășurată;
- 69.7. prestatorul/managerul Centrului se asigură că personalul realizează controalele medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele personale ale angajaților;
- 69.8. prestatorul/managerul Centrului asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului.

**Insertia profesională și formarea profesională
continuă a personalului – standardul 24**

70. Prestatorul asigură inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului Centrului.

71. Rezultatul scontat: personalul Centrului beneficiază de inserție profesională și de formare profesională continuă în baza necesităților individuale.

72. Indicatorii de realizare:

- 72.1. prestatorul/managerul Centrului asigură inserția profesională la locul de muncă conform mecanismului aprobat de Guvern;
- 72.2. managerul Centrului identifică și prezintă prestatorului necesitățile de formare continuă ale personalului Centrului;
- 72.3. prestatorul/managerul Centrului planifică și asigură formarea profesională continuă a personalului;
- 72.4. prestatorul/managerul Centrului identifică mijloacele financiare necesare pentru formarea profesională continuă a personalului;
- 72.5. prestatorul/managerul Centrului elaborează planul anual de formare profesională continuă a personalului Centrului;
- 72.6. prestatorul/managerul Centrului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Centrului;
- 72.7. personalul administrativ și cel de specialitate sunt obligate să participe anual la minimum 40 de ore de instruire continuă.

Supervizarea personalului – standardul 25

73. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

74. Rezultatul scontat: angajații Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

75. Indicatorii de realizare:

75.1. prestatorul deține și aplică o procedură de supervizare profesională a personalului administrativ și a celui de specialitate din cadrul Centrului;

75.2. personalul din cadrul Centrului este supervizat de către managerul Centrului, iar managerul Centrului este supervizat de către prestator;

75.3. sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar;

75.4. ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau în mod individual, inclusiv se protocolază;

75.5. conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

75.5.1. metodele și tehnicile aplicate;

75.5.2. discutarea cazurilor dificile și la identificarea soluțiilor;

75.5.3. schimbul de experiență;

75.5.4. starea emoțională a personalului;

75.5.5. consolidarea spiritului de echipă;

75.6. rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare profesională continuă a personalului Centrului;

75.7. informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă prestatorului.

Evaluarea personalului – standardul 26

76. Prestatorul asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului Centrului.

77. Rezultatul scontat: competențele profesionale ale personalului Centrului sunt evaluate trimestrial și anual.

78. Indicatorii de realizare:

78.1. prestatorul/managerul Centrului asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului Centrului în mod transparent și obiectiv, conform legislației;

78.2. evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual;

78.3. rezultatele evaluării competențelor profesionale ale personalului sunt prezentate prestatorului;

78.4. rezultatele evaluării competențelor profesionale ale personalului sunt utilizate la stabilirea necesităților de formare continuă.

Capitolul V PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția împotriva violenței, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii (inclusiv sexuale), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane – standardul 27

79. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și a angajaților împotriva oricărei forme de violență, de neglijare, de exploatare, de hărțuire (inclusiv sexuală), de tratament inuman și/sau degradant și/sau de trafic de ființe umane, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire.

80. Rezultatul scontat: angajații și beneficiarii sunt în siguranță și sunt protejați împotriva abuzurilor, a violenței, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii și a tratamentului inuman și/sau degradant.

81. Indicatorii de realizare:

81.1. prestatorul aplică procedura de protecție a beneficiarilor și a angajaților împotriva abuzurilor, a violenței, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii și a tratamentului inuman și/sau degradant;

81.2. prestatorul asigură formarea profesională a personalului privind implementarea procedurii de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, a violenței, a neglijării, a exploatării, a hărțuirii și a tratamentului inuman și/sau degradant;

81.3. prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, de abuz, de neglijare, de exploatare, de hărțuire și de tratament inuman și/sau degradant din partea personalului, a altor beneficiari sau a altor persoane din afara Centrului;

81.4. beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, de abuz, de neglijare, de hărțuire de exploatare și de tratament inuman și/sau degradant, precum și modalitățile de raportare a acestora;

81.5. prestatorul asigură aplicarea măsurilor de investigare a cazurilor raportate;

81.6. prestatorul asigură protecția și siguranța persoanei presupuse a fi victimă, abuzator, precum și a martorului, până la clarificarea situației;

81.7. prestatorul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și de neglijare identificată și ia toate măsurile necesare de remediere, în regim de urgență;

81.8. prestatorul deține un registru de evidență a cazurilor de abuz, de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de hărțuire, de tratament inuman și/sau degradant identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și măsurile întreprinse;

81.9. prestatorul notifică în maximum 72 de ore la telefon, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele de abuz, de violență, de discriminare, de neglijare, de exploatare, de hărțuire și de tratament inuman și/sau degradant care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 28

82. Prestatorul examinează petițiile adresate conform prevederilor cadrului legal.

83. Rezultatul scontat: personalul și beneficiarii Centrului cunosc procedura privind depunerea și examinarea petițiilor.

84. Indicatorii de realizare:

84.1. prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare, de înregistrare și de examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate și la lezarea drepturilor beneficiarilor și a personalului Centrului;

84.2. petițiile sunt examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

84.3. petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției;

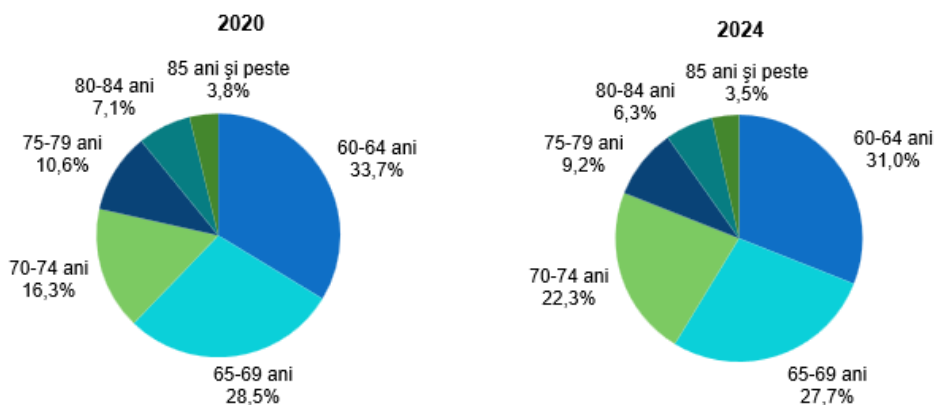
84.4. Centrul deține un registru privind evidența petițiilor depuse, cu descrierea succintă a rezultatului examinării.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a
standardelor minime de calitate cu numărul unic 879/MMPS/2025

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul de Hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
Proiectul de Hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate este elaborat în temeiul următoarelor acte normative: • Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale, care stabilește principiile generale, tipologia și cadrul organizatoric al serviciilor sociale, inclusiv necesitatea aprobării prin hotărâre de guvern a regulamentelelor-cadru pentru serviciile sociale specializate; • Legea nr. 547/2003 privind asistența socială, care reglementează măsurile de protecție socială și responsabilitățile autorităților administrației publice centrale și locale; • Strategia națională pentru îmbătrânire activă și protecția socială a persoanelor vârstnice 2023–2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 905/2023, care prevede dezvoltarea serviciilor sociale comunitare, cu accent pe îmbătrânirea activă, demnitatea, participarea și siguranța persoanelor vârstnice. Proiectul se încadrează în lista celor 32 de acte normative în domeniul serviciilor sociale care urmează a fi modificate în conformitate cu Planul de creștere economică al Republicii Moldova pentru perioada 2025-2027.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Serviciile sociale reprezintă o componentă importantă a sistemului de asistență socială, în cadrul căruia statul și societatea civilă se angajează să prevină, să limiteze sau să înlăture efectele temporare sau permanente ale unor evenimente considerate drept riscuri sociale, care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate. Datele disponibile arată că, la începutul anului 2024 în Republica Moldova locuiau 610,7 mii persoane în vârstă de 60 ani și peste, ceea ce constituie 25,2% din totalul populației cu reședință obișnuită. Din numărul total al vârstnicilor, 367,7 mii persoane (sau 60,2%) erau femei, fiecare a treia persoană avea vârsta cuprinsă între 60-64 ani (31,0%), iar 59,8 mii persoane (sau 9,8%) constituiau persoanele care au depășit vârsta de 80 ani¹. Ponderea persoanelor în vârstă de peste 60 ani este în continuă creștere. În ultimii cinci ani se constată creșterea ponderii vârstnicilor din grupa de vârstă 70-74 de ani în total vârstnici – cu 6,0 puncte procentuale (de la 16,3%, la începutul anului 2020, până la 22,3% la începutul anului 2024), ponderea celorlalte grupe diminuându-se ușor. Pe fondul îmbătrânirii populației și al creșterii speranței de viață, presiunea asupra sistemului de îngrijire este tot mai mare.

¹ https://statistica.gov.md/ro/varstnicii-in-republica-moldova-in-anul-2023-9578_61476.html

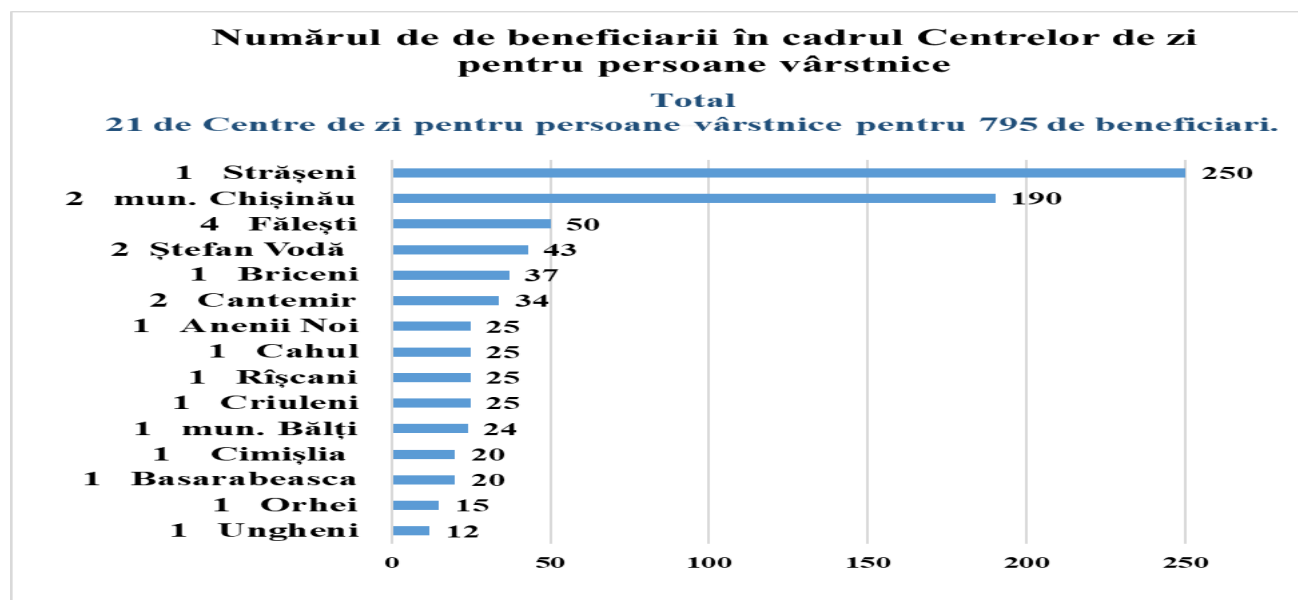
Figura 1. Populația vârstnică pe grupe de vârstă, la 1 ianuarie



Pe fondul îmbătrânirii accelerate a populației, cu aproximativ 20% dintre cetățeni având peste 65 de ani, serviciul „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” devine tot mai relevant ca formă de sprijin comunitar, însă necesită adaptări și consolidare pentru a răspunde adecvat nevoilor tot mai diverse ale beneficiarilor. În anul 2024, în cadrul celor 21 de Centre de zi pentru persoane vârstnice, serviciul a fost furnizat unui număr de 602 beneficiari, respectiv 397 femei și 205 bărbați.

Distribuția teritorială a acestui serviciu este neuniformă și generează diferențe semnificative la nivel teritorial. Totodată, în unele raioane lipsește complet acest serviciu.

O altă problemă o constituie starea precară a infrastructurii, finanțarea insuficientă și lipsa personalului calificat, factori care limitează capacitatea Centrelor de a asigura servicii de calitate persoanelor vârstnice. Dezvoltarea serviciilor sociale este o componentă importantă a sistemului de asistență socială, în cadrul căruia statul și societatea civilă se angajează să prevină, să limiteze sau să înlăture efectele temporare sau permanente ale unor evenimente considerate drept riscuri sociale, care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate. Unul dintre serviciile de bază la nivel de prevenire este Centrul de zi pentru persoane vârstnice. În anul 2024 pe teritoriul Republicii Moldova erau prestate 21 de Centre de zi pentru persoane vârstnice pentru 795 de beneficiari.



Procesul de elaborare a implicat:

- analiza cadrului normativ existent și a practicilor de organizare a serviciilor de zi pentru persoane vârstnice la nivel național;
- corelarea proiectului cu prevederile legale și politicile naționale în domeniul protecției sociale și îmbătrânirii active;
- asigurarea conformității cu procedurile de transparență decizională și consultare publică

prevăzute de legislația în vigoare.

Elaborarea proiectului a urmărit crearea unui cadru normativ unitar, coerent și actualizat, care să reglementeze activitatea centrelor de zi destinate persoanelor vârstnice și să stabilească standardele minime de calitate aplicabile acestora, în vederea garantării accesului egal la servicii sociale de calitate și a protecției demnității persoanelor vârstnice.

În prezent, Centrele de zi pentru persoane vârstnice funcționează în baza unui regulament Regulament-cadru național și a unor Standarde minime de calitate aprobate oficial, însă acesta este aplicat fragmentar de către prestatorii de servicii publice și private.

Această situație generează disparități semnificative între raioane și localități, atât în ceea ce privește accesul la servicii, cât și calitatea și sustenabilitatea acestora.

Principalele probleme identificate sunt:

- Lipsa uniformității cadrului de reglementare: autoritățile locale aplică abordări diferite privind structura, personalul, finanțarea și criteriile de eligibilitate ale centrelor de zi;
- Resurse umane insuficient pregătite: personalul centrelor nu beneficiază de formare continuă uniformă în domeniul gerontologiei sociale, îngrijirii de zi și consilierii pentru vârstnici;
- Lipsa mecanismelor unitare de raportare și evaluare: monitorizarea activității centrelor se realizează sporadic, fără indicatori de performanță și fără instrumente digitale de evidență;
- Acces limitat al vârstnicilor din mediul rural: în multe localități, serviciile sociale de zi nu sunt disponibile, iar persoanele vârstnice sunt lipsite de sprijin psihosocial, alimentație caldă și socializare;
- Cadrul normativ depășit: reglementările existente nu mai corespund cerințelor actuale privind incluziunea socială, abordarea integrată și îmbătrânirea activă.

În contextul îmbătrânirii accelerate a populației și al creșterii numărului de persoane vârstnice singure sau dependente, este necesară revizuirea cadrului normativ pentru a garanta:

- accesul echitabil la servicii sociale comunitare de zi;
- îmbunătățirea calității vieții persoanelor vârstnice;
- prevenirea instituționalizării și menținerea persoanei în comunitate.

Adoptarea unui nou Regulament-cadru și a Standardelor minime de calitate va asigura un sistem coerent, transparent și sustenabil de prestare a serviciilor sociale de zi, în concordanță cu principiile eficienței, accesibilității și respectării demnității umane.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Această versiune reflectă nu doar conținutul proiectului de regulament, ci și logica strategică din politicile actuale privind îmbătrânirea activă și serviciile din comunitate pentru persoane vârstnice.

Scopul general al proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate are drept este crearea unui cadru normativ unitar, clar și funcțional pentru organizarea, furnizarea și monitorizarea serviciilor sociale de zi destinate persoanelor vârstnice, în vederea promovării îmbătrânirii active, a incluziunii sociale și a menținerii autonomiei personale a acestora în comunitate.”

Obiectivele specifice:

1. Reglementarea clară a structurii și funcționării centrelor de zi pentru persoane vârstnice, inclusiv a tipurilor de servicii oferite (sociale, educaționale, culturale, recreative, de consiliere și reabilitare).
2. Stabilirea standardelor minime de calitate privind infrastructura, dotarea, personalul, procedurile de admitere și evaluare, documentația obligatorie și raportarea anuală.
3. Asigurarea accesului echitabil al persoanelor vârstnice la servicii sociale comunitare, indiferent de mediul de trai, statut social sau stare de sănătate.
4. Crearea mecanismelor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor, prin indicatori obiectivi și criterii unitare la nivel național.
5. Consolidarea capacităților profesionale ale personalului implicat în prestarea serviciilor sociale, prin formare inițială și continuă în domeniul gerontologiei, consilierii și îngrijirii de

zi.

6. Promovarea parteneriatelor intersectoriale între autoritățile publice, instituțiile medicale, organizațiile neguvernamentale și sectorul privat, pentru a extinde rețeaua de servicii comunitare.
7. Prevenirea instituționalizării prin dezvoltarea serviciilor de sprijin la nivel local, care să mențină persoanele vârstnice în mediul familial și comunitar.

Principalele prevederi ale proiectului și elementele noi:

Proiectul introduce o serie de elemente inovatoare și modernizate, menite să alinieze serviciul social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” la standardele actuale naționale:

- Definirea structurii serviciului social: scopul, beneficiarii, obiectivele, principiile și conținutul serviciilor de zi.
- Criterii clare de eligibilitate și admitere în serviciu, bazate pe evaluarea multidimensională a nevoilor beneficiarilor și pe planul individual de servicii.
- Stabilirea normativelor minime de personal (asistent social, psiholog, asistent medical, kinetoterapeut, pedagog social, instructor ergoterapeut, bucătar, personal auxiliar), în funcție de numărul de beneficiari.
- Introducerea Standardelor minime de calitate, structurate pe 5 Capitole:
- Introducerea obligației de supervizare profesională și formare continuă a personalului, cu un număr minim de ore pe an.
- Crearea mecanismelor de raportare și colectare a datelor statistice la nivel local și central, inclusiv în format digital.
- Promovarea participării beneficiarilor în activitățile centrului și în luarea deciziilor care îi privesc.
- Introducerea evaluării periodice a satisfacției beneficiarilor ca instrument de feedback și îmbunătățire a calității serviciilor.
- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de zi pentru persoane vârstnice cuprinde 9 capitole după cum urmează: Capitolul I *Dispoziții generale*; Capitolul II *Scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Centrului*; Capitolul III *Beneficiarii Centrului*; Capitolul IV *Drepturile și obligațiile prestatorului și beneficiarului Centrului*; Capitolul V *Tipuri de servicii prestate în cadrul Centrului*; Capitolul VI *Organizarea și Funcționarea Centrului*; Capitolul VII *Managementul Centrului și Resurse Umane*; Capitolul VIII *Protecție și Reclamații*; Capitolul IX *Finanțarea și patrimoniul Centrului*; Capitolul IX *Dispoziții finale* (Anexa nr. 1).
- Standardele minime de calitate pentru Serviciul Social Centrul de zi pentru persoane vârstnice, (Anexa nr. 2). Ținând cont de specificul beneficiarilor și gama largă de situații care pot interveni, au fost stabilite 28 de standarde minime de calitate cu indicatorii de realizare și rezultatele scontate:

Totodată, proiectul prevede abrogarea hotărârii de Guvern nr. 569 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate. (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 167-172, art. 665).

Prin urmare, aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de zi pentru persoane vârstnice, va facilita implicarea plenară a Inspectoratului Social de Stat în procesul de acreditare și control a prestatorilor care oferă servicii persoanelor vârstnice.

Pentru a asigura buna organizare serviciilor sociale se propune intrarea în vigoare a legii la data publicării acesteia în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

În procesul de elaborare a proiectului au fost analizate mai multe opțiuni de intervenție normativă, cu scopul identificării soluției optime pentru reglementarea uniformă a Serviciului Social Centrul de zi pentru persoane vârstnice.

Opțiunea I. Revizuirea parțială a cadrului vechi

Această variantă prevede ajustarea unor prevederi existente și menținerea structurii actuale, fără introducerea standardelor minime de calitate.

Dezavantaje identificate:

- menținerea unui cadru incomplet și depășit, care nu răspunde noilor cerințe de îmbătrânire activă și incluziune socială;
- lipsa unor instrumente clare de evaluare a performanței și calității serviciilor;
- necorelarea cu legislația actuală privind serviciile sociale, protecția datelor și egalitatea de gen;
- dificultăți în armonizarea cadrului național cu asigurarea transparenței procesului de acreditare și monitorizare.

Opțiunea dată nu ar fi aduce o reformă structurală reală, ci doar ajustări de formă, fără impact sistemic asupra calității și eficienței serviciilor.

Opțiunea II. – Elaborarea unui nou Regulament-cadru și a Standardelor minime de calitate (opțiunea selectată).

Această opțiune presupune elaborarea unui nou act normativ complex, care să reglementeze organizarea, funcționarea, monitorizarea și evaluarea serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice”, însoțit de standarde minime de calitate obligatorii.

Avantaje identificate:

- creează un cadru unitar, coerent și predictibil pentru toate centrele de zi din țară;
- introduce standardele minime de calitate ca instrumente de asigurare a performanței, eficienței și protecției drepturilor beneficiarilor;
- permite armonizarea legislației naționale cu practicile europene în domeniul îngrijirii comunitare și îmbătrânirii active;
- oferă instrumente clare de monitorizare și control al calității la nivel local și central;
- consolidează rolul autorităților publice locale și al prestatorilor acreditați în gestionarea eficientă a serviciilor;
- creează premise pentru extinderea finanțării din surse publice și externe.

Aceasta este opțiunea oferă soluția cea mai completă și sustenabilă pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale pentru persoanele vârstnice, în baza principiilor de calitate, echitate și incluziune.

4. Analiza impactului de reglementare

Analiza impactului de reglementare are drept scop evaluarea efectelor economice, sociale, instituționale și juridice ale proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate.

Prin această analiză se urmărește determinarea modului în care noul cadru normativ va influența activitatea autorităților publice, prestatorilor de servicii și beneficiarilor, precum și identificarea costurilor, beneficiilor și implicațiilor administrative asociate implementării sale.

Evaluarea este realizată din perspectiva principiilor de eficiență, transparență, proporționalitate și echitate, având ca obiectiv principal asigurarea calității și sustenabilității serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.

4.1. Impactul asupra sectorului public

Implementarea proiectului de Hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate va genera un impact pozitiv semnificativ asupra sectorului public, în special în domeniul asistenței sociale la nivel central și local.

Impact instituțional

Adoptarea cadrului normativ va consolida capacitatea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și a autorităților administrației publice locale de a coordona, planifica și monitoriza unitar serviciile sociale destinate persoanelor vârstnice. Prin introducerea Regulamentului-cadru, se vor stabili proceduri clare de organizare, responsabilități instituționale și mecanisme de coordonare intersectorială, contribuind la o mai bună colaborare între serviciile sociale, medicale și comunitare. Astfel, se va reduce fragmentarea actuală a serviciilor și se va asigura o abordare integrată la nivel

de politici publice, conform principiilor descentralizării și subsidiarității.

Impact funcțional și administrative

Reglementarea unitară va permite:

- aplicarea standardelor minime de calitate ca instrument obligatoriu de evaluare și control al serviciilor publice;
- uniformizarea procedurilor de admitere, evaluare și documentare a beneficiarilor, inclusiv prin utilizarea instrumentelor digitale standardizate;
- monitorizarea mai eficientă a performanței centrelor de zi, prin rapoarte periodice bazate pe indicatori măsurabili;
- dezvoltarea unui sistem de supervizare profesională a personalului, coordonat de structurile teritoriale de asistență socială.

Aceste măsuri vor contribui la o creștere a transparenței, eficienței și responsabilității administrative în gestionarea serviciilor sociale.

Impact profesional și calitativ

Noua reglementare va îmbunătăți competențele personalului implicat în prestarea serviciilor prin:

- introducerea cerinței de formare profesională inițială și continuă;
- promovarea supervizării și schimbului de bune practici între centre;
- stabilirea unui raport echilibrat personal/beneficiar, pentru asigurarea unei asistențe adecvate și personalizate.

Impactul asupra sectorului public este pozitiv și sustenabil, determinând:

- creșterea eficienței instituționale;
- uniformizarea practicilor administrative;
- dezvoltarea resurselor umane;
- îmbunătățirea calității și transparenței serviciilor sociale oferite persoanelor vârstnice.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea prevederilor proiectului de Hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate nu implică crearea unor structuri noi la nivel central, ci optimizarea și uniformizarea serviciilor existente, fapt ce conferă proiectului un caracter financiar sustenabil.

Surse de finanțare (Cap. VI)

Finanțarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități rămâne a se efectua din următoarele surse:

- Buget de stat (politici, M&E, standarde);
- Bugete APL /bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău (funcționare curentă);
- Bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- Parteneriate public–private și proiecte externe (echipamente, instruiți, pilotări).
- Venituri proprii colectate;

Alte surse, conform legislației în vigoare.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Implementarea proiectului va avea un impact pozitiv asupra sectorului privat, în special asupra prestatorilor acreditați de servicii sociale și a organizațiilor necomerciale implicate în asigurarea serviciilor pentru persoane vârstnice.

Prin noul Regulament-cadru și Standardele minime de calitate, se creează un cadru juridic stabil și predictibil pentru activitatea prestatorilor privați, favorizând dezvoltarea parteneriatelor public–private și a economiei sociale în domeniul asistenței persoanelor vârstnice.

Clarificarea și profesionalizarea rolului prestatorilor privați

Noile reglementări definesc clar statutul, responsabilitățile și obligațiile prestatorilor privați acreditați, oferindu-le posibilitatea de:

- a presta servicii sociale de zi în baza contractelor de parteneriat cu APL;
- a accesa fonduri publice și externe destinate extinderii serviciilor pentru vârstnici;

• a implementa proiecte inovatoare de incluziune socială și îmbătrânire activă. Această abordare stimulează competitivitatea și calitatea serviciilor, asigurând o diversificare echilibrată a ofertei la nivel local. Proiectul promovează implicarea întreprinderilor sociale și a ONG-urilor specializate în prestarea serviciilor pentru vârstnici, prin: • mecanisme de acreditare simplificată și transparentă; • acces la programe de finanțare publică și granturi externe; • recunoașterea rolului social al prestatorilor privați în comunitate. Astfel, se creează condiții favorabile pentru dezvoltarea economiei sociale, generatoare de locuri de muncă și de servicii adaptate nevoilor locale. <i>Impact administrativ și economic</i> Pentru sectorul privat, proiectul implică: • necesitatea de aliniere la noile standarde de calitate, inclusiv în ceea ce privește dotarea, personalul și raportarea; • oportunitatea de acces la formare profesională și supervizare, în baza parteneriatelor cu autoritățile publice; • beneficii economice indirecte prin extinderea cererii pentru servicii comunitare și sociale. În ansamblu, reglementarea va contribui la crearea unui ecosistem partenerial sustenabil, în care sectorul privat devine un actor complementar celui public în oferirea serviciilor sociale pentru vârstnici. Impactul asupra sectorului privat este pozitiv și constructiv, prin: • creșterea oportunităților de colaborare cu autoritățile publice; • consolidarea capacității organizațiilor de a oferi servicii calitative și transparente; • stimularea investițiilor în economia socială și în infrastructura comunitară. Prin aplicarea noilor prevederi, sectorul privat va avea un rol important în diversificarea și modernizarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, contribuind la atingerea obiectivelor Program Național privind îmbătrânirea activă și sănătoasă 2023–2030.
4.4. Impactul social Implementarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate va genera un impact social pozitiv prin consolidarea coeziunii comunitare, reducerea izolării persoanelor vârstnice și creșterea calității vieții acestora. Prin reglementarea uniformă a serviciilor sociale de zi, proiectul contribuie la promovarea incluziunii sociale, la combaterea discriminării și la respectarea demnității umane, asigurând garantarea accesului egal la servicii sociale de calitate.
4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal Impactul asupra datelor cu caracter personal în contextul implementării Setului de măsuri este minim. Totuși anumite acțiuni vor implica colectarea de date sensibile despre beneficiarii serviciilor sociale. Toate datele vor fi gestionate în conformitate cu reglementările privind protecția datelor cu caracter personal pentru a asigura confidențialitatea și securitatea persoanelor.
4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen Setul de măsuri are impact asupra promovării egalității de gen și echității în Republica Moldova. Implementarea acestor măsuri va contribui la îmbunătățirea procedurii de elaborare a cadrului legal al serviciilor sociale și crearea de servicii sociale echitabile și sigure pentru toți cetățenii prin asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați, combaterea stereotipurilor de gen și promovarea oportunităților în egală măsură.
4.5. Impactul asupra mediului Implementarea proiectului respectiv nu prevede impact asupra mediului.
4.6. Alte impacturi și informații relevante Implementarea proiectului respectiv nu prevede alte impacturi și informații relevante.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE Proiectul în cauză nu are ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și ale Legii nr.239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul privind inițierea elaborării proiectului actului normativ a fost plasat pe: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-hotararii-guvernului-cu-privire-la-ap/12726> pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale la secțiunea Transparența decizională, compartimentul Anunțuri/Proiecte supuse consultărilor publice.

Totodată, proiectul a fost plasat pentru consultări publice și poate fi accesat la linkul: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15360

În aceeași ordine de idei, proiectul hotărârii Guvernului a fost supus consultării publice în cadrul ședinței din data de 19.11.2025 (în format fizic și online) în cadrul căroră au fost prezenți cca 107 de participanți – reprezentanți ai autorităților tutelare teritoriale, membri ai societății civile și partenerii de dezvoltare.

Propunerile parvenite în cadrul procedurii de avizare au fost analizate și valorificate la definitivarea proiectului, contribuind la îmbunătățirea calității acestuia, fiind totodată reflectate în sinteza propunerilor și obiecțiilor.

Adițional, comunicăm că proiectul hotărârii Guvernului prenotat a fost coordonat și consultat cu Comisia Europeană, în conformitate cu *Instrucțiunea privind conținutul și procedura de transmitere a dosarelor către Comisia Europeană pentru coordonarea prealabilă a proiectelor de acte normative care asigură transpunerea legislației UE, inclusiv a proiectelor de acte normative esențiale pentru procesul de aderare.*

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei anticorupție de către Centrul Național Anticorupție și expertizei juridice de către Ministerul Justiției, în conformitate cu art. 37 din Legea cu privire la actele normative nr. 100/2017.

Concluziile expertizei juridice efectuate de către Ministerul Justiției au fost reflectate în Sinteza.

Concluziile expertizei anticorupție ale Centrului Național Anticorupție a fost reflectate în Sinteza.

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

Pentru implementarea eficientă a prevederilor proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate, sunt necesare o serie de acțiuni instituționale, administrative și de dezvoltare profesională, care vor asigura aplicarea coerentă a noilor reglementări la nivel național și local.

Acțiuni instituționale și normative:

- Elaborarea și aprobarea de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale a Manualului operațional de implementare al serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice, în conformitate cu noile standarde;
- Ajustarea regulamentelor interne ale prestatorilor de servicii sociale la prevederile noului Regulament-cadru;
- Revizuirea mecanismelor de acreditare, raportare și supervizare a prestatorilor, în baza indicatorilor de calitate stabiliți;

Dezvoltarea capacităților profesionale:

- Organizarea de programe de formare și instruire continuă pentru personalul implicat în prestarea serviciilor de zi.

Măsuri de monitorizare și evaluare

- Elaborarea unui cadru de indicatori de performanță și a unei metodologii de evaluare a calității serviciilor la nivel național;

- Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în colaborare cu Inspectoratul Social de Stat va monitoriza implementarea și conformitatea cu standardele minime de calitate;
Prin aplicarea acestor acțiuni, serviciul social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” va deveni un model funcțional, sustenabil și orientat spre demnitatea și participarea activă a vârstnicilor.

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate (număr unic 879/MMPS/2025)

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr./crt	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Procedura de avizare			
La proiectul hotărârii de Guvern			
Ministerul Afacerilor Interne <i>nr. 42 - 4041 din 18.11.2025</i>	1	Ministerul Afacerilor Interne a examinat proiectul de hotărâre pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate (număr unic 879/MMPS/2025), elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și expune lipsa de obiecții.	Se acceptă
Ministerul Sănătății <i>nr. 16/3612 din 19.11.2025</i>	2	Ministerul Sănătății conform competențelor comunică lipsa de obiecții și propuneri.	Se acceptă
Ministerul Finanțelor <i>nr. 07/2-03/194/1680 din 03.12.2025</i>	3	Aferent proiectelor de hotărâri ale Guvernului cu numerele unice 830, 831, 832, 833, 868, 869, 870, 871, 872, 874, 875, 876, 877, 878, 879, Ministerul Finanțelor conform competențelor funcționale, comunică următoarele. Menționăm că <u>Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011</u>, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 19¹ din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore. De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului. Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național cu standardele și principiile Uniunii Europene, în contextul avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul este obligat să modernizeze sistemul de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind aliniat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Necesitatea reglementării rezultă și din analiza cadrului secundar existent, care denotă lipsa uniformității, neconcordanței conceptuale și insuficientă corelare cu principiile europene privind viața independentă, incluziunea socială, prevenirea neglijării și protecția împotriva violenței. Proiectul intervine tocmai pentru a corecta aceste deficiențe, consolidând calitatea normelor și creând premisele aplicării uniforme a serviciilor sociale în conformitate cu standardele UE.

		impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului. Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.	De asemenea, proiectul are un rol esențial în raport cu cerințele Cartei Sociale Europene, ale Pilonului European al Drepturilor Sociale și ale instrumente internaționale privind protecția persoanelor vârstnice. Prin modernizarea cadrului normativ, statul demonstrează conformitatea cu obligațiile sale internaționale și creează un sistem de servicii sociale care protejează efectiv drepturile persoanelor vârstnice. Respectiv, proiectul nu implică costuri bugetare suplimentare, reieșind din faptul că vizează exclusiv ajustări normative. Modificările propuse se referă la clarificări, armonizări și standardizări, care nu presupun alocări bugetare suplimentare. Responsabilitățile instituționale existente rămân nemodificate, autoritățile utilizând resursele umane, financiare și administrative deja disponibile. Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului (argumentare expusă și în Nota de argumentare la proiect) contribuind totodată la întărirea cadrului normativ, la protecția drepturilor beneficiarilor și la avansarea procesului de integrare europeană fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat.
la proiectul Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice			
Ministerul Educației și Cercetării <i>Nr. 02/46/25 din 14.11.2025</i>	4	La Regulamentul-cadru (anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului), se propune ajustarea titlului „Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” conform titlului din denumirea proiectului de Hotărâre a Guvernului.	Se acceptă. Prevedere ajustată.
	5	Având în vedere că, potrivit prevederilor Codului educației al Republicii Moldova nr. 152/2014, sintagma „educație extracurriculară” Nu se regăsește în sensul prezentului Cod, iar termenul utilizat în actele normative din domeniul educației este „educație extrașcolară”, se propune ajustarea corespunzătoare textului.	Se acceptă. Prevedere exclusă.
Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord-Nord-Vest	6	Astfel, intervenim cu următoarele propuneri: Capitolul III „BENEFICIARIII CENTRULUI”, din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, se completează cu	Nu se acceptă. Acesta este mecanism intern de lucru și nu este subiect de reglementare prin Hotărâre de Guvern.

nr. 01-03/1868 din 17.11.2025		punctul 22 cu următorul conținut: „Centrul va menține o listă de așteptare gestionată pe criterii de transparență și echitate.”.	
Congresul Autorităților Locale din Moldova nr. 326 din 18.11.2025	7	CALM a analizat prevederile proiectului HG în cauză prin prisma respectării principiilor de organizare, funcționare și a intereselor autorităților administrației publice locale. Proiectului Hotărârii Guvernului este elaborat în scopul creării unui cadru normativ unitar, coerent și actualizat, care să reglementeze activitatea centrelor de zi destinate persoanelor vârstnice și să stabilească standardele minime de calitate aplicabile acestora, în vederea garantării accesului egal la servicii sociale de calitate și a protecției demnității persoanelor vârstnice. În urma analizei proiectului Hotărârii Guvernului, a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice (în continuare Regulamentul-cadru) și a Standardelor minime de calitate, CALM a remarcat importanța dezvoltării unor servicii sociale pentru îmbunătățirea calității vieții persoanelor vârstnice și evitarea excluziunii sociale a acestui grup vulnerabil a populației, precum și a Standardelor minime de calitate. În legătură cu necesitatea dezvoltării și prestării serviciilor sociale, inclusiv pentru persoanele vârstnice, nu este clar de ce APC nu colaborează cu APL I (care se află cel mai aproape de beneficiari), prin examinarea posibilității delegării competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe (APL I dispunând de bugete limitate), în condițiile unui acces limitat al vârstnicilor, în special din localitățile rurale, la serviciile sociale oferite de APC și ONG-uri.	Această propunere nu este relevantă deoarece, nu este necesar de delegat competențe care deja sunt proprii autorităților administrației publice locale de nivelul întâi. În acest sens prevederile art. 4, alin. (1) din Legea privind descentralizarea administrativă nr. 435/2006, statuează că autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi dezvoltă diferite tipuri de facilități pentru păturile social vulnerabile, precum și pentru alte categorii ale populației. Mai mult, art. 14 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 stabilește că, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, conform necesităților identificate, în mod independent, pot crea servicii sociale și institui unități de personal. Complementar, Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123/2010 stabilește în calitate de prestator de servicii sociale, inclusiv autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi. Totodată, menționăm că potrivit prevederilor Legii 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, prestatorii de servicii sociale specificați la art.7 din Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare, având sediul în Republica Moldova se acreditează în condiții egale.

		În cazul imposibilității asigurării tuturor Standardelor minime de calitate pentru organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice, care ar complica acreditarea acestor Centre de zi, trebuie oferită o anumită flexibilitate prestatorilor (minimizând impactul birocratizării, care ar putea bloca/tergiversa asistența necesară persoanelor vârstnice) și facilitată prestarea acestui serviciu cât mai aproape de beneficiari. Delegarea competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale de către APC către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe, ar putea fi realizată după modelul delegării competențelor în domeniul educației, APL I alocând și gestionând spațiile/edificiile pentru Centrele de zi pentru persoane vârstnice, așa cum în prezent gestionează instituțiile publice preșcolare și extrașcolare în spațiile/edificiile proprietate a APL I. Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că proiectul Hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate poate fi propus pentru aprobare, cu condiția identificării unor mecanisme de suport pentru persoanele vârstnice care se află în localitățile unde nu există Centre de zi, co-finanțării Centrelor de zi pentru persoane vârstnice existente gestionate de către APL I, astfel ca nici un bătrân să nu fie lăsat în urmă.	
A.O. „CONCORDIA. Proiecte Sociale” nr. 613 din 24.11.25	8	În cadrul procesului de admitere a beneficiarului în cadrul centrului, la p. 38 și 39 exista o neconcordanță în ceea ce privește momentul de evaluare complexă a necesităților beneficiarului, după admitere sau la admitere.	Se acceptă. Puncte revizuite
	9	La p. 60 din Regulament este prevăzut faptul că „la funcția de șef al Centrului pot candida persoanele care dețin <u>studii superioare de licență sau master în management</u> ...”, aici intervenim cu rugăminta ca cel puțin în cazul prestatorilor privați de servicii sociale, aceasta prevedere să fie una opțională, în contextul în care ținând cont de faptul că, centrele multifuncționale în cadrul cărora se prestează servicii sociale de zi pentru persoane vârstnice sunt localizate preponderent în comunități rurale, este destul de dificil să identifici personal cu studii superioare în aceste comunități. Optăm pentru cursuri de formare și perfecționare ținând cont de aceste categorii de angajați pentru a asigura un management calitativ și eficient.	Nu se acceptă Menționăm că managerul Centrului este responsabil de organizarea și asigurarea bunei funcționalități a instituției, inclusiv gestionează mijloace financiare, patrimoniul, gestionează resurse umane, alte atribuții specifice, care necesită o pregătire universitară.
	10	La p. 74 este prevăzut faptul că „procedura de supervizare profesională se aplică tuturor angajaților din cadrul Centrului”. Intervenim cu rugăminta de a fi menținută această clauză pentru personalul administrativ și cel de specialitate, dar pentru personalul auxiliar - să fie un proces opțional, pentru a optimiza și eficientiza aceste procese.	Se acceptă. Punct revizuit.
	11	La p. 76 să fie indicat că „fiecare angajat al Centrului <u>din domeniul</u>	Se acceptă.

		<u>administrativ și cel de specialitate</u> are un Plan individual de dezvoltare profesională, elaborat de către supervizorul acestuia.	Punct revizuit.
	12	La anexa nr. 2 din Regulament, solicitam respectuos ca funcțiile de Kinetoterapeut/maseur/kinetoterapeută/maseură și Jurist/juristă să fie opționale, având același fundament de argumentare ca și în cazul studiilor șefului de centru.	Se acceptă Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru revizuită.
Reprezentanța UNHCR în Republica Moldova <i>Notre/Our code: MDACH/HCR/190 din 24.11.2025</i>	13	La pct. 9, lit. b) din anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate (număr unic 879/MMPS/2025), UNHCR apreciază includerea cetățenilor străini, alături de cetățenii Republicii Moldova contribuind astfel la principiul nediscriminării și la accesul echitabil la serviciile Centrului de zi pentru persoane vârstnice. UNHCR apreciază faptul că proiectul ia în considerare principiul accesibilității în ceea ce privește adaptările infrastructurale. Totuși, UNHCR subliniază că principiul accesibilității ar trebui extins și la comunicarea accesibilă, inclusiv prin furnizarea de adaptări rezonabile atunci când acestea sunt necesare pentru persoane cu dizabilități sau nevoi speciale.	Se acceptă
	14	UNHCR salută, deasemenea, includerea unei varietăți de servicii în Hotărârea de Guvern. Cu toate acestea, UNHCR dorește să atragă atenția asupra faptului că, în zonele rurale, există bariere practice care pot limita efectiv accesul la servicii, cum ar fi lipsa psihologilor, kinetoterapeuților sau a altor specialiști. Se recomandă analiza și identificarea unor măsuri care să permită depășirea acestor limitări, pentru a asigura implementarea uniformă a standardelor minime de calitate la nivel național.	Propunerea vizată nu este subiect de reglementare în prezentul proiect.
la proiectul Standardelor minime de calitate pentru Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice			
Ministerul Educației și Cercetării <i>nr. 02/46/25 din 14.11.2025</i>	15	<i>La Standardele minime de calitate pentru Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice (Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului), Capitolul III Tipurile de servicii prestate, subcapitolul Incluziunea socială a beneficiarilor – Standardul 21, punctul 63., subpunctul 7), sintagma „educație ectracurriculară” să fie substituită cu sintagma „educație extrașcolară”.</i>	Se acceptă Prevederi excluse
Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord-Nord-Vest <i>nr. 01-03/1868 din 17 noiembrie 2025</i>	16	În anexa nr. 2 STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, CAPITOLUL III TIPURI DE SERVICII PRESTATE, Standardul 15, se propune completarea cu următoarele servicii: servicii de educație digitală pentru vârstnici; servicii periodice de consiliere juridică; activități psihosociale orientate spre prevenirea depresiei și singurătății.	Se acceptă Scopul Serviciului referitor la prevenirea efectelor negative ale singurătății și izolării. Totodată, conform proiectului Regulamentului-cadru Centrul prestează servicii de consiliere psihologică, precum și prestatorul de serviciu poate dezvolta și alte tipuri de servicii în funcție de necesitățile beneficiarilor.

	17	În anexa nr. 2 STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, CAPITOLUL IV MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE”, Standardul 25, punctul 75, subpunctul 3 se completează cu litera c), cu următorul conținut: „Personalul de specialitate este obligat să participe anual la minimum 40 de ore de instruire continuă în domeniul serviciilor sociale pentru persoane vârstnice.”.	Se acceptă. Standard revizuit.
	18	În anexa nr. 2 STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, CAPITOLUL V PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII, Standardul 30, punctul 90 se completează cu subpunctul 20 cu următorul conținut „Introducerea indicatorilor măsurabili: 1. Timp maxim de soluționare a unei sesizări: 10 zile lucrătoare. 2. Număr minim de activități socio-culturale: 2/zi. 3. Evaluarea satisfacției beneficiarilor: trimestrial.”.	Se acceptă. Standard revizuit. Cu toate acestea standardele minime de calitate, nu măsoară timpul de executare, număr de activități și altele – toate acestea pot fi parte a procedurilor din manualul operațional.
	19	Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord-Nord-Vest susține proiectele prezentate, apreciind că, modificările propuse vor contribui la clarificarea cadrului conceptual și procedural privind activitatea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Centrului de zi pentru persoane vârstnice.	Se acceptă.
A.O. „CONCORDIA. Proiecte Sociale” <i>nr. 613 din 24.11.25</i>	20	În cadrul Standardului nr. 8, p. 17, solicităm respectuos ca necesitatea asigurării Centrului cu servicii de pază să fie una opțională, or în cadrul comunităților rurale, este destul de dificil sau extrem de costisitor să apelezi la un serviciu de pază, ceea ce duce la creșterea disproporționată a cheltuielilor de întreținere a Centrului.	Se acceptă Standard revizuit.
Propuneri parvenite de pe platforma www.particip.gov.md			
Neamtu Ghenadie <i>20.11.2025, 15:41</i>	21	În contextul recepționării comentariilor la proiectul dumneavoastră de modificare a hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate(https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15360), vă rog să reveniți cu feedback la aceste comentarii. De asemenea, vă rog să includeți propunerile recepționate în tabelul de sinteză, care va fi publicat ulterior pe portalul particip.gov.md . Menționez că pentru a răspunde la comentarii pe particip.gov.md , este nevoie să vă logați și să țineți cont de termenul limită pentru comentarii, în cazul proiectului dat este 24.11.2025.	Se acceptă.
	22	Analizând proiectul de hotărâre pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate vin cu următoarele propuneri și recomandări.	Se acceptă. Criteriile de eligibilitate vor fi parte a Manualului operațional al Serviciului.

		1. La pct. 13 racordat la pct. 35, din proiectul Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice”, autorul menționează că Beneficiari ai Centrului sunt admiși conform criteriilor de eligibilitate prevăzuți din Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru. Analizând anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru, la care face referire autorul proiectului, aceasta reglementează „Dosarul personal al beneficiarului”, dar nu se referă la criteriile de eligibilitate. Astfel se propune a stabili expres în proiect care sunt Criteriile de eligibilitate, în baza cărora sunt admiși beneficiarii în Centru: vârstă, grad de dependență, absența familiei/îngrijitorilor, risc de abuz etc.	
	23	La Capitolul IV, Secțiunea a 3-a se referă la Planul individualizat de servicii al beneficiarului. Analizând proiectul în speța Planului individualizat, acesta nu conține un termen-limită pentru elaborare după admiterea beneficiarului, frecvența actualizării, responsabilitățile fiecărui specialist în proces, precum și participarea obligatorie a beneficiarului/reprezentantului legal la elaborarea Planului individualizat, respectiv, lipsa acestor detalieri, va genera confuzii în implementare. Astfel, se recomandă a prevedea reglementări conform obiecției invocate supra.	Procedura de acordare a serviciilor sociale este reglementată în Capitolul V a Legii cu privire la serviciile sociale nr. 123/2010. Mai mult, Planul individualizat de asistență în cadrul serviciului este parte componentă a Managementului de caz – instrument de lucru cu beneficiarii, respectiv nu este necesar de inclus careva termeni în proiectul dat.
	24	Proiectul actului normativ, nu conține criterii suplimentare de acces sau mecanisme de prioritizare pentru cazurile cu risc înalt în care se află beneficiarii. În acest context, se propune reglementarea unor criterii clare de prioritate și stabilirea explicită a situațiilor în care beneficiarii pot cumula alte servicii sociale.	Serviciul respectiv nu prestează servicii pentru cazuri înalt sau situații de urgență, mai mult ca atât Centrul prestează servicii în regim de zi pentru persoane vârstnice.
Consultări publice			
La proiectul hotărârii de Guvern			
Societatea civilă (Recomandări și obiecțiile au fost relatate în cadrul ședinței privind consultarea publică a proiectului din data de 19.11.2025)	25	La subpct. 1.2..1. cuvântul „nominalizat” de substituit cu cuvintele „privind organizarea și funcționarea Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice”	Se acceptă Subpunct revizuit
	26	De revizuit 1.2.2. în conformitate cu reforma RESTART	Se acceptă Subpunct revizuit
La proiectul Regulamentului- cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice			
Societatea civilă (Recomandări și obiecțiile au fost relatate în cadrul ședinței privind consultarea publică a proiectului din data de 19.11.2025).	27	La pct. 1 textul „mecanismele de protecție și reclamații, modul de gestionare a patrimoniului” de exclus	Se acceptă Punct revizuit
	28	Pct. 4 de exclus.	Se acceptă Punct revizuit
	29	La punctul 4, după cuvintele „sprijin și suport” de completat cu cuvântul „social”;	Se acceptă. Punct revizuit.
	30	La punctul 8 privind capacitatea maximă a Centrului se propune revizuirea capacității în baza „ex. pentru igienizare capacitatea depinde de spațiul și numărul de băi, inclusiv bugetul disponibil în funcție de care	

	urmează să fie selectate cazurile prioritare. La spălătorie la fel. În cazul alimentării iarăși depinde de modul în care se prestează aceasta pe loc sau cu livrare, numărul de porții și spațiul disponibil, etc.”	„Centrul poate acorda servicii pentru un număr de până la 50 de beneficiari.”
31	La pct. 8 de revizuit capacitatea maximă a Centrului, reieșind din faptul că există centre care prestează servicii entru un număr mai mare de 30 de beneficiari.	
32	La pct. 9 de revizuit noțiunea de fondator din perspective tehnicii legislative.	Se acceptă Punct revizuit. Noțiunea a fost revizuită
33	La pct. 9, de revizuit noțiunea „beneficiarii Centrului” reieșind de faptul că vârsta standard de pensionare nu determină un element care ar decide dacă este persoana în vârstă sau nu.	Se acceptă Punct revizuit în următoarea redacție „beneficiarii Centrului – persoane vârstnice, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care locuiesc în comunitate și datorită unor circumstanțe de natură fizică sau socială au o capacitate scăzută de autodeservire și necesită supraveghere, suport și îngrijire;”
34	La pct. 9, de exclus noțiunea de „persoane vârstnice”.	Se acceptă Noțiune exclusă.
35	La pct. 9, lit. d) de simplificat noțiunea de „mecanism de referire”, concomitent sintagma „aprobat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (actualmente Ministerul Muncii și Protecției Sociale)” de substituit cu sintagma „aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, fără să se facă referire la ordin, care poate fi modificat”;	Se acceptă Noțiune revizuită. „mecanism de referire – reprezintă un set de reguli și proceduri standardizate privind traseul pe care-l parcurge beneficiarul în sistemul de servicii sociale, aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale;”
36	La pct 9, lit. e) și f) de revizuit noțiunea de „plan individualizat de asistență”, inclusiv de clarificat noțiunea „plan individualizat de servicii” or potrivit managementului de caz aceasta noțiune este improprie, inclusiv nu este reglementat în alte acte normative care vizează alte acte normative.	Se acceptă Planul individualizat de servicii se exclude, iar planul individualizat de asistență se expune în redacție nouă „plan individualizat de asistență din cadrul serviciului – plan elaborat în cadrul Centrului care cuprinde activități ce urmează a fi realizate în procesul de prestare a serviciului social în vederea satisfacerii necesităților beneficiarului;”
37	La pct. 9, lit. e) sintagma „în baza planului-model aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale” – de exclus;	
38	La pct. 9, lit. f) se de propune de clarificat dacă lăsam acest instrument? În definiția PIA se specifică că sunt stabilite tipurile de servicii pe care le accesează beneficiarul.	
39	De exclus noțiunile „(re)integrare socială”, „incluziunea socială” și „excluziunea socială” reieșind din faptul că acestea nu sunt subiect de reglementare a proiectului vizat.	Se acceptă parțial. Noțiuni excluse.
40	La punctul 9, noțiunea „incluziunea socială” se propune completarea după cuvântul „sportului” de completat sau revizuit în contextul „practicării activității fizice”, și la mobilitate de revizuit în contextul „mobilitate fizică sau mobilitate comunitară”	
41	La pct. 10, 11 și 12 - revizuirea scopului, obiectivelor și principiilor Centrului din perspectiva principiile din Pilonul European al Drepturilor	Se acceptă.

		Sociale, recomandările Consiliului UE și ale directive ale UE privind îngrijirea vârstnicilor și îngrijirea pe termen lung.	Scopul, obiectivele și principiile revizuite conform recomandărilor.
42		La punctul 11, subpunctul 6, se propune de revizuit cuvintele „traiul zilnic ale” în contextul „vieții cotidiene”, iar cuvintele „unor servicii adecvate” de revizuit în contextul „servicii și facilități de suport”;	
43		La punctul 12, subpunctul 13) „continuitatea suportului și asistenței” – acest principiu este asigurat prin prevenirea instituționalizării datorită suportului în comunitate, dar și după intervenții mai complexe pentru a asigura recuperarea și reintegrarea socială;	
44		Pct. 13 de revizuit reieșind din faptul că beneficiarii sunt admiși în Centru nu doar conform criteriilor de eligibilitate dar și rezultatelor evaluării inițială și recomandării echipei multidisciplinare.	Se acceptă. Punct revizuit în următoarea redacție „Beneficiarii sunt admiși în Centru în baza criteriilor de eligibilitate și a rezultatelor obținute în urma evaluării inițiale și a recomandărilor echipei multidisciplinare”
45		La punctul 14, subpunctul 1) cuvântul „vulnerabilitate” cu cuvântul „dificultate”;	Se acceptă parțial A fost revizuit și completat două puncte cu următorul conținut:
46		De revizuit pct. 14 și de separat prin puncte distincte normele legale referitor la persoanele vârstnice cetățeni ai Republicii Moldova și persoanele, vârstnice, străini conform Legii nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova. Modificarea respectivă este necesară pentru a asigura o implementare uniformă a normelor regulamentului vizat.	„Persoanele vârstnice din comunitate, cetățeni ai Republicii Moldova care din cauza unei fragilități a stării de sănătate, dificultăți de natură fizică, psihologică, economică sau socială nu au posibilitatea prin propriile capacități și competențe să prevină sau să depășească situațiile de dificultate și necesită suport și îngrijire. Persoanele vârstnice din comunitate, străini care cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova care din cauza unei fragilități, a stării de sănătate, dificultăți de natură fizică, psihologică, economică sau socială nu au posibilitatea prin propriile capacități și competențe să prevină sau să depășească situațiile de dificultate și necesită suport și îngrijire.!”
47		De exclus pct. 15, or acesta nu este subiect de reglementare în cadrul Capitolului respectiv	Se acceptă Punct exclus
48		La punctul 18, subpunctul 3) trebuie să menționăm consum activ/ sau sub influența alcoolului sau droguri;	Se acceptă.
49		De revizuit pct.16, subpct. 4) din perspectiva competențelor și capacităților Prestatorului de a elabora programe instructive și să instruiască voluntari.	Se acceptă. Subpct revizuit în următoarea redacție ” să promoveze și să valorifice potențialul voluntarilor pentru activitățile Centrului;”
50		La punctul 16, subpunctul 4) se propune a fi reformulat „să implice voluntari în realizarea activităților cu beneficiarii serviciilor de zi, asigurând instruirea prealabilă a acestora în baza materialelor și programelor de instruire elaborate de personalul Centrului”;	
51		pct. 17, subpct. 8) sintagma „sistem de primire” de substituie cu sintagma „procedură”.	Se acceptă.

	52	De completat pct. 17 cu subpuncte referitor la tratamentul cu respect și demnitate, inclusiv elemente nediscriminatorii în co-raport cu beneficiarii. De reglementat partea de obligativitate a Prestatorului referitor la respectul liberei alegeri a beneficiarului. La fel de inclus prevederi referitor la: - Asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal - Promovarea conceptului de îmbătrânire activă, - Asigurarea inserției profesionale și formarea continuă a angajaților - Promovarea activității Centrului în comunitate.	Se acceptă. Punctul a fost completat cu 5 subpct: „- să promoveze și să valorifice potențialul voluntarilor pentru activitățile Centrului; - să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal; - să promoveze conceptul de îmbătrânire demnă și activă; - să asigure inserția profesională și formarea profesională continuă a angajaților Centrului; - să informeze comunitatea cu privire la activitatea Centrului.”
	53	La pct. 18, subpct. 4) propoziția „Plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații sau adresate oricărei persoane din cadrul Centrului. – de exclus din Regulament și de inclus în standardele minime de calitate.	Se acceptă Punct exclus
	54	La pct. 18, subpct. 15) de precizat dacă toți beneficiarii vor avea nevoie să primească consiliere psihologică și suport emoțional.	Se acceptă Punct revizuit
	55	Pct. 18 de completat cu un subpct nou în contextul reglementării aspectelor de respectare a liberei alegeri a beneficiarului.	Se acceptă Punct completat „să i se respecte libera alegere”
	56	Se propune de reorganizat și redenumit „Capitolul V. Tipuri de servicii prestate în cadrul Centrului” în „Capitolul V. Organizarea și funcționarea Centrului” cu mai multe secțiuni, inclusiv tipurile de servicii prestate să fie o secțiune în cadrul acestui Capitol.	Se acceptă Capitol redenumit și completat
	57	pct. 19, subpct. 2) „Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului” se substituie cu sintagma „Regulamentul intern de activitate”	Se acceptă Punct revizuit
	58	Secțiunea nr. 1 Organizarea Centrului a fost completată cu un punct nou cu rumătorul cobținut: „Infrastructura externă a Centrului, inclusiv căile de acces sunt amenajate, astfel încât să asigure accesibilitatea și deplasarea facilă a tuturor beneficiarilor.”	Se acceptă.
	59	Secțiunea 2. Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului de revizuit în contextul succesiunii logice a serviciilor prestate în cadrul Centrului, inclusiv reieșind din particularitățile specifice ale persoanelor vârstnice, precum și modul de organizare și funcționare a Serviciului.	Se acceptă Secțiune revizuită integral cu următorul conținut: „Prestatorul instituie, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor, pentru a atinge obiectivele Centrului.
	60	La punctul 22, subpunctul 6) „să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă” - este subiectiv și deja se include la atitudinea respectuoasă față de beneficiari și personal;	În cadrul Centrului pot fi prestate următoarele tipuri de servicii și forme de suport: 1) servicii de alimentație, după caz, reieșind din posibilitățile financiare; 2) servicii de igienă personală, după caz, suport pentru realizarea igienei personale; 3) servicii de spălătorie, după caz; 4) servicii de consiliere informațională; 5) consiliere psihologică; 6) activități de socializare și agrement reieșind din interesele și capacitățile beneficiarilor;
	61	La punctul 22, subpunctul 8 „să achite lunar taxa de întreținere”, este necesar de concretizat - contribuția, sau taxa pentru servicii;	
	62	La punctul 25, subpunctul 1) - adițional propun includerea activităților de prevenire a factorilor de risc, scopul fiind de a menține abilitatea de autogestionare și independență a vârstnicilor, dar și suportul reciproc majoritatea având nevoie de comunicare;	
	63	La pct. 25, subpunctul 4) - Cazurile de urgență, nu sunt însoțite de acte de evaluare, fișe de referire și presupun suportul imediat, de ex. pregătirea vârstnicului identificat în stare gravă căruia i se refuză	

		internare sau chiar intervenția de urgență/ambulanță din cauza igienei personale precare, etc., sau alimentarea persoanei identificate la domiciliu /cu malnutriție /neglijare severă, etc. pînă la referirea către serviciu de plasament sau alte forme de îngrijire, etc.	7) servicii de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapie, electroterapie, etc); 8) terapii ocupaționale; 9) facilitarea (re)integrării sociale; 10) alte servicii la necesitate.”.
	64	La secțiunea 3, admiterea beneficiarului în Centru – pentru a asigura o claritate în implementare inclusiv pentru a avea temei legal de a solicita suportul asistentului social din comunitate la perfectarea actelor se propune ca secțiunea dată să fie completată cu un punct nou după cum urmează: „Admiterea beneficiarului în Serviciu poate fi realizată prin două metode: la solicitarea personală a beneficiarului și/sau reprezentantului legal sau a membrilor familiei acestuia către Prestator; în baza Mecanismului de referire a beneficiarului către Prestator, de către asistentul social comunitar și/sau alți actori din comunitate.”	Se acceptă.
	65	La Secțiunea a 3-a Planul individualizat de servicii a beneficiarului - în condițiile în care păstrăm PIS este necesar expres de stabilit că PIA este elaborat de către ASC și EMDPIS este elaborat de către echipa Centrului ...Doar că aici apare necesitatea de modificat unele prevederi, deoarece admiterea se face doar în baza evaluării inițiale, după care echipa Centrului realizează evaluarea complexă....respectiv aici e necesar de clarificat...	Comentariu respectiv a fost analizat detaliat și se propune pe tot parcursul cadrului de reglementare și standardelor minime de calitate a Serviciului dat de a utiliza noțiunea de plan individualizat de asistență în cadrul Serviciului.
	66	La punctul 34, asistentul social comunitar nu perfectează dosarul din Centru deoarece este documentația altui serviciu, dar acesta referă cazul conform Mecanismului de referire și transmite actele constatatoare către prestatorul de servicii. În cazurile complicate de obicei asistentul social comunitar continue să lucreze cu cazul în comunitate împreună cu echipa multidisciplinară, iar serviciile de zi prestate de Centru sunt doar o parte din intervenție.	Se acceptă. Anexa nr. 1 la prezentul Regulament a fost revizuită și completată cu marcaje specifice care acte urmează a fi prezentate la etapa de admitere în Serviciu și care acte vor fi parte componentă a dosarului beneficiarului elaborate elaborate în procesul de prestare a Serviciului.
	67	pct. 34 „Pentru beneficiarii referiți spre Centru de către asistentul social comunitar, aceștia vor prezenta dosarul întocmit conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament.” - Necesită clarificare cine prezintă dosarul beneficiarul sau asistentul social.	Punct expus în redacție nouă: „Pentru beneficiarii referiți spre Centru, dosarele vor fi prezentate către Centru se asistentul social comunitar conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament.”.
	68	La punctul 35, propunem ca accesarea activităților de prevenire și agrement să fie mai simplă fără dosar ca să ușurăm procedurile și să facilităm implicarea membrilor comunității.	Nu se acceptă. Cadrul normativ și metodologic aferent domeniului de servicii sociale stabilește expres procedura de lucru cu beneficiarul.
	69	La punctul 36, propunem de adăugat/inclus PIA, deoarece la dosar este evaluarea inițială și continuă, unde sunt listate recomandările echipei multidisciplinare.	
	70	Pct. 38 „După admiterea în Centru a beneficiarului, managerul de caz împreună cu asistentul social comunitar efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia, în scopul stabilirii spectrului de servicii sociale necesare pentru soluționarea problemelor beneficiarului și îmbunătățirii vieții acestuia.”	Se acceptă. Puncte revizuite și ajustate procedurii de lucru cu beneficiarul. „La admiterea beneficiarului în Centru, managerul de caz semnează acordul de colaborare cu beneficiarul și efectuează

	71	Pct. 39 „La admiterea beneficiarului în Centru se efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia și se semnează acordul de colaborare între beneficiar și Prestatorul de serviciu.” Se propune reexaminarea prevederilor și asigurarea corespunderii cu etapele Managementului de caz, ori beneficiarul se admite în serviciu după evaluarea complexă a necesităților individuale.	evaluarea complexă a necesităților acestuia împreună cu asistentul social și alți specialiști din Centru.”
	72	La punctul 39, asistentul social comunitar cu echipa multidisciplinară deja au făcut evaluarea complexă și au constatat necesitățile persoanei și au făcut referire către servicii de zi. Odată fiind admis în Centru, dar și avînd profesioniști specializați pe domenii mai înguste este posibilă evaluarea unor aspecte specifice.	
	73	Prevederile din pct. 46 se repetă în pct. 42 – de clarificat.	Prevederile au fost analizate și autorul insistă asupra menținerii acestor norme în ambele puncte, reieșind din faptul că pct. 42 este normă distinctă din Secțiunea – Planul individualizat de asistență în cadrul Serviciului, iar punctul 46 este normă distinctă în cadrul Secțiunii privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului.
	74	Se propune revizuirea Secțiunii referitor la monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul centrului, în vederea: - excluderii fișei de observație a stării beneficiarului, ca urmare implementării planului individualizat de servicii, reieșind din faptul că fișa de observație este un document nou, care nu este reflectat în managementul de caz, inclusiv acesta este volum suplimentar de lucru pentru persoana Centrului și nu are un impact asupra calității serviciilor prestate; - totodată se propune excluderea punctului 50 deoarece regulamentul conține o Secțiune distinctă referitor la lucrul cu petițiile în cadrul centrului; - revizuirea pct. 51 din perspectiva inclusiv a prestatorilor de servicii sociale privați	Se acceptă Secțiune revizuită.
	75	La pct. 49 sintagma „aplică chestionare pentru măsurare - evaluează” - evaluarea nivelului de satisfacție poate fi realizată NU doar prin chestionare, de aceea propunem o formulă mai generală.	Se acceptă. Punct revizuit cu următorul conținut: Prestatorul/Managerul centrului aplică procedura de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.
	76	La Secțiunea a 5-a Suspendarea și sistarea prestării serviciilor – se propune să utilizăm termenul de încetare, deoarece avem mai multe prevederi în care utilizăm încetarea.	Se acceptă
	77	La punctul 54, subpunctul 1) necesită a fi revizuit deoarece motivul nu contează;	Nu se acceptă , dat fiind faptul că motivul trebuie să fie întemeiat or aceasta crează impedimente și dificultăți în implementare.
	78	La pct. 57 subpct. 5) sintagma „(nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, abuzul de alcool, consumul de droguri etc.)” – urmează a fi incluse în Regulamentul intern;	Se acceptă Subpunct modificat în următoarea redacție: „la încălcarea în mod repetat a Regulamentului intern a Centrului;”
	79	Pct. 57, subpct. 7) „consumul de băuturi alcoolice în incinta centrului în afara organizărilor festive;” - această prevedere se exclude deoarece este	

		menționată în subpunctul 5) iar alte restricții pot fi prevăzute în Regulamentul intern al Centrului.	
	80	La punctul 58, subpunctul 7) este specificat mai sus.	Se acceptă Prevederi ajustate
	81	La Secțiunea a 5-a Evaluarea performanțelor personalului - de regulă, utilizăm evaluarea competențelor profesionale;	Se acceptă. Denumirea secțiunii și prevederile secțiunii au fost ajustate prin prisma evaluării competențelor profesionale.
	82	La pct. 60. „La funcția de șef al Centrului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.” - de utilizat sintagma „șeful Serviciului”, conform pct. 59.	Se acceptă. Cuvintele „Șeful Centrului” conform recomandărilor generale, pe parcursul proiectului a fost substituit cu cuvintele „Prestatorul/Managerul Centrului” pentru a corela normele regulamentului dat și particularitățile specifice ale serviciului cret și prestat de prestaorii privați.
	83	Sintagma „persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.” este în divergență cu standardul 22, pct. 66, subpct. 4): sintagma „Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.”	Totodată, prevederile noi au fost corelate cu standardele minime de alitate. Punctele 59 și 60 au fost expuse în următoarea redacție: „Centrul este condus de Manager. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a Managerului Centrului se realizează conform legislației. Managerul Centrului deține studii superioare de licență sau master în management sau în unul din domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe și are vechime în muncă de cel puțin 3 ani.”.
	84	Pct. 61, lit. a) „garantează respectarea drepturilor beneficiarilor plasați în Centru;” - sintagma „plasați în Centru” se substituie cu cuvântul „Centrului”.	Se acceptă.
	85	La pct. 61 prevederile expuse în lit. k), l, m) se propun de a fi examinate și reformulate astfel încât să reflecte și prestatorii privați, nu doar cei pblici.	Se acceptă. Prevederi expuse în următoarea redacție: „12) în coordonare cu Prestatorul asigură activități de inserție profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului la locul de muncă; 13) identifică necesitățile de formare profesională a personalului și asigură în coordonare cu Prestatorul formarea profesională continuă a personalului;”.
	86	La pct. 61, lit. n) se propune de a ca supervizarea profesională să fie aplicată doar personalului de specialitate.	Se acceptă. Prevedere expusă în următoarea redacție: „asigură supervizarea profesională a personalului administrativ și personalului de specialitate a Centrului;”.

	87	La pct. 61, lit. r) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință; - se propune de exclus, deoarece în proiectul Regulamentului dat este o secțiune distinctă referitor la gestionarea patrimoniului.	Se acceptă.
	88	Se propune de exclus pct. 63 referitor la documentele referitoare la organizarea și funcționarea Centrului, reieșind din faptul că acestea pot fi diferite de la caz la caz (serviciu sociali intitulat de APL de nivelul uni/doi; prestatori privați, parteneriat public-privat).	Se acceptă.
	89	Punctele 62 și 63 urmează a fi revizuite din perspectiva corespunderii scopul și obiectivelor Centrului, inclusiv reflectarea modalităților de angajare ale personalului.	Se acceptă. Prevederi revizuite în următoarea redacție: „Personalul corespunde scopului și obiectivelor Centrului. Structura și schema de încadrare sunt, aprobate de către Prestator/Manager Centru, în corespundere cu Cerințele minime privind structura și statele de personal ale Centrului de zi pentru persoane vârstnice, conform Anexa nr. 2 la prezentul Regulament-cadru. Prestatorul/Managerul Centrului angajează personalul conform legislației (în bază contractului individual de muncă sau contract prestări servicii).”.
	90	La pct. 79 - urmează de unificat șeful Serviciului sau șeful Centrului;	Se acceptă. Normă unificată în următoarea redacție: „Managerul Centrului”.
	91	La pct. 80 sintagma „la determinarea nevoilor de formare continuă” - nu calificativul stabilește necesitățile de formare, este necesar să reformulă ...Rezultatele evaluării anuale a competențelor profesionale ...;	Se acceptă. Secțiunea a 5-a a fost revizuită integral prin prisma elementelor de evaluare a competențelor profesionale, în următoarea redacție: „Evaluarea competențelor profesionale 72. Evaluarea competențelor profesionale se realizează trimestrial și anual de către Prestator/Managerul Centrului. 73. Rezultatele evaluării competențelor profesionale sunt reflectate în raportul privind revizuirea anuală a obiectivelor și acțiunilor planului de dezvoltare profesională. 74. Procesul de evaluare a competențelor profesionale se desfășoară transparent și coerent pe baza unor criterii standardizate, aliniate atât cerințelor instituționale, cât și normelor profesionale specifice domeniului de activitate, asigurând obiectivitate și imparțialitate.”.
	92	La Capitolul VIII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII, Secțiunea 1 sintagma „plângerilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor” - petiția include orice cerere, sesizare sau propunere; La pct. 81, 82, 84, 86 cuvântul „plângeri” de substituit cu cuvântul „petiții”;	Se acceptă.
	93	La pct. 83 sintagma „inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a plângerilor de către angajați” – este o singură procedură de petiționare în care să fie specificate aspectele cu referire la beneficiari și respectiv angajați ;	
	94	La pct. 86 subpct. 1) de exclus sintagma „pentru plângeri”;	

	95	Se propune de revizuit pct. 83 prin prisma faptului că Prestatorul trebuie să dețină și să aplice o procedură de depunere și examinare a petițiilor parvenite.	Se acceptă. Punct expus înurmătoarea redacție: „Prestatorul/Managerul Centrului este obligat să dețină și să aplice o procedură de depunere și examinare a petițiilor parvenite.”.
	96	La pct. 87 cuvintele „reiterează convingerea” - nu e cazul să utilizăm această formula în act normative.	Se acceptă. Punct revizuit în următoarea redacție: „Centrul interzice în mod expres orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, orice act de hărțuire, inclusiv hărțuirea sexuală, precum și orice activitate asociată traficului de persoane, îndreptată împotriva beneficiarilor.”.
	97	La pct. 91 sintagma „privind modul de examinare a plângerilor” – aceste prevederi se regăsesc în procedură, se propune de exclus în această parte;	Se acceptă. Punct revizuit în următoarea redacție: „Personalul Centrului asigură completarea Registrului cu notificări privind situațiile de abuz, neglijare sau exploatare a beneficiarilor.”.
	98	La pct. 95 sintagma „ Aceste servicii necesită a fi disponibile pentru a ajuta beneficiarii să depășească traumele și să își reconstruiască viața” – se propune de de exclus, deoarece prevederea clar stabilește acest lucru.	Se acceptă. Prevedere exclusă.
	99	De revizuit și expus în redacție nouă pct. 96, reieșind din prevederile cadrului legal de bază privind domeniul asistenței sociale și reforma Restart.	Se acceptă. Punct revizuit în următoarea redacție: „ Centrul este finanțat din: 1) bugetul de stat; 2) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău; 3) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia; 4) venituri colectate; 5) alte surse, conform legislației.”.
	100	Se propune de completat Capitolul IX FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI cu o nouă secțiune „Patrimoniul Centrului”	Se acceptă. Secțiune în nouă în următoarea redacție: „Secțiunea a 2-a Patrimoniul Centrului 93. Capitalul statutar al Centrului este format din: 1) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator; 2) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice, alte persoane juridice sau fizice în folosință temporară, fără dreptul de a fi privatizat, dat în arendă sau a fi gajat; 3) donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice; 4) patrimoniul achiziționat de Centru din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului respectiv; 5) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

			94. Patrimoniul Centrului se folosește pentru realizarea scopului și obiectivelor acestuia. 95. Gestionarea patrimoniului se realizează în strictă conformitate cu legislația.”.
	101	Se propune de completat Capitolul X. DISPOZIȚII FINALE cu un punct nou ce se va întâmpla cu patrimoniul în cazul încetării activității Centrului.	Se acceptă. Punct nou în următoarea redacție: „100. După încetarea activității Centrului, patrimoniul va fi transmis conform deciziei fondatorului.”.
	102	Anexa nr. 1 și nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități - sintagma „Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități” și substituie cu sintagma „Centrul de zi pentru persoane vârstnice”.	Se acceptă. Prevederi ajustate.
	103	La Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de zi pentru persoane vârstnice, subpunctele 9) și 10) urmează de exclus, deoarece sunt de la Centrul de plasament.	Se acceptă. Prevederi excluse.
	104	Se propune de revizuit co-raportul dintre numărul de beneficiari și numărul de nagajați, reieșind din faptul că s-a propus majorarea numărului de beneficiari care pot fi deserviți în Centru (capacitatea Centrului), inclusiv: - se propune de a substitui la personalul de specialitate „Pedagog social/pedagogă socială” cu „lucrător social/lucrătoare socială”; - se propune de exclus funcția de „jurist/juristă” reieșind din faptul că de facto în centrele de zi nu sunt angajați juriști și nici prea pot fi recrutați pentru angajare. - Se propune de revizuit funcția „Kinetoterapeut /maseur/kinetoterapeută/maseură” și de completat cu alți specialiști cu competențe în domeniu, reieșind din necesitatea de diversificare a specialiștilor și extinderea oportunităților de identificare și angajare a acestora. - Se propune de exclus funcție de „ajutor de bucătar” și funcție de „operator în sala de cazane”, reieșind din faptul că aceștia pot fi contractați în bază de contract prestări servicii reieșind din necesitățile Centrului.	Se acceptă. A fost revizuit co-raportul dintre angajat și beneficiar, după cum urmează: Personal administrativ Manager Centru - 1 unitate în Centru Personal de specialitate Asistent social/asistență socială - 1 unități la 25 beneficiari Psiholog/psihologă - 1 unitate la 50 beneficiari Fiziokinetoterapeut/Kinetoterapeut/Kinetoterapeută/ Maseur-terapeut/maseuză-terapeută / maseur/maseuză - 0,5 unitate la 25 beneficiari Instructor/instructoare Ergoterapie - 0,5 unitate la 25 beneficiari Lucrător social/lucrătoare socială - 1 unitate la 50 beneficiari Personal auxiliar Bucătar/bucătăreasă - 1 unitate la 25 beneficiari (în cazul în care, beneficiarii sunt alimentați) Îngrijitor/îngrijitoare încăperi - 1 unitate în Centru Muncitor necalificat -1 unități
La proiectul Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Centru de zi pentru persoane vârstnice”			
Societatea civilă (Recomandări și obiecțiile au fost relatate în cadrul ședinței privind consultarea publică a proiectului din data de 19.11.2025).	105	La standardul 1: - punctul 2 va avea următoarea redacție: „Serviciile prestate în cadrul Centrului sunt accesibile, disponibile și acordate în corespundere cu necesitățile individuale.”; - punctul 3, subpunctul 5) după cuvântul „pentru” de completat cu cuvântul „persoanele”;	Se acceptă Standardul va avea următoarea redacție: Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1 1. Prestatorul garantează acces egal la serviciile oferite pentru persoanele vârstnice. 2. Rezultatul scontat: Serviciile prestate în cadrul Centrului sunt accesibile, disponibile și acordate în corespundere cu nevoile beneficiarului.
	106	La standardul 1, punctul 3, subpunctul 7) poate reformulăm în comunică într-un limbaj simplu și accesibil	

	107	Se propune de examinat toate subpunctele din punctul 3 și de ajustat pornind de la succesiunea logică a evenimentelor, inclusiv rezultatul Standardului de revizuit.	3. Indicatorii de realizare: 1) Datele de contact ale Centrului (adresa, numărul de telefon și adresa de email), sunt disponibile populației; 2) Populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon, prin e-mail sau pe paginile de socializare a Centrului; 3) Serviciile din cadrul Centrului sunt accesibile și disponibile beneficiarilor în funcție de necesitățile acestora; 4) Infrastructura Centrului este adaptată la necesitățile beneneficiarilor; 5) Programul activităților Centrului este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate; 6) Activitățile Centrului sunt planificate și organizate pentru a asigura accesibilitate și disponibilitate pentru toți beneficiarii; 7) Personalul Centrului comunică cu solicitanții în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de aceștia.
	108	La standardul 2: - punctul 5) se propune a înlocui potențialii beneficiari cu solicitanți; - punctul 6): subpunctul 1) urmează a fi revizuit modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, deoarece în Regulament nu avem nimic specificat referitor la contract? În acest caz este necesar să includem prevederi la finanțare...”	Se acceptă Standardul 2 va avea următoarea redacție: Informare – standardul 2 4. Prestatorul asigură informarea comunității, potențialilor beneficiari/reprezentanților cu privire la scopul, obiectivele, gama de servicii prestate în cadrul Centrului și criteriile de eligibilitate. 5. Rezultatul scontat: Solicitanții, beneficiarii și comunitatea sunt informați referitor la modul de organizare, funcționare și serviciile prestate în Centru.
	109	Se propune de exclus din denumirea Standardului cuvintele „și sensibilizare”, totodată de restructurat indicatorii de realizare prin prisma succesiunii logice. Concomitent, urmează de exclus cuvintele „ocrotitotii autorizați” și de substitui cu cuvintele „reprezentanților legali”.	6. Indicatorii de realizare: 1) Prestatorul deține și pune la dispoziția potențialilor beneficiari, beneficiarilor și a comunității materiale informative despre Centru.
	110	La standardul 2, punctul 6, subpunctul 5) referitor la servicii de educație de verificat dacă este valabil;	2) Informația este expusă în limba română sau rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ-teritorială. 3) Materialele informative trebuie să cuprindă: o scurtă descriere a Centrului (date de contact, adresa juridică, pagini ale rețelelor de socializare deținute, logou, informații privind finanțarea Centrului, fondator etc) serviciile oferite și grupul țintă de beneficiari. 4) Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic. Cel puțin una dintre formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă și poate fi accesată la sediul Centrului;

			5) Datele de contact ale Prestatorului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagini ale rețeleor de socializare deținute etc) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului; 6) Prestatorul organizează/participă la campanii de informare și evenimente publice pentru promovarea cunoașterii și înțelegerii activităților Centrului în comunitate; 7) Centrul deține și pune la dispoziția publicului, rapoartele de activitate.
	111	La standardul 3, punctul 9, subpunctul 2) - avem și persoane cu dizabilitate sau ajunge dacă specificăm starea de sănătate;	Nu se acceptă. Beneficiarii sunt definiți în cadrul Regulamentului, respectiv, în standard se referă direct la beneficiar (persoană admisă deja în Serviciu)
	112	La standardul 3 se propune descrierea standardului, astfel încât acesta să expună concret mesajul – de revizuit rezultatul scontat din perspectiva unui rezultat concret. La fel se propune revizuirea indicatorilor de realizare astfel, încât aceștia se fie concisi și concreți, inclusiv de specificat rolul echipei multidisciplinare.	Se acceptă. Standardul 3 va avea următoarea redacție: Abordarea individualizată și multidisciplinară – standardul 3 7. Prestatorul asigură beneficiarilor sprijin individualizat necesar pentru a menține un stil activ de viață în mediul comunitar și familial. 8. Rezultatul scontat: Serviciile oferite beneficiarilor în cadrul Centrului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor. 9. Indicatorii de realizare: 1) Personalul Centrului în procesul de lucru cu beneficiarul aplică principiul abordării individualizate. 2) Serviciile prestate beneficiarului corespund necesităților individuale ale acestuia. 3) Echipa multidisciplinară a Centrului colaborează eficient în toate etapele: evaluare complexă, planificare, monitorizare și revizuire a planului individualizat de asistență în cadrul serviciului.
	113	La standardul nr. 4 în descriere urmează de inclus și componenta de asigurarea a confidențialității informației. De asemenea este necesar de reformulat rezultatul scontat, reieșind din prevederile legale privind protecția datelor cu caracter personal, prin care beneficiarul urmează să accepte prelucrarea datelor cu caracter personal. Concomitent, urmează de specificat că prestatorul deține și aplică o procedură internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv norma cu privire la faptul că personalul cunoaște și aplică procedura internă, precum și că personalul semnează declarația de confidențialitate și acordul de prelucrarea a datelor cu caracter personal. De introdus un indicator referitor la faptul că beneficiarii la fel au obligativitatea de a semna acord de prelucrare a datelor cu caracter personal.	Se acceptă. Standardul 4 va avea următoarea redacție: Libertate de exprimare a opiniei și confidențialitatea informației– standardul 4 10. Prestatorul încurajează participarea beneficiarului, membrilor familiei acestuia în procesul de evaluare, planificare, realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor prestate. Prestatorul aplică Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. 11. Rezultatul scontat: Beneficiarul își exprimă liber opinia în procesul de prestare a serviciilor. Datele personale ale beneficiarului sunt stocate și prelucrate conform prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. 12. Indicatorii de realizare: 1) Prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului;

		2) Prestatorul creează beneficiarului condiții optime pentru exprimarea opiniei; 3) Prestatorul încurajează beneficiarul pentru ca să-și exprime opiniile tot parcursul procesului de prestare a serviciului. 4) Opinia beneficiarului este luată în considerație în procesul de planificare și prestare a serviciilor. 5) Prestatorul dispune de o procedură internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 6) Personalul Centrului cunoaște și aplică procedură internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 7) Personalul Centrului semnează Declarația de confidențialitate și Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal. 8) Fiecare beneficiar semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal. 9) Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise la cheie, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.
114	La Standardul 5 se propune revizuirea descrierii Standardului astfel, încât acesta să fie concret și focusat. Concomitent de revizuit indicatorii de realizare, astfel încât să fie foarte concreți.	Se acceptă. Standardul 5 va avea următoarea redacție: Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5 13. Prestatorul asigură condiții pentru respectarea drepturilor omului, indiferent de naționalitate, origine etnică, sex/gen, vârstă, limbă, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau orice alt criteriu. 14. Rezultatul scontat: Prestarea serviciilor este realizată fără discriminare. 15. Indicatori de realizare: 1) Personalul Centrului cunoaște și aplică prevederile Legii nr.121/2012 cu privire la asigurarea egalității; 2) Personalul Centrului cunoaște și aplică prevederile legale în domeniul nediscriminării; 3) Beneficiarii sunt informați, contra semnătură, cu privire la prevederile legale în domeniul nediscriminării și egalității. 4) Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.
115	La Standardul 6, descrierea standardului este caracteristică unui Centru de plasament și nicidecum unui Centru de zi, în acest context se propune revizuirea descrierii acestuia și excluderea din denumirea Standardului a sintagmei „și dreptul la viață privată”.	Rezultatul scontat la fel urmează a fi ajustat din perspective Centrului de zi. Indicatorii de realizare la fel urmează a fi revizuiți prin prisma celor expuse mai sus, inclusiv indicatorul specificat în pct.18, subpct. 5) de a-l exclude. Se acceptă. Standardul 6 va avea următoarea redacție: Respectarea demnității umane – standardul 6 16. Prestatorul asigură respectarea demnității umane a fiecărui beneficiar, tratându-l cu respect, empatie, fără discriminare, inclusiv valorizează experiența acestuia. 17. Rezultatul scontat: Beneficiarii se simt respectați, protejați, ascultați și tratați cu demnitate pe durata prestării serviciului. 18. Indicatorii de realizare:

			1) Personalul aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine; 2) Personalul respectă confidențialitatea informațiilor referitoare la viața personală a beneficiarilor. 3) Discuțiile privind situația personală a beneficiarilor au loc în spații care garantează confidențialitatea.
116	La Standardul 7: punctul 19, considerăm că nu este cazul să menționăm strategie de comunicare, deoarece prestatorii vor crede că trebuie să elaboreze o astfel de strategie; punctul 21, subpunctul 2 va avea următorul cuprins: Prestatorul evaluează gradul de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor și promptitudinea serviciilor oferite. subpunctul 3) cuvântul „există” se substituie cu cuvintele „prestatorul asigură”; subpunctul 4) va avea următorul cuprins: „Cazurile complexe sunt gestionate de către echipa multidisciplinară.”; subpunctul 10) cuvântul „există” se substituie cu cuvintele „prestatorul deține”;		Se acceptă. Standardul 7 va avea următoarea redacție: Celeritate, colaborare și parteneriat în oferirea serviciilor – standardul 7 19. Prestatorul asigură promptitudine în luarea deciziilor și valorifică parteneriatele în procesul de prestare a serviciilor din cadrul Centrului. 20. Rezultatul scontat: Serviciile sunt ajustate la necesitățile beneficiarului în colaborare cu beneficiarul, echipa multidisciplinară, după caz cu patenerii Centrului. 21. Indicatorii de realizare: 1) Planul individualizat de asistență în cadrul serviciului este revizuit și ajustat în dependență de necesitățile beneficiarului. 2) Centru are încheiate parteneriate formale cu alte instituții și organizații naționale și internaționale relevante domeniului de activitate al Centrului. 3) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, în vederea suplinirii/dezvoltării de servicii/activități, dezvoltare a Centrului etc; 4) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare;
117	Standardul 7 urmează a fi examinat și ajustat reieșind din denumirea acestuia, concomitent, descrierea standradului este una mult prea generală, care nu pune accent pe celeritate, inclusiv urmează a fi ajustați indicatorii de realizare, astfel încât aceștia să fie concreți și focusați.		
118	La standardului 8, punctul 24: subpunctul 10) se repetă; subpunctul 13) propoziția „Confirmă respectarea normelor de igienă, depozitare, preparare și servire a alimentelor, Contracte de prestări servicii (deșeuri, apă, canalizare, salubritate, energie electrică, gaz).” propunem a fi exclusă; subpunctul 17) cuvintele „, telefonie, internet” se repetă; subpunctul 25) urmează a fi exclus cuvântul „suficiente”; subpunctul 26) se completează cu „(în cazul în care centrul dispune de baie)”; subpunctul 29 se repetă.		Se acceptă. Standardul 8 va avea următoarea redacție: Mediul extern și intern al Centrului – Standardul 8 22. Centrul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia și asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora. 23. Rezultatul scontat: Beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul Centrului, inclusiv utilizează cu ușurință infrastructura internă a Centrului. 24. Indicatori de realizare:
119	La Standardul 8, pct. 24, subpct.1) indicatorii de raelizare „Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;”, or nu toate centrele va putea asigura o zonă cu cu frux de populație redus. De inclus indicatori concreți și specifici referitor spațiilor detsinate – blocuri sanitare		1) Centrul este amplasat în comunitate sau în proximitatea acesteia, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor comunitare; 2) Infrastructura externă a Centrului, inclusiv căile de acces sunt amenajate, astfel încât să asigure accesibilitatea și deplasarea facilă a tuturor beneficiarilor;

		3) Teritoriul adiacent Centrului este amenajat corespunzător pentru a realiza activități în aer liber, inclusiv bănci, foisoare, spații verzi etc; 4) Spațiile Centrului sunt dotate/adaptate conform necesităților beneficiarilor și facilitează/încurajează mobilitatea și autonomia acestora; 5) Centrul este asigurat cu telefon și acces la internet; 6) Beneficiarii cu dizabilități pot accesa toate zonele centrului fără dificultăți; 7) Zonele de acces din cadrul Centrului sunt marcate și iluminate corespunzător, asigurând siguranța beneficiarilor; 8) Centrul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau umedă; 9) Centrul dispune de autorizații necesare de funcționare; 10) Spațiile destinate blocurilor sanitare, după caz, duș, spații pentru spălarea hainelor etc sunt dotate și amenajate pentru a asigura deplasarea beneficiarilor în condiții de siguranță; 11) Centrul dispune de: a) spații destinate realizării activităților /prestării serviciilor, inclusiv activităților de relaxare; b) săli echipate pentru serviciile de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc); c) bucătărie (după caz), sufragerie pentru oferirea serviciilor corespunzător numărului beneficiarilor Centrului; d) de birouri pentru personalul Centrului, care sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestuia; 12) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu sistem de alimentare cu apă și sistem de evacuare a apelor uzate, inclusiv apă caldă, sistem de încălzire, energie electrică, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală; 13) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.; 14) Numerele de urgență sunt afișate în mod vizibil și accesibil în incinta Centrului, astfel încât beneficiarii și personalul să le poată identifica rapid în orice situație critică, 15) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu, cutremur sau alte calamități naturale; 16) Centrul dispune de grupuri sanitare iluminate adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex; 17) Centrul dispune de o baie (duș) pentru beneficiari (după caz); 18) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun; 19) Instalațiile electrice din băi sunt izolate;
--	--	---

			20) Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare; 21) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea, accesul în siguranță a beneficiarilor.
120	La Standardul 9 – indicatorii de realizare se propune de exclus subpct. 6) și 7) din pct. 27, inclusiv subpct. 10) deoarece ele nu măsoară calitatea serviciului. Totodată, se propune de a revizui integral indicatorii în contextul succesiunii logice a procesului.		Se acceptă. Indicatorii de realizare din cadrul Standardului nr. 9 au fost revizuiți în următoarea redacție: 27. Indicatorii de realizare: 1) Programul de activitate a Centrului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor. 2) Programul Centrului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor. 3) Activitățile zilnice încadrul Centrului pot fi individuale sau de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate. 4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, personalului și altor persoane interesate. 5) Activitățile zilnice sunt adaptate nivelului de autonomie și stării de sănătate a fiecărui beneficiar. 6) Programul va include: servicii de igienă personală, după caz, suport pentru realizarea igienei personale; servicii de spălătorie, după caz; servicii de consiliere informațională; consiliere psihologică; activități de socializare și agrement reieșind din interesele și capacitățile beneficiarilor; servicii de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc); terapii ocupaționale; activități de integrare socială și alte activități conform obiectivelor Centrului. 7) Centrul este asigurat cu materiale necesare și suficiente pentru realizarea activităților planificate, reieșind din necesitățile și doleanțele beneficiarilor.
121	La standardul 10: punctul 28, cuvântul „plasament” se substituie cu cuvântul „Centru”; punctul 30: subpunctul 3, considerăm că, detaliile de acest fel trebuie incluse în Manualul operational; subpunctul 6 va avea următorul cuprins: „Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului, care este perfectat în corespundere cu Anexa 1 la Regulamentul-cadru;”; subpunctul 9 propunem a fi exclus;		Se acceptă. Standardul 10 va avea următoarea redacție: Admiterea beneficiarului în Centru – standardul 10 28. Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează conform prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului de zi pentru persoane vârstnice, aprobat de Prestator. 29. Rezultatul scontat: Toți beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere a beneficiarului în cadrul Centrului.
122	La Standardul 10 de revizuit integral standardul din perspective că serviciul este de ezi și nu de plasament, concomitent de revizuit rezultatul scontat, astfel, încât acesta să fie rezultat. Indicatorii de realizare la fel urmează a fi revizuiți integral, o parte din indicatori sunt subiecți de		30. Indicatorii de realizare: 1) Prestatorul deține și aplică procedura de admitere beneficiarului în cadrul Centrului;

		reglementare pentru Manualul operational al Serviciului, iar alți indicator nu sunt relevanți, la pct. 30, subpct 1, 3.	2) Beneficiarii sunt admiși în Centru conform criteriilor de eligibilitate și rezultatele evaluării inițiale care atestă necesitatea de servicii și a recomandărilor echipei multidisciplinare; 3) Dosarele beneficiarilor corespund Anexei nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice; 4) Decizia privind admiterea sau neadmiterea în Centrul se emite de Prestator/Managerul Centrului, în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării și completării dosarului beneficiarului; 5) Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia. 6) La admiterea beneficiarului în Centru, managerul de caz semnează acordul de colaborare cu beneficiarul și efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia împreună cu asistentul social și alți specialiști din Centru. 7) Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în Centru. 8) Prestatorul duce evidența beneficiarilor admiși în serviciu în baza unui registru de evidență; 9) La admitere, beneficiarul este informat în scris despre drepturi și obligații. 10) Toate documentele aferente procesului de admitere și evaluare sunt arhivate în dosarul beneficiarului și pot fi verificate la sediul Centrului.
	123	La standardul 11, punctul 33: subpunctele 1), 2), 3), 4) și 5) - considerăm că aceste prevederi sunt specifice pentru Regulament, iar formularea propusă nu corespunde indicatorilor de realizare; subpunctele 15), 16), 17), 18), 19) 20) și 21) se repetă;	Se acceptă. Standardul 11 va avea următoarea redacție: Evaluarea complexă a necesităților și planificarea serviciilor oferite beneficiarului – Standardul 11 31. Prestatorul asigură evaluarea complexă a necesităților beneficiarului și o planificare individualizată a serviciilor conform Managementului de caz. 32. Rezultatul scontat: Planificarea serviciilor este realizată individualizat în baza rezultatelor evaluării complexe a necesităților beneficiarului. 33. Indicatori de realizare: 1) Membrii echipei multidisciplinare din cadrul Centrului cunosc și aplică Managementul de caz; 2) Fiecare dosar al beneficiarului conține evaluarea complexă a beneficiarului. 3) Fiecare evaluare complexă conține concluzii și recomandări. 4) Planul individualizat de asistență din cadrul serviciului este elaborat în baza rezultatelor evaluării complexe și recomandărilor echipei multidisciplinare a Centrului. 5) Managerul de caz în comun cu beneficiarul și alți specialiști ai Centrului sânt responsabili de implementarea planului individualizat de asistență din cadrul serviciului;
	124	La standardul 11, punctul 33, subpunctul 3) urmează de revizuit în contextul „a capacității de muncă”;	
	125	La Standardul 11 se propune de revizuit integral descrierea standardului și rezultatul scontat, astfel încât acestea să răspundă particularităților specifice ale Standardului.	

			6) Planul individualizat de asistență din cadrul serviciului este revizuit o dată la 3 luni de la admiterea beneficiarului în Centru, ulterior la 6 luni, la necesitate sau la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști. 7) Managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului și beneficiarul în procesul de revizuire a planului individualizat de asistență în cadrul serviciului. 8) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de planificare a serviciilor/revizuire a planului individualizat de asistență în cadrul serviciului, care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de servicii. 9) Planul individualizat de asistență în cadrul serviciului revizuit conține concluzii și recomandări care se aduc la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de (re)incluziune socială a acestuia. 10) Managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de servicii.
126	Standardul 12, pct. 36, subpct. 9) „Completarea Chestionarului de evaluare a gradului de evaluare a satisfacției beneficiarului.” - de înlocuit cu sintagma „Completarea Chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarului”.		Se acceptă. Standardul 12 va avea următoarea redacție: Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 12
127	La standardul 12, punctul 36: subpunctele 1) și 2) se repetă (a se vedea SMC 11); subpunctul 5) a se revizui „planul individualizat îngrijire”; la subpunctul 6 a se revizui (șeful Centrului, și gradul de dizabilitate); la subpunctul 7) – acest indicator va fi inclus în manualul operațional, considerăm că încărcăm foarte mult documentul cu aceste detalii; la subpunctul 9) va avea următorul cuprins: „Prestatorul asigură evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarului.”;		34. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ. 35. Rezultatul scontat: Monitorizarea prestării serviciilor planificate în planul individualizat de asistență în cadrul serviciului se realizează în termenii stabiliți în Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice. 36. Indicatori de realizare:
128	La standardul 12, punctul 36, subpunctul 8) – expresia „supraveghere permanentă, gradul de dependență” – este din serviciul de plasament, este valabil și pentru serviciul de zi?”		1) Prestatorul/Managerul Centrului/Managerul de caz aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor; 2) Prestatorul/Managerul Centrului monitorizează prestarea serviciilor planificate în planul individualizat de asistență în cadrul serviciului, după primele 3 luni de admitere în Centru; ulterior o dată la 6 luni; la necesitate; la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști. 3) Rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de Managerul de caz sunt anexate la dosarul beneficiarului și servesc drept temei pentru revizuirea planului individualizat de asistență în cadrul serviciului. Prestatorul/Managerul Centrului aplică procedura de

			evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.
129	La standardul 13: va avea următorul titlu „Suspendarea și încetarea prestării serviciilor”; la punctele 37, 38, 39, subpunctele 1) și 2) cuvântul „sistarea” se substituie cu cuvântul „Încetarea”; la punctul 39: subpunctul 3) considerăm că acest indicator trebuie exclus; subpunctul 4) - acesta nu este indicator, credem că nu este relevant; subpunctele 5) și 6) - acestea sunt prevederi care fie le specificăm în Regulament, fie le vom include în procedură ca parte a Manualului operațional. subpunctul 7) este specificat la indicatorul 1, de exclus; subpunctul 8) este prevederea care este inclusă în regulament; subpunctul 9) credem că nu este relevant;		Se acceptă. Standardul 13 va avea următoarea redacție: Suspendarea și încetarea prestării serviciilor – standardul 13 37. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea serviciilor în corespundere cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice. 38. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea prestării serviciilor în cadrul Centrului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar. 39. Indicatori de realizare: 1) Suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se realizează conform procedurii stabilite de către Prestator. 2) Condițiile de suspendare și încetare sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia. 3) Suspendarea prestării serviciilor în Centru se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile, în cazul plecării beneficiarului la rude în altă localitate sau internării acestuia într-o instituție medicală pentru tratament sau instituție de reabilitare. 4) Prestatorul/Managerul Centrului/Managerul de caz informează în scris beneficiarul/reperentatul legal privind condițiile de suspendare/încetare a serviciului. 5) Decizia de suspendare și/sau încetare a prestării serviciilor în cadrul Centrului se emite de Prestatorul/Managerul Centrului în baza cererii depuse de beneficiar/reprezentant legal, sau altor acte constatatoare; 6) Decizia privind suspendarea și/sau încetarea prestării serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului în scris în timp de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia, cu excepția cazurilor de deces ale beneficiarului;
130	La Standardul 13, punctul 39: subpunctul 5): litera c), urmează a fi revizuit în contextul „cum poate reintegrarea să fie pe perioadă?”; litera d) „serviciul public de asistență socială în a cărei rază teritorială” urmează a fi substituit cu „structura teritorială de asistență socială”, precum și de revizuit cuvintele „transfer în alt centru”; subpunctul 6): litera a) expresiile - „, prezervată capacitatea de discernământ”, „se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui” și „ termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui ” urmează a fi revizuită; litera b) urmează a fi revizuită;		
131	Standardul 13, pct. 39, subpct. 5) lit. c) și lit. d); subpct. 6), lit. a) și b); subpct. 8) - de exclus, conținutul acestor prevederi, deoarece acestea se referă la alt tip de serviciu (Centrul de plasament).		
132	La titlu standardului 14 - se repetă standardul 2. Considerăm că este necesar să evităm aceste repetări.		Nu se acceptă. Denumirea standardului nr. 2 a fost modificată din „Informare și sensibilizare” în „Informare”. Autorul proiectului accentuează că standardul nr. 2 are rolul de a informa comunitatea, beneficiarii și solicitanții referitor la activitatea centrului, iar standardul nr. 14 „Serviciul de consiliere informațională” face parte din tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului. În acest sens, denumirea standardului nr. 14 a fost expusă în următoarea redacție ”Serviciul de consiliere informațională a beneficiarului”.

			În scopul excluderii ambiguităților și interpretărilor eronate a fost revizuit descrierea Standardului, rezultatul și ajustați indicatprie de realizare. Serviciul de consiliere informațională a beneficiarului– standardul 14 40. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile de organizare și funcționare a Centrului, tipuri de de servicii și forme de suport prestate în cadrul Centrului, drepturile și obligațiile beneficiarului/Prestatorului, drepturile omului și alte informații utile și necesare acestora. 41. Rezultatul scontat: Beneficiarul/reprezentantul legal cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate, drepturile și obligațiile Prestatorului/beneficiarului în cadrul serviciului. 42. Indicatorii de realizare: 1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) despre activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele Centrului, într-un limbaj simplu și accesibil adaptat la nivelul de dezvoltare intelectuală și nivelul de educație a beneficiarului; 2) Beneficiarii cunosc și aplică la necesitate: a) numerele de telefon ale serviciilor pentru situații de urgență; b) numerele de telefon de serviciu ale angajaților Centrului/Prestator; c) numerele de telefoane ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale, altor prestatori de servicii sociale care sunt implicați în procesul de prestare a serviciilor; d) regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului; e) informații curente.
133	Standardul 15*, pct. 45, subpct. 4) „În situația în care Centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz se servesc în sala de mese - sintagma „masa de prânz se servesc” se substituie cu sintagma „masa de prânz se servește”.	Standardul 15*, pct. 45, subpct. 8) „Prestatorul deține o zonă pentru servirea mesei, spațiul va fi amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz;” - această prevedere se exclude deoarece este menționată în subpunctul 3).	Se acceptă. Standardul 15 va avea următoarea redacție: Serviciul de alimentație – Standardul 15* 43. Centrul dispune de spații amenajate adecvat, pentru prepararea și servirea alimentației. După caz, Prestatorul poate asigura alimentația prin prepararea și servirea meselor în cadrul Centrului sau prin achiziționarea serviciilor de alimentație (catering). 44. Rezultatul scontat: Beneficiarii Centrului beneficiază de o alimentație în corespundere cu particularitățile de vârstă, necesitățile fiziologice și recomandărilor medicale, care contribuie la menținerea stării de sănătate și a bunăstării acestora. 45. Indicatori de realizare:
134	La standardul 15*, pct. 45:		

		Subpct. 5) textul „În cazul în care serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, prestatorul este obligat să prezinte Centrului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice.” - prevedere pentru Regulament;	1) Prestatorul reieșind din forma de alimentare reglementată în Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice deține spații separate pentru prepararea bucatelor și/sau servirea acestora, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță; 2) Prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor; 3) Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată conform cerințelor pentru numărul de beneficiari de servicii în cadrul Centrului; 4) Centrul deține Autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, necesară pentru funcționarea blocului alimentar (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). În cazul în care, serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, agentul economic este obligat să prezinte Prestatorului/Managerului Centrului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice. 5) Prestatorul asigură fiecărui beneficiar minim o masă/zi (prânz), care includ meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora și recomandările medicale. 6) Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari; 7) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea meselor și la spălarea veselei, în vederea menținerii și dezvoltării abilităților de autoservire. 8) Centrul, după caz, asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației pentru beneficiari cu ocazia diferitor evenimente (sărbători naționale și religioase, zile de naștere, jubilee, activități artistice).
	135	Standardul 15* urmează a fi modificată descrierea , rezultatul și indicatorii de realizare în vederea excluderii alimentației adecvate, sigure și echilibrate, inclusiv și specificarea concretă a formaleor de organizare și prestare a acestui serviciu	
	136	La standardul 16 urmează a fi revizuită descrierea acestuia și rezultatul din perspectiva că serviciul dat acordă igienă personală și servicii de igienă a hainelor și lenjeriei, în acest context se propune revizuirea indicatorilor de realizare a standardului prin stabilirea succesiunii logice a elementelor cheie, inclusiv principiul de respectare a demnității umane și intimității.	Se acceptă. Standardul 16 va avea următoarea redacție: Suport pentru efectuarea igienei personale și igienei hainelor și lenjeriei - Standardul 16** 46. Centrul dispune de condiții necesare pentru realizarea igienei personale și servicii de spălătorie (spălare și/sau, uscare a hainelor și lenjeriei de pat). 47. Rezultatul scontat: Beneficiarii Centrului beneficiază de servicii de spălătorie și igienă personală, după caz, la necesitate sunt asistați pentru realizarea igienei personale, 48. Indicatori de realizare:

			1) Centrul dispune de încăperi amenajate, dotate și adaptate conform necesităților individuale ale beneficiarilor pentru realizarea igienei personale. 2) Centrul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (săpun, șampon, prosoape etc.); 3) Personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat etc.). 4) Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat etc.) primesc ajutor din partea personalului Centrului cu respectarea aspectelor de demnitate unamă 5) Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. 6) Centrul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și/sau uscarea hainelor și lenjeriei de pat. 7) Serviciile de spălătorie sunt acordate de personalul Centrului cu respectarea cerințelor de igienă, securitate și sănătate la locul de muncă; 8) Centrul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și dezinfectanților. 9) Centrul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și lenjeriei. 10) Personalul Centrului este instruit în securitatea și sănătatea în muncă, inclusiv utilizarea echipamentelor speciale pentru spălarea și uscarea hainelor, lenjeriei de pat. 11) Serviciile pentru igienă personală sunt prestate beneficiarilor, conform graficului stabilit, inclusiv în baza necesităților identificate.
	137	La standardul 17 urmează de revizuit rezultatul scontat prin excluderea aspectelor legate de dezvoltarea capacităților de copyng și îmbunătățirea calității vieții, inclusiv la pct. 51 de exclus subpct. 5.	Se acceptă. Rezultatul scontat va avea următorul cuprins: Rezultatul scontat: Beneficiarii centrului beneficiază de servicii psihologice personalizate, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional.
	138	La standardul 18: - excluderea din denumirea standardului cuvântului „educaționale” - descrierea standardului urmează a fi revizuită din perspectiva excluderii activității educaționale și focusarea pe activități de socializare și agrement	Se acceptă. Standardul 18 va avea următoarea redacție: Activități de socializare și agrement – Standardul 18 52. Centrul planifică și realizează activități de socializare și agrement , în concordanță cu interesele, preferințele și potențialul beneficiarilor.

		- rezultatul scontat și de psu accent pe participarea activă a beneficiarilor, activităților de socializare și agrement, inclusiv pe necesitățile și capacitățile individuale ale beneficiarului; - de revizuit indicatorii de realizare din perspectiva încurajării și motivării beneficiarului de a participa la activități de socializare și agrement, la fel reorganizarea acestora, reieșind din succesiunea logică a proceselor, inclusiv de exclus de la pct. 54, subpct. 12 și 13.	53. Rezultatul scontat: Serviciile de socializare și agrement sunt realizate cu participarea activă a beneficiarilor Centrului conform preferințelor acestora, necesităților și capacităților individuale. 54. Indicatori de realizare: 1) Activitățile de socializare și agrement (activități distractive, culturale, sportive etc) se organizează și se desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipamentul necesar adaptat necesităților beneficiarilor. 2) Prestatorul încurajează și motivează participarea beneficiarilor în activități de socializare și agrement. 3) Activitățile de socializare și agrement preponderent se realizează în grup. 4) Activitățile de socializare și de agrement sunt reflectate în planul individualizat de asistență în cadrul serviciului. 5) Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber. 6) Graficul de desfășurare a activităților ocupaționale, distractive, culturale, sportive este amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru beneficiari. 7) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, competițiilor sportive etc. 8) Centrul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției, cu participarea membrilor familiei/comunității. 9) Centrul dispune de o bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor. 10) Centrul încheie parteneriate cu autoritatea publică locală, alte instituții în scopul asigurării diversificării serviciilor/activităților prin participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.). 11) Beneficiarii pot propune activități noi de socializare și agrement în cadrul procesului de revizuire a planului individualizat de asistență în cadrul serviciului.
139	La standardul 19, pct. 57: Subpct. 2) sintagma „planul individualizat de îngrijire” - este necesar să unificăm terminologia, altfel apar confuzii; Subpct. 7) sintagma „evaluați periodic” - poate e cazul să indicăm concret?; Subpct. 8) sintagma „în măsura posibilităților” - de analizat;		Se acceptă. Standardul 19 va avea următoarea redacție: Reabilitare fizică – Standardul 19 55. Centrul deține infrastructura necesară pentru realizarea serviciilor de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc).
140	Denumirea Standardului 19 urmează a fi corelată cu tipurile de servicii prestate în cadrul centrului, specificat în regulamentul-cadru, respectiv se propune din denumirea standardului de exclus „și reabilitare”.		56. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc servicii de reabilitare fizică conform necesităților și capacităților individuale pentru ași menține starea de sănătate, fortificarea abilităților și capacităților

		Totodată Standardul respectiv urmează a fi revizuit și restructurat prin prisma serviciului de reabilitare fizică.	de autoîngrijire pentru a duce un mod de viață activ și independent în familie și comunitate. 57. Indicatori de realizare: 1) Serviciile de reabilitare fizică: kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc se realizează în spații amenajate și dotate corespunzător cu asigurarea respectării demnității umane; 2) Serviciile de de reabilitare fizică sunt consemnate în planul individualizat de asistență din cadrul serviciului, iar prestarea de facto a serviciilor sunt înscrise în fișa de prestare a serviciului de către personalul de specialitate cu indicarea datei efectuării acestora; 3) Prestarea serviciilor de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc) sunt realizate de personalul de specialitate angajat; 4) Personalul de specialitate care realizează servicii de reabilitare fizică (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia, etc) ține evidența separat per serviciu acordat zilnic beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.
141	La standardul 20, se propune de modificat: Denumirea standardului, „Terapii ocupaționale” - recomandăm să utilizăm terapii ocupaționale, deoarece este mai larg; La pct. 60 subpct. 7) - Păstrăm același stil sau îl excludem deoarece reiese din ceilalți indicatori?	Se acceptă. Standardul 20 va avea următoarea redacție: Terapii ocupaționale – Standardul 20 58. Centrul asigură terapii ocupaționale beneficiarilor în funcție de nivelul de dezvoltare, a abilităților și capacităților beneficiarilor. 59. Rezultatul: Terapiile ocupaționale individualizate acordate beneficiarului contribuie la menținerea sau îmbunătățirea autonomiei, funcționarea fizică, cognitivă, emoțională, socială și contribuie la creșterea stimei de sine. 60. Indicatori de realizare: 1) Centrul creează condiții și motivează beneficiarii de a participa în diferite terapii ocupaționale; 2) Terapiile ocupaționale în dependență de necesitățile individuale și abilitățile beneficiarului, după caz includ: a) terapii pentru menținerea și stimularea abilităților motrice; b) terapie ocupațională cognitivă; c) terapie ocupațională creativă și artistică; d) terapie ocupațională pentru activități de viață zilnică; e) terapie ocupațională socio-relațională; 3) Planul individualizat de asistență din cadrul serviciului include tipurile de terapii recomandate beneficiarului; 4) Centrul organizează diferite activități de formare/menținere a deprinderilor de viață, cultivarea capacităților și aptitudinilor, abilitatea pentru diverse jocuri și petrecerea timpului liber, inclusiv meșteșugărit popular (prelucrarea artistică a lemnului, lutului, țesutul popular decorativ, alesul covoarelor, broderii,	

			croșetare, împletitul din salcia, paie, în lozie și în pănuși, olărit și altele), gătitul, activități la calculatoare; 5) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și materialelor necesare/consumabile pentru organizarea terapilor ocupaționale necesare beneficiarilor; 6) Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber; 7) Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodării anexă, la întreținerea plantelor, etc.).
	142	La standardul 21, pct. 62, subpct. 2 de clarificat sintagma „planul individualizat de servicii”, subpct. 3 și 4 de comasat și de expus în redacție nouă, subpct 5) de exclus deoarece aceste aspecte se regăsesc într-un standard distinct.	Se acceptă. Indicatorii de realizare vor avea următoarea redacție: Indicatori de realizare: 1) Personalul Centrului întreprinde acțiunile necesare în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor în funcție de necesitățile lor specifice;
	143	La standardul 21, punctul 63: Subpct. 3) „Centrul desfășoară activități de informare, consiliere, privind cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari/membri ai familiei.” - se repetă la pct.7; Subpct. 7) sintagma „ extra curriculară” – ne referim la educația nonformală?	2) Planul individualizat de asistență din cadrul serviciului conține activități de (re)integrare în funcție de rezultatele evaluării necesităților beneficiarului; 3) Centrul desfășoară activități comunitare de informare, consiliere, privind cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari ai Centrului/membri ai familiei; 4) Centrul desfășoară diferite activități cu implicarea membrilor familiei biologice/extinse a beneficiarului, inclusiv încurajează/motivează beneficiarii pentru a duce un mod de viață activ; 5) Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să restabilească relația cu familia/comunitatea astfel prevenind instituționalizarea acestora.
	144	La standardul 22: La pct. 64 de precizat – „șeful serviciului” sau „șeful Centrului”; La pct. 66: Subpct. 2) - manualul operațional va oferi model de plan, nu credem că trebuie de specificat acest lucru în SMC; Subpct. 3) lit. a) – de exclus, este un document care se elaborează pur formal; Subpct. 4) de precizat sintagma „ , cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani” - în regulamentul este indicat cu vechime în muncă de cel puțin 1 an. În plus, credem că trebuie de evitat repetările; Subpct. 6) și 7) - se propun de a fi excluse, atribuțiile șefului Centrului sunt reflectate în Regulament;	Se acceptă. Rezultatul scontat și indicatorii de realizare vor avea următoarea redacție: 65. Rezultatul scontat: Managerul Centrului asigură activitatea eficientă și transparentă a Centrului, în corespundere cu normele legale. 66. Indicatori de realizare: 1) Centrul dispune de Regulament intern de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice și organigramă, aprobate de Prestator;
	145	La standardul 22 de revizuit rezultatul scontat cu accent pe activitate eficientă și transparentă a Centrului în conformitate cu cadrul legal	2) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare de licență sau master în management sau în unul din domeniile de formare profesională /specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe și are vechime în muncă de cel puțin 3

			ani. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a Managerului Centrului se realizează conform legislației; 3) Prestatorul în fiecare an, planifică și aprobă bugetul serviciului social; 4) Prestatorul/Managerul Centrului planifică și de comun cu echipa Centrului implementează planul de activitate; 5) Prestatorul/Managerul Centrului întocmește rapoarte de activitate trimestriale, semestriale și anuale, inclusiv rapoarte financiare în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări. Rapoartele de activitate sunt prezentate Prestatorului și altor autorități competente, inclusiv se publică pe pagina web oficială a Centrului/Prestatorului; 6) Prestatorul/Managerul Centrului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate; 7) Prestatorul/Managerul Centrului planifică și organizează activitatea Centrului, gestionează personalul, este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Centrului, poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate beneficiarilor, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația; 8) Prestatorul/Managerul Centrului încheie parteneriate de colaborare cu instituții/organizații naționale și internaționale pentru realizarea scopului și obiectivelor Centrului. 9) Prestatorul/managerul Centrului în procesul de lucru aplică prevederile Manualul operațional al Serviciului, aprobat Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
146	Standardul 23: La pct. 69: Subpct. 7) textul „Fișele de post prevăd atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.” – se propune de exclus, este în plus...; Subpct. 10), 11) și 12) - există standard separat cu referire la evaluare;		Se acceptă. Denumirea Standardului „Personalul Centrului – Standardul 23” Indicatorii vor avea următorul cuprins: 69. Indicatori de realizare: 1) Centrul dispune de structură de personal aprobată de Prestator. 2) Prestatorul deține și aplică procedura de recrutare, angajare, evaluare și promovare a personalului Centrului. 3) Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului. 4) Fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform fișei postului, contractului individual de muncă sau contractului de prestări servicii. 5) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor. 6) Personalul Centrului deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate în activitatea desfășurată.
147	Standardul 23, pct. 69, subpct. 9) „Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.” - Această prevedere se exclude deoarece este menționată în subpunctul 5).		
148	Se propune revizuirea denumirii Standardului, or acesta sună ca o procedură. Respectiv, este oportun ca standardul să se numească „Personalul Centrului”. Indicatorii de realizare la fel urmează a fi revizuiți astfel încât să corespundă standardului minim de calitate cu referire la personalul Centrului.		

			7) Prestatorul/Managerul Centrului se asigură că personalul realizează controalele medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele personale ale angajaților. 8) Prestatorul/Managerul Centrului asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului
149	La standardul 24, punctul 72, subpunctul 4) șeful Serviciului se substituie cu „prestatorul”.		Se acceptă Denumirea Standardului va avea următorul cuprins: „Insertia profesională și formarea profesională continuă a personalului – Standardul 24” Rezultatul scontat și indicatorii de realizare vor avea următorul cuprins: 71. Rezultatul scontat: Personalul Centrului beneficiază de inserție profesională și formare profesională continuă în baza necesităților individuale. 72. Indicatori de realizare: 1) Prestatorul/Managerul Centrului asigură inserția profesională la locul de muncă conform mecanismului aprobat de Guvern. 2) Prestatorul/Managerul Centrului identifică și prezintă Prestatorului necesitățile de formare continuă ale personalului Centrului. 3) Prestatorul/Managerul Centrului planifică și asigură formarea profesională continuă a personalului. 4) Prestatorul/Managerul Centrului identifică mijloace financiare necesare pentru formarea profesională continuă a personalului. 5) Prestatorul/Managerul Centrului elaborează planul anual de formare profesională continuă a personalului Centrului. 6) Prestatorul/Managerul Centrului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Centrului. 7) Personalul administrativ și personalul de specialitate este obligat să participe anual la minim 40 de ore de instruire continuă. Se acceptă. Standardul a fost completat cu 3 indicatori noi: „ - Prestatorul deține și aplică o procedură de supervizare profesională a personalului de specialitate din cadrul Centrului. - Personalul din cadrul Centrului este supervizat de către Managerul Centrului, iar managerul Centrului este supervizat de Prestator. - Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în Raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă Prestatorului.
150	La standardul 24, pct. 72, subpct. 7) – se repetă;		
151	La Standardul 24, urmează a fi revizuită denumirea acestuia din perspectiva prevederilor art. 16, alin. (2), lit. a) – b), art. 16 ¹ și art. 16 ² din Legea asistenței sociale nr. 547/2003. În acest context, urmează a fi revizuit rezultatul scontat, precum și indicatorii de realizare, inclusiv în cadrul indicatorilor urmează a fi identificată o reglementare în care se vor regăsi, atât prestatorii privați, cât și cei publici.		
152	La Standardul 25, de completat indicatorii de realizare referitor la deținerea și aplicarea unei proceduri interne de supervizare profesională a personalului, inclusiv indicatori, indicatori legați, rolul managerului Centrului și Prestatorului în procesul de supervizare. Concomitent se propune ca să fie completat cu un indicator privind reflectarea supervizării specialiștilor în raportul anual.		
153	La standardul 26 urmează a fi revizuit rezultatul scontat și indicatorii de realizare, or conform legislației în domeniu se realizează evaluarea competențelor profesionale și nu performanța personalului, inclusiv		Se acceptă Rezultatul scontat și indicatorii vor avea următorul cuprins:

	urmează de clarificat situația referitor la subpct. 3) și 4) a pct. 78 în contextul uniformizării și armonizării normelor legale.	77. Rezultatul scontat: Competențele profesionale ale personalului Centrului sunt evaluate trimestrial și anual. 78. Indicatori de realizare: 1) Prestatorul/Managerul Centrului asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului Centrului transparent și obiectiv conform legislației. 2) Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual. 3) Rezultatele evaluării competențelor profesionale sunt prezentate Prestatorului/Managerului Centrului. 4) Rezultatele evaluării competențelor profesionale sunt utilizate la stabilirea necesităților de formare continuă.
154	La standardul 27, pct. 81: Subpct. 11) propoziția „Boxa se verifică săptămânal de Șeful Serviciului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu dată și număr.” – de exclus. Prevederile date vor fi incluse în procedură/Manualul operațional, totodată se repetă prevederile din regulament; Subpct.16) – se repetă; Subpct. 17), 18) și 19) – reies din ceilalți indicatori, în plus, formularea este într-un alt stil.	Se acceptă Indicatorii de realizare de la Standardul 27 vor avea următorul cuprins: Indicatori de realizare: 1) Prestatorul deține și aplică procedura privind protecția beneficiarilor și angajaților împotriva abuzurilor, violenței, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. 2) Prestatorul asigură formarea profesională a personalului privind implementarea procedurii de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. 3) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Centrului; 4) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, abuz, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora. 5) Prestatorul asigură aplicarea măsurilor de investigare a cazului raportat. 6) Prestatorul asigură protecția și siguranța persoanei presupuse a fi victimă, a persoanei presupuse a fi abuzator, precum și a martorului, până la clarificarea situației. 7) Prestatorul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență. 8) Prestatorul deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. 9) Prestatorul notifică maxim în 72 ore telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la

			incidentele de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat.
	155	Capitolul V. Protecție și reclamații nu reflectă integral aceste două elemente, or reclamații este o componentă distinctă care presupune o procedură de depunere și examinare a petițiilor. Din acest considerent se propune ca Capitolul V să fie completat cu un nou Standard referitor la depunerea și examinarea petițiilor. Totodată, urmează a fi revizuiți indicatorii de realizare de la Standardul 27 pentru a asigura conexiunea cu denumirea Standardului.	Se acceptă Se completează cu Standardul 28 cu următorul cuprins: Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 28 82. Prestatorul examinează petițiile adresate conform prevederilor cadrului legal. 83. Rezultatul scontat: Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedura privind depunerea și examinarea petițiilor. 84. 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 sînt examinate în conformitate cu prevederile Codului 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.
Avizarea suplimentară și expertizarea			
Ministerul Sănătății (Nr. 12/3918 din 10.12.2025)	156	Ministerul Sănătății comunică lipsa propunerilor și obiecțiilor la proiect.	Se acceptă.
Congresul Autorităților Locale din Moldova	157	CALM nu are obiecții și propuneri.	Se acceptă.
Ministerul Justiției (Nr. 04/1-12235 din 12.12.2025)	158	Potrivit notei de fundamentare, proiectul a fost elaborat pentru crearea unui cadru normativ unitar, clar și funcțional pentru organizarea, furnizarea și monitorizarea serviciilor sociale de zi destinate persoanelor vârstnice, în vederea promovării îmbătrânirii active, a incluziunii sociale și a menținerii autonomiei personale a acestora în comunitate. La forma actuală a proiectului hotărârii, sub aspect conceptual și al respectării normelor de tehnică legislativă pentru elaborarea proiectelor actelor normative se vor reține următoarele. <i>Cu referire la clauza de adoptare se vor reține următoarele.</i> Potrivit art. 43 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, scopul și rațiunea adoptării, aprobării sau emiterii actului normativ, motivația social-politică, economică sau de altă natură, precum și direcțiile principale care sunt reflectate în actul normativ sunt prevăzute în preambulul actului normativ. Preambulul precedă clauza de adoptare și nu conține norme juridice și reguli de interpretare. De regulă, acesta însoțește un act normativ de importanță majoră pentru societate.	Se acceptă. Prevederi ajustate

		În acest context, scopul adoptării actului normativ se va exclude din clauza de adoptare și se va insera în nota de fundamentare. În conformitate cu art. 102 din Constituție și art. 14 din Legea nr. 100/2017, Hotărârea Guvernului este un act care se adoptă de către Guvern pentru organizarea executării legilor. Astfel, indicarea la general a actului normativ superior în baza căruia urmează a fi efectuată modificarea actului nu este suficientă, urmând a fi identificată norma juridică concretă care stabilește competența Guvernului de adoptarea actului normativ. Potrivit art. 62 din Legea nr. 100/2017, modificarea actului normativ constă în schimbarea oficială a textului actului, inclusiv a dispozițiilor finale sau tranzitorii, realizată prin modificări, excluderi sau completări ale unor părți din text. Prin urmare, nu este necesară referința la completare deoarece, modificările includ și completări.	
	159	<i>Cu titlu general se vor reține următoarele aspecte.</i> Din sintagma „legislația în vigoare”, cuvintele „în vigoare” se vor exclude ca fiind inutile. Regula generală este că referințele la actele normative reprezintă referințe la legislația în vigoare și doar pentru excepțiile de la regulă se va specifica dacă este vorba despre legislația aplicabilă la un anumit moment.	Se acceptă Proiect revizuit.
	160	Notele de subsol nu reprezintă elemente de structură ale actului normativ, fapt pentru care nu se includ în actul normativ, conținutul lor urmând a fi integrat în textul propriu-zis al acestuia.	Se acceptă Proiect revizuit.
	161	Semnul grafic asterisc „*” nu este specific structurii conținutului actului normativ, motiv pentru care se va elimina.	Se acceptă Proiect revizuit.
	162	Conținutul proiectului actului normativ se expune într-un limbaj simplu, clar și concis, pentru a se exclude orice echivoc, cu respectarea strictă a regulilor gramaticale, de ortografie și de punctuație. În acest context, subliniem că textul proiectului prezintă numeroase erori gramaticale, ortografice și de punctuație.	Se acceptă Proiect revizuit.
	163	Subsecvent, proiectul actului normativ utilizează excesiv enumerări în paranteze și abrevierea „etc.”, fapt care contravine normelor de tehnică legislativă prevăzute de Legea nr. 100/2017 și principiului clarității normei juridice. Se recomandă revizuirea proiectului pentru a asigura previzibilitatea și aplicabilitatea actului normativ.	Se acceptă Proiect revizuit.
	164	În aceeași ordine de idei expunem necesitatea eliminării sintagmei „după caz” deoarece afectează claritatea, precizia și previzibilitatea normei juridice, este vagă și lasă loc unei interpretări subiective, ceea ce poate duce la aplicarea neuniformă a normei.	Se acceptă
	165	În textul proiectului constatăm că autorul folosește forma abreviată a denumirii Serviciului social Centrului de zi pentru persoane vârstnice. Astfel, se va reține că exprimarea prin abrevieri a unor denumiri sau termeni se poate face numai după explicarea lor în text, la prima folosire.	Se acceptă Prevederi ajustate

	Suplimentar, se atestă cazuri în care utilizarea abrevierii „Centru” denotă confuzii, fie se referă la Serviciu social, fie la instituția care prestează serviciul dat. Astfel, în scopul eliminării ambiguităților și caracterului interpretativ al actului normativ, se va revizui textul actului conform celor menționate.	
La Hotărâre		
166	Sbp. 1.1 care vizează modificarea denumirii Hotărârii Guvernului nr. 569/2013, subpct. 1.2 se va indica ca diviziune a primului subpunct cu următorul conținut: „1.1. în Hotărâre:”.	Se acceptă Puncte revizuite
167	Noua redacție a pct. 2 se va indica cu numerotare.	Se acceptă Puncte revizuite
168	La subpct. 1.2.3, în conformitate cu regulile de tehnică legislativă, cuvântul „textul”/„cuvintele” se va substitui cu cuvântul „sintagma”.	Se acceptă Puncte revizuite
169	La subpct. 1.2.4, textul „la punctul 1” se va exclude ca fiind inutil, or, intenția autorului este de a expune în redacție nouă cuprinsul anexe nr.1.	Se acceptă Puncte revizuite
La Anexa nr. 1		
170	La pct. 7 lit. a), cu referire la definiția propusă de către autor pentru noțiunea de „fondator”, din punct de vedere juridic nu este formulată corect. Prin definiție, fondator este persoana fizică sau juridică care înființează o entitate – asociație, fundație, instituție etc. Termenii „prestează” și „gestionează” sunt improprie în definiția unui fondator. Dacă se urmărește precizarea că fondatorul poate și să presteze servicii și/sau să gestioneze activitatea, este recomandată o definiție strictă, iar atribuțiile operative să fie stabilite separat.	Se acceptă Punct revizuit
171	La pct. 7 lit. b), în forma actuală, textul poate crea ambiguități deoarece combină criteriul de vârstă, criteriul de cetățenie / statut juridic, criteriul de capacitate redusă de autodeservire, într-o singură propoziție destul de încărcată. Astfel, nu este foarte clar că numai persoanele vârstnice sunt beneficiari primari. În modul în care este formulat, creează impresia că orice persoană (vârstnică sau nu) care se încadrează în condițiile stabilite ar putea fi beneficiar. Referința la art. 2 alin. (1) din Legea 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova (care enumeră diferite categorii de străini) este corectă tehnic însă, nu este clar că și acești străini trebuie să fie persoane vârstnice. Poate fi interpretat că orice străin din acea lege poate fi beneficiar, chiar dacă nu e persoană vârstnică. În acest context, recomandăm reformularea definiției în scopul definirii criteriului de vârstă ca element definitoriu.	Se acceptă. Noțiunea de beneficiar a fost revizuită și totodată pct. 7 a fost completat cu o lit. b) cu următorul cuprins: „persoană vârstnic- persoana care a atin vârsta standard de pensionare, conform legislației naționale;”
172	La pct. 9 subpct. 1), propunem revizuirea normei deoarece în redacția actuală textul nu este clar.	Se acceptă Punct revizuit.
173	La pct. 14 subpct. 4), prevederea conform căreia Centrul trebuie „să promoveze și să valorifice potențialul voluntarilor pentru activitățile Centrului” nu are temei legal, deoarece legislația domeniul prestării serviciilor sociale nu reglementează voluntarii ca categorie de personal a serviciului social „Centru de zi pentru persoane vârstnice”, iar textul	Se acceptă. Subpuncte excluse.

		proiectului de regulament nu include voluntarii în structura personalului Centrului (obiecție valabilă și pentru subpct. 6)).	
174		La pct. 28, lista solicitanților se va completa cu „reprezentatul legal al beneficiarului”.	Se acceptă Punct revizuit.
175		La pct. 30 și 52, cu referire la utilizarea noțiunii de „domiciliu”, ținem să menționăm că potrivit art. 14 alin. (1) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, în vederea solicitării serviciilor sociale, oricare persoană care se consideră într-o stare de risc social sau oricare persoană/familie defavorizată, neglijată sau abuzată, adresează inițial o cerere în scris sau verbal unității de asistență socială din raza domiciliului său. Solicitarea de servicii sociale poate fi adresată și direct unui alt prestator de servicii sociale, prevăzut la art. 7, de la locul de trai al solicitantului. Acest aspect urmează a fi revizuit inclusiv din perspectiva faptului că la schimbarea locului de domiciliu a beneficiarului potrivit pct. 52 din proiect reprezintă temei pentru încetarea prestării serviciului.	Se acceptă Puncte revizuite.
176		La pct. 31, norma prezintă ambiguitate sintactică respectiv, urmează a fi revizuită. Suplimentar, considerăm oportună aducerea în concordanță a normelor de la pct. 31-35 ce prevăd recepționarea examinarea cererilor de solicitare a serviciului cu normele stabilite în Legea nr. 123/2010, or, în forma actuală se constată anumite divergențe.	Se acceptă. Pct. 31 a fost reformulat și va avea următorul conținut: „31. Pentru beneficiarii referiți spre Centru de către asistentul social comunitar, aceștia vor prezenta dosarul întocmit conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament.”.
177		Norma de la pct. 42, se va aduce în concordanță cu prevederile art. 19 din Legea nr. 123/2010, care stabilesc că planul individualizat de asistență din cadrul serviciului este revăzut periodic, la perioade expres stabilite de către legiuitor. Suplimentar, cu referire la atribuția de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate stabilită la pct. 41, se va revizui norma prin prisma art. 9 alin. (4) lit. h) din Legea nr. 123/2010 care stabilește că în scop de prestare a serviciilor sociale, agențiile teritoriale de asistență socială/autoritățile administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia, în teritoriul administrat monitorizează procesul de prestare a serviciilor sociale și organizează evaluarea calității acestor servicii acordate de prestatorii de servicii, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare, în teritoriul administrat.	Se acceptă Punct revizuit.
178		La pct. 46, cu referire la frecvența, structura și destinatarii rapoartelor de activitate ale Centrului, recomandăm uniformizarea abordării în toate actele normative care reglementează prestarea serviciilor sociale pentru a asigura claritate juridică și responsabilitate administrativă. Or, abordarea neuniformă poate genera incertitudine juridică și administrativă, contrar principiilor prevăzute de legislația Republicii Moldova privind serviciile sociale, care impune proceduri clare și uniforme de raportare. În calitate de punct de referință menționăm pct. 28 din Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului	Se acceptă. Punct completat.

		social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate.	
	179	La pct. 55, condițiile stabilite pentru accedea în funcția de manager al Centrului se vor revizui prin prisma art. 15 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 or, în forma actuală prevederile prezintă discrepanțe în raport cu prevederile legii.	Se acceptă. Puncte 55 și 56 di proiect au fost revizuite.
	180	La pct. 58, se recomandă ca denumirile funcțiilor să fie redactate la gen neutru, fără a menționa simultan formele masculine și feminine, pentru a asigura conformitatea cu legislația Republicii Moldova privind egalitatea de șanse și nediscriminarea pe criterii de gen și pentru a evita ambiguitățile în documentele oficiale.	Se acceptă.
	181	Normele de la pct. 61 și 63 se vor exclude deoarece sunt lipsite de densitate normativă.	Se accepte. Puncte excluse.
	182	Cu referire la denumirea capitolului VIII subliniem necesitatea revizuirii denumirii deoarece cea actuală nu reflectă obiectul expus în conținut.	Se acceptă. Denumirea Capitolului revizuită.
	183	Capitolul X se va exclude deoarece conține norme declarative, or, răspunderea pentru nerespectarea legislației este deja prevăzută la art. 30 din Legea nr. 123/2010.	Capitolul vizat vin să asigure o claritate cu privire la gestionarea bunurilor care o bună parte sunt procurate din bani publici, respectiv gestionarea acestora trebuie să fie conformă, potrivit principiilor de bună guvernăntă.
Centrul Național Anticorupție (Nr. EHG25/11074 din 19.12.2025)	184	Pct.1 subpct. 1.2.4 - pct.14 subpct.2) din Anexa nr.1 potrivit proiectului hotărârii de Guvern 1.2.4 la punctul 1, anexa nr. 1 va avea următorul cuprins: Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.569/2013 Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] 14. Prestatorul are următoarele drepturi: [...] 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale. Obiecții: Formularea utilizată de autor în norma analizată are un sens confuz și va permite interpretări abuzive la aplicare. Dreptul instituit prin prevederea formulată la pct.14 subpct.2) din anexa nr.1 al proiectului poate genera apariția riscului de corupție care constă în faptul că persoanele responsabile ce se bucură de atribuții excesive vor deține discreții exagerate la solicitarea de la autoritățile publice centrale și locale, precum și de la instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale, fără careva restricții în acest sens. În sensul dat, factorii de decizie din cadrul Serviciului social vizat de proiect vor fi în drept să solicite orice documente/informații/materiale și cu depășirea competenței sale. Instituirea unor atribuții excesive instituției va face imposibilă tragerea la răspundere a factorilor de decizie, care la implementare vor conștientiza impunitatea pentru abuzurile săvârșite în procesul de	Se acceptă

	aplicare, ceea ce va perpetua săvârșirea abuzurilor sau depășiri ale atribuțiilor de serviciu. Recomandări: Recomandăm introducerea după cuvintele <i>”în condițiile legii”</i> a cuvintelor <i>”și în limitele competenței”</i>.	
185	Pct.1 subpct. 1.2.4 (pct.54 din anexa nr.1), subpct.1.2.5 (pct.66 subpct.2) din anexa nr.2) potrivit proiectului hotărârii de Guvern 1.2.4 la punctul 1, anexa nr. 1 va avea următorul cuprins: Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.569/2013 Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] 54. Centrul este condus de Manager. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a Managerului Centrului se realizează conform legislației. [...] 1.2.5 la punctul 1, anexa nr. 2 va avea următorul cuprins: „Anexa nr. 2 la Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 Standarde minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] 66. Indicatori de realizare: [...] 2) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare de licență sau master în management sau în unul din domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe și are vechime în muncă de cel puțin 3 ani. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a Managerului Centrului se realizează conform legislației”: Obiecții: Norma, deși face referire la trimiterea <i>”conform legislației”</i>, în așa mod nefiind impusă obligația de a utiliza proceduri de recrutare și selecție transparente și obiective pentru angajarea managerului Centrului. Lipsa unor reglementări precise și limitative cu privire la modul de angajare a managerului Centrului generează discreție factorilor de decizie, ceea ce va face dificil sau va împiedica tragerea la răspundere a factorilor de decizie. Aceștia, în timpul implementării, vor conștientiza impunitatea lor pentru abuzurile săvârșite în procesul de aplicare, și deci astfel, va perpetua săvârșirea abuzurilor, precum și a altor manifestări de corupție în cauză. Recomandări: Reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra, prin substituirea cuvintelor <i>”conform legislației”</i> și prevederea clară a actului normativ și a modului în care se va angaja managerul Centrului.	Se acceptă Pct. 54 din Regulamentul Cadru a fost reformulat și are următorul cuprins: „, 55. Managementul Centrului este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor Regulamentului-cadru, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Serviciului aprobat de Prestator.”. Indicatorul de realizare de la Standardul 22 a fost reformulat și are următorul cuprins: „, 66.2. Centrul este condus de o persoană cu studii superioare de licență sau master în management sau în unul din domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe și are vechime în muncă de cel puțin 3 ani. Angajarea și încetarea raporturilor de muncă a Managerului Centrului se realizează conform Codului Muncii;”.
186	Pct.1 subpct. 1.2.4 (pct.56 subpct.16, pct.95 din Anexa nr.1), subpct.1.2.5 (pct.66 subpct.7) din anexa nr.2) potrivit proiectului hotărârii de Guvern 1.2.4 la punctul 1, anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:	Se accept Pornind de la recomandarea privind răspunderea disciplinară, civilă, contravențională și penală autorul consideră oportun

	Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.569/2013 Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] 56. Managerul Centrului exercită următoarele atribuții: [...] 16) poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru; [...] 95. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Centrului poartă răspundere conform legislație. 1.2.5 la punctul 1, anexa nr. 2 va avea următorul cuprins: „Anexa nr. 2 la Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 Standarde minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] 66. Indicatori de realizare: [...] 7) Prestatorul/Managerul Centrului planifică și organizează activitatea Centrului, gestionează personalul, este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Centrului, poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate beneficiarilor, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația”. Obiecții: Normele analizate reglementează ambiguu responsabilitatea pe care trebuie să o poarte atât managerul/prestatorul pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru, cât și personalul Centrului pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, nefiind clar în ce constă aceasta, presupune sau nu tragerea la răspundere și sancționarea acestora. Cu alte cuvinte, proiectul omite să menționeze forma de răspundere: disciplinară, civilă, contravențională sau penală. Totodată, analizând per ansamblu prevederile proiectului, se atestă lipsa indicării răspunderii juridice pentru încălcarea prevederilor normative propuse. Necesitatea unei reglementări ample în ce privește răspunderea aferentă activității managerului/prestatorului Centrului derivă din principiul preciziei și consecvenței textului normativ. În acest caz, utilizarea trimiterii ”conform legislației” este defectuoasă și respectiv nu specifică în mod clar cadrul legal aplicabil sau norma specifică la care se face referire, ori domeniul reglementat. Astfel, potrivit art.3 din Legea nr.100/2017 cu privire la a actele normative, <i>la elaborarea unui act normativ trebuie să se respecte principiile: oportunității, coerenței, consecutivității, stabilității și predictibilității normelor juridice.</i> În acest sens, Curtea Constituțională menționează că, <i>dreptul fiecărui om de a-și cunoaște drepturile și îndatoririle sale, consacrat în art.23 alin.(2) din Constituție, implică adoptarea de către legiuitor a unor legi accesibile, previzibile și clare.</i> Prin Hotărârea nr.26 din 23.11.2010, Curtea a statuat că „Pentru a corespunde celor trei criterii de calitate - accesibilitate, previzibilitate și	reeșind din particularitățile specifice ale serviciului de a exclude normele respective. Astfel prevederile expuse în punctele 57.15. și 94. Din proiect au fost excluse, iar prevederile punctului 66.7. au fost revizuite în următoarea redacție: „ 66.7. Prestatorul/Managerul Centrului planifică și organizează activitatea Centrului, gestionează personalul, este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Centrului, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația”.
--	---	--

	<i>claritate - norma de drept trebuie să fie formulată cu suficientă precizie, astfel încât să permită persoanei să decidă asupra conduitei sale și să prevadă, în mod rezonabil, în funcție de circumstanțele cauzei, consecințele acestei conduite. În caz contrar, cu toate că legea conține o normă de drept care aparent descrie conduita persoanei în situația dată, persoana poate pretinde că nu-și cunoaște drepturile și obligațiile. Într-o astfel de interpretare, norma ce nu corespunde criteriilor clarității este contrară art.23 din Constituție [...]”.</i> Prin urmare, lipsa unor responsabilități clare pentru încălcarea prevederilor propuse de proiect va face ca norma să aibă un caracter declarativ, adică acestea nu vor produce efecte juridice, ducând la responsabilizarea insuficientă pentru nerespectarea prevederilor legale, iar acest fapt va face imposibilă tragerea la răspundere a subiecților vizați de proiect, care la implementare vor conștientiza impunitatea lor pentru abuzurile săvârșite în procesul de aplicare, și deci astfel, va perpetua săvârșirea abuzurilor și depășirilor atribuțiilor de serviciu. Recomandări: Recomandăm stabilirea expresă a formei de răspundere (disciplinară, civilă, contravențională sau penală).	
187	Pct.1 subpct. 1.2.4 - secțiunea 1 al capitolului VIII din Anexa nr.1 potrivit proiectului hotărârii de Guvern 1.2.4 la punctul 1, anexa nr. 1 va avea următorul cuprins: Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.569/2013 Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice [...] Capitolul VIII. Protecție și reclamații Secțiunea 1. Depunerea și examinarea petițiilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor 73. Centrul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a petițiilor/reclamațiilor, care garantează beneficiarilor, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor în condiții de siguranță. [...] 75. Prestatorul/Managerul Centrului este obligat să dețină și să aplice o procedură de depunere și examinare a petițiilor parvenite. 76. Prestatorul/Managerul Centrului este obligat să examineze petițiile, sesizările, reclamațiile, și sugestiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului în termenul stabilit de legislație. 77. În cazul în care, reclamantul nu este de acord cu rezultatul examinării, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislație. Obiecții: Normele analizate generează riscuri de corupție și abuzuri prin reglementarea incompletă și insuficientă a procedurii de examinare și depunere a petițiilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor, deși acesta	Se acceptă Prevederile pct. 72 au fost revizuite și va avea următorul cuprins: „ 72. Centrul asigură depunerea și examinarea petițiilor/reclamațiilor și sugestiilor, cu respectarea prevederilor Codului Administrativ.”. Pct. 75 din proiect a fost exclus, inclusiv a fost exclusă sintagma „în termenul stabilit de legislație” de la pct. 76 și 77.

		este un mecanism important pentru buna funcționare a Centrului și protecția drepturilor. Utilizarea expresiei generice <i>"o procedură clară"</i>, fără a defini în mod clar elementele procedurale minime obligatorii (precum termenele maxime de soluționare, etapele de examinare, modul de contestare a soluției (căile de atac) etc.), oferă factorilor de decizie din cadrul Centrului o discreție excesivă în stabilirea și aplicarea procedurii interne. Ambiguitatea unor astfel de reglementări facilitează adoptarea unor proceduri subiective, netransparente și neuniforme, care pot fi utilizate arbitrar pentru a avantaja interesele Centrului sau a factorilor de decizie din cadrul acestuia, în detrimentul intereselor legale ale beneficiarului serviciului sau altor persoane interesate. La fel, se remarcă reglementarea lacunară a termenului în care sunt informate persoanele care înaintează plângerea/reclamația/sesizarea/sugestiile despre rezultatele examinării. Lipsa unor reglementări clare în această situație va genera precondiții pentru abuzuri și, în consecință, poate fi considerat coruptibil. Lipsa unor referințe precise va permite prestatorului/managerului Centrului să exercite o putere discreționară nejustificată în respectarea procedurii de examinare și soluționare a plângerilor/reclamațiilor/sesizărilor/sugestiilor. Recomandări: Reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra prin completarea proiectului cu norme care să prevadă, în mod transparent, procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor/sesizărilor/sugestiilor, cu indicarea subiectului responsabil de recepționarea acestora, termenul de examinare și măsurilor întreprinse, modul de contestare, termenul în care persoanele care înaintează plângerea/reclamația/sesizarea/sugestia sunt informate despre rezultatele examinării etc.	
	188	Proiectul a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și are drept scop crearea unui cadru normativ unitar, clar și funcțional pentru organizarea, furnizarea și monitorizarea serviciilor sociale de zi destinate persoanelor vârstnice, în vederea promovării îmbătrânirii active, a incluziunii sociale și a menținerii autonomiei personale a acestora în comunitate. Potrivit autorului: <i>"Obiectivele specifice: 1. Reglementarea clară a structurii și funcționării centrelor de zi pentru persoane vârstnice, inclusiv a tipurilor de servicii oferite (sociale, educaționale, culturale, recreative, deconsiliere și reabilitare). 2. Stabilirea standardelor minime de calitate privind infrastructura, dotarea, personalul, procedurile de admitere și evaluare, documentația obligatorie și raportarea anuală. 3. Asigurarea accesului echitabil al persoanelor vârstnice la servicii sociale comunitare, indiferent de mediul de trai, statut social sau stare de sănătate. 4. Crearea mecanismelor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor, prin indicatori obiectivi și</i>	Se acceptă Proiectul a fost revizuit în baza obiecțiilor și recomandărilor prezentate în prezentul raport de expertiză anticorupție.

	<i>criterii unitare la nivel național. 5. Consolidarea capacităților profesionale ale personalului implicat în prestarea serviciilor sociale, prin formare inițială și continuă în domeniul gerontologiei, consilierii și îngrijirii de zi. 6. Promovarea parteneriatelor intersectoriale între autoritățile publice, instituțiile medicale, organizațiile neguvernamentale și sectorul privat, pentru a extinde rețeaua de servicii comunitare. 7. Prevenirea instituționalizării prin dezvoltarea serviciilor de sprijin la nivel local, care sămențină persoanele vârstnice în mediul familial și comunitar.”</i> Prin proiect se propune modificare a Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate, astfel încât însă să faciliteze implicarea plenară a Inspectoratului Social de Stat în procesul de acreditare și control a prestatorilor care oferă servicii persoanelor vârstnice. Proiectul promovează interesul public privind asigurarea dreptului persoanelor vârstnice de a beneficia de servicii de asistență și protecție și eficientizarea capacității statului de a monitoriza și IV. Concluzia expertizei garantează standardele de calitate în serviciile sociale comunitare. Însă, analiza detaliată a proiectului de lege a evidențiat unele curențe, manifestate prin instituirea unor discreții exagerate pentru persoane responsabile la solicitarea de la autoritățile publice centrale și locale, precum și de la instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale, fără careva restricții în acest sens, lipsa unor reglementări precise și limitative cu privire la modul de angajare a managerului Centrului, reglementarea lacunară a responsabilității pe care trebuie să o poarte atât managerul/prestatorul pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru, cât și personalul Centrului pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, nefiind clar în ce constă aceasta, presupune sau nu tragerea la răspundere și sancționarea acestora. La fel, proiectul reglementează lacunar procedura de examinare și depunere a petițiilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor. Prin urmare, proiectul de decizie conține factori de risc și riscuri de corupție, fiind recomandabil revizuirea acestuia prin prisma obiecțiilor și recomandărilor prezentate în prezentul raport de expertiză anticorupție.	
--	--	--

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA