



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială” și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 alin. (3) și art. 15 alin. (2) și (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, și al art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii Serviciului social „Spălătorie socială” vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”.

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

4. 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

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

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială” (în continuare – *Regulament*) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Spălătorie socială” (în continuare – *Serviciu*), indiferent de forma juridică de organizare și subordonare administrativă.

2. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, cu Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială” conform anexei nr. 2, cu actul administrativ al fondatorului/prestatorului de serviciu privind instituirea Serviciului, cu regulamentul intern de organizare și funcționare a serviciului, precum și cu prevederile legislației.

3. Serviciul este destinat sprijinirii persoanelor și familiilor aflate în situație de dificultate, prin asigurarea accesului la servicii de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat.

4. Metodologia de prestare a Serviciului este prevăzută în Manualul operațional pentru funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”, aprobat de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

5. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:
serviciu social „Spălătorie socială” – ansamblu de activități desfășurate pentru recepționarea, spălarea gratuită și/sau contra plată totală/parțială, precum și uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat ale beneficiarilor;
solicitant – persoana/reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciului;
beneficiar – persoană căreia i s-a stabilit dreptul la serviciu;
evaluarea necesităților – proces de analiză și documentare privind constatarea situației materiale și sociale actuale a persoanei/familiei și problemele cu care se confruntă;

prestator – persoana fizică sau juridică publică sau privată care instituie un serviciu social conform prevederilor art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale;

echipa multidisciplinară (în continuare – *Comisie*) – grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor aflate în situație de dificultate. Comisia poate include: asistentul social comunitar, reprezentanți ai Agenției/Structurii teritoriale de asistență socială, medicul de familie, reprezentantul autorității administrației publice locale, reprezentantul societății civile, reprezentantul sindicatelor în teritoriu, mediatorul comunitar, precum și alți specialiști relevanți, care participă la evaluarea necesităților solicitanților și formulează concluzii cu privire la necesitatea/lipsa necesității acordării Serviciului.

Capitolul II

PRINCIPIILE DE ORGANIZARE, SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI

5. Serviciul se organizează și funcționează în baza următoarelor principii:

- 5.1. respectării demnității umane și a drepturilor omului;
- 5.2. accesibilității și disponibilității;
- 5.3. nediscriminării și egalității de șanse;
- 5.4. confidențialității datelor cu caracter personal;
- 5.5. abordării individualizate;
- 5.6. responsabilității personale a beneficiarului;
- 5.7. transparenței în procesul de luare a deciziilor;
- 5.8. respectării opiniei beneficiarului;
- 5.9. orientării către nevoile beneficiarilor;
- 5.10. calității și eficienței serviciilor furnizate.

6. Scopul Serviciului îl constituie prevenirea și reducerea excluziunii sociale, precum și sprijinirea incluziunii sociale a persoanelor vulnerabile aflate în situații de dificultate, prin asigurarea condițiilor minime de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat.

7. Obiectivele Serviciului sunt:

- 7.1. asigurarea accesului la servicii de spălare, uscare și, după caz, călcare a articolelor de îmbrăcăminte sau a lenjeriei de pat;
- 7.2. facilitarea depășirii situației de dificultate cu care se confruntă beneficiarul;
- 7.3. contribuirea la menținerea sănătății și a igienei personale a beneficiarilor;
- 7.4. reducerea riscurilor sociale asociate situației defavorizate;
- 7.5. asigurarea flexibilității serviciilor în funcție de necesitățile evaluate;

7.6. informarea beneficiarilor privind drepturile și obligațiile lor.

Capitolul III DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Dreptul la Serviciu

8. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

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

8.2. nu execută pedeapsa privativă de libertate;

8.3. nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial publice sau private;

8.4. a depus cererea sau a fost referit la Serviciu;

8.5. se află în situație de dificultate, confirmată prin formularul de evaluare a necesităților și actele constatatoare;

8.6. a fost emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu;

8.7. a fost semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul.

9. Prioritate la acordarea serviciului poate fi oferită persoanelor și/sau familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv:

9.1. familiilor cu trei și mai mulți copii;

9.2. familiilor monoparentale cu copii;

9.3. persoanelor fără adăpost;

9.4. persoanelor cu venituri reduse;

9.5. persoanelor vârstnice fără suport familial;

9.6. persoanelor cu dizabilități;

9.7. altor persoane aflate în situații de dificultate, identificate prin evaluare.

10. Identificarea beneficiarilor Serviciului se realizează de către asistenții sociali comunitari și/sau de către prestator sau pot fi referiți de către autorități/instituții/organizații, reprezentanții organizațiilor necomerciale, societatea civilă, voluntari, membrii comunității, precum și la solicitarea directă a beneficiarilor.

11. Pentru a solicita Serviciul, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, după caz, depune o cerere scrisă la prestatorul/managerul Serviciului. La cerere se anexează:

- 11.1. copia buletinului de identitate;
- 11.2. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz);
- 11.3. certificatul privind componența familiei (după caz);
- 11.4. certificatul medical eliberat de medicul de familie, trimitere-extras (formularul nr. 027/e).

12. La depunerea cererii, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.

13. Prestatorul/managerul Serviciului înregistrează cererea în Registrul de evidență a solicitanților.

14. Evaluarea necesităților se realizează de către Comisie în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii. În baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților, Comisia formulează concluzii și propuneri privind măsurile care urmează a fi întreprinse, precum și recomandă admiterea sau refuzul admiterii solicitantului în Serviciu. Responsabilitățile cu titlu de recomandare ale Comisiei sunt următoarele:

14.1. evaluarea eligibilității solicitanților, conform prevederilor Regulamentului intern de organizare și funcționare și ale prezentului Regulamentului;

14.2. efectuarea evaluării solicitantului și identificarea necesităților acestuia, întocmind formularul de evaluare a necesităților și, după caz, alte documente justificative;

14.3. formularea concluziilor, recomandărilor și propunerilor privind admiterea sau refuzul admiterii solicitantului în Serviciu;

14.4. prezentarea către prestator a concluziilor, recomandărilor și propunerilor formulate, pentru fundamentarea deciziei privind admiterea sau refuzul solicitantului;

14.5. contribuirea la suportul decizional al prestatorului în luarea deciziei finale privind admiterea solicitantului în Serviciu, precum și îndeplinirea altor atribuții, după caz.

15. Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului la Serviciu se stabilește de către prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor Comisiei în termen de 15 zile, inclusiv, după caz, în baza avizului Comisiei. Beneficiarul este informat cu privire la decizie în termen de cinci zile lucrătoare. Decizia privind neacordarea dreptului la Serviciu va conține și motivul refuzului.

16. Beneficiarul semnează Acordul de colaborare cu prestatorul și Contractul de prestare a serviciului.

17. Managerul Serviciului perfectează dosarul beneficiarului conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament.

18. Dosarul beneficiarului se păstrează la prestatorul/managerul Serviciului.

19. După încetarea prestării serviciilor, copia dosarului beneficiarului se păstrează în cadrul Serviciului pentru o perioadă de cel puțin cinci ani.

20. În situația în care beneficiarul prezintă simptome sau o boală infecțioasă de scurtă durată, prestatorul poate oferi serviciul cu respectarea normativelor sanitaro-epidemiologice.

21. Monitorizarea situației beneficiarului în timpul aflării acestuia în Serviciu este realizată de către prestator sau, după caz, prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, al confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative, în conformitate cu modalitatea stabilită de către Prestator.

Secțiunea a 2-a **Prestarea Serviciului**

22. Programul lunar de prestare a Serviciului este elaborat de către managerul Serviciului sau de către prestator, după caz, în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor, a numărului acestora, precum și a periodicității și a volumului serviciilor ce urmează a fi prestate.

23. Beneficiarul poate aduce la Serviciu haine și/sau lenjerie de pat, cu o periodicitate stabilită de către prestator, în funcție de capacitatea Serviciului și de necesitățile identificate ale beneficiarului, periodicitatea recomandată fiind de cel puțin o dată la două săptămâni.

24. Colectarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat se realizează în saci, de către personalul Serviciului desemnat de către prestator, cu respectarea normelor de igienă și securitate, iar, după caz, în acest proces pot fi implicați voluntari, în condițiile legislației.

25. În cazul beneficiarilor cu mobilitate redusă sau imobilizați, preluarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat pot fi asigurate, după caz, și în funcție de posibilitățile prestatorului, de către personalul Serviciului desemnat în acest scop.

26. În cazul în care beneficiarul persoana beneficiază de serviciile sociale „Îngrijire socială la domiciliu” și/sau „Asistență personală”, preluarea și predarea

hainelor și/sau a lenjeriei de pat pot fi asigurate, după caz, de către lucrătorul social și/sau asistentul personal din cadrul serviciilor respective, cu acordul acestuia și în funcție de posibilitățile prestatorilor implicați.

27. La recepționarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat, acestea se predau în numerar, iar la returnare se restituie în aceleași condiții. Predarea și primirea articolelor se consemnează prin act de primire-predare, semnat de către beneficiar sau, după caz, de către reprezentantul legal al acestuia ori de personalul serviciilor sociale „Îngrijire socială la domiciliu” și/sau „Asistență personală”, precum și de către personalul Serviciului desemnat de prestator.

28. Evidența actelor de primire-predare este asigurată de către personalul Serviciului desemnat de prestator, prin intermediul Registrului de evidență.

Secțiunea a 3-a **Suspendarea și încetarea prestării Serviciului**

29. Prestarea Serviciului poate fi suspendată pentru o perioadă determinată în următoarele situații:

29.1. cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal, cu indicarea perioadei de suspendare;

29.2. plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial cu notificarea prealabilă a prestatorului de către beneficiar;

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

29.4. imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta serviciul, cu informarea prealabilă a beneficiarului de către prestator;

29.5. neachitarea contravalorii serviciului în termenul indicat de către prestator în contractul de prestări servicii, în cazul serviciului prestat contra cost sau parțial contra cost.

30. Încetarea prestării Serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri:

30.1. solicitarea în scris a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal;

30.2. constatarea neîntinerii de către beneficiar a condițiilor de admitere, sau a modificărilor/constatărilor în informațiile declarate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative;

30.3. în baza raportului Comisiei;

30.4 expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare și/sau contractul de prestare a serviciilor, în lipsa încheierii unui nou acord de colaborare și/sau contract de prestări servicii sau prelungirii precedentului;

30.5. constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acord;

30.6. încălcarea regulamentului intern în perioada de accesare a Serviciului;

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

30.8. condamnarea la pedeapsa privativă de libertate;

30.9. plasarea într-un serviciu de plasament de tip rezidențial;

30.10. neachitarea contravalorii Serviciului în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii;

30.11. decesul beneficiarului;

30.12. survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente a serviciului de către prestator;

30.13. lichidarea Serviciului.

31. Decizia privind suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se întocmește de către prestator cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de cinci zile, cu excepția situațiilor prevăzute la subpct. 30.8, 30.9 și 30.11 din prezentul Regulament.

32. În situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la pct. 14 din prezentul Regulament, pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care prestatorul va evalua și va întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament și conform standardului 7 din anexa nr. 2.

33. Dreptul, modalitatea de admitere, perioada de acordare a Serviciului și frecvența accesării Serviciului se stabilesc de către prestator. Dreptul de acordare a Serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor Comisiei.

Secțiunea a 4-a **Drepturile și obligațiile beneficiarilor**

34. Beneficiarii au următoarele drepturi:

34.1. să fie informați asupra prevederilor privind organizarea și funcționarea Serviciului;

34.2. să beneficieze de servicii în conformitate cu contractul de prestări servicii și/sau cu acordul de colaborare încheiat cu prestatorul;

34.3. să depună petiții, reclamații, obiecții și sesizări;

34.4. să li se păstreze și să li se prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

34.5. să solicite suspendarea sau încetarea prestării Serviciului;

34.6. să fie informați despre drepturile și obligațiile în calitate de beneficiar.

35. Beneficiarii au următoarele obligații:

35.1. să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;

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

35.3. să declare modificările survenite în situația beneficiarului;

35.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului.

35.5. să respecte programul stabilit, să păstreze curățenia spațiilor și bunurile Serviciului, precum și să respecte măsurile de igienă.

Secțiunea a 5-a **Drepturile și obligațiile prestatorului**

36. Prestatorul are următoarele drepturi:

36.1. să colaboreze cu Agențiile/Structurile teritoriale de asistență socială, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiile medico-sanitare, prestatorii de servicii sociale, organizațiile necomerciale, societatea civilă, asociațiile obștești și cu alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare;

36.2. să solicite și să primească, în condițiile legii, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații;

36.3. să acceseze și să utilizeze, conform legislației, mijloacele financiare de la organizații donatoare în scopul realizării competențelor sale;

36.4. să semneze acorduri de parteneriate și/sau colaborare cu autoritățile publice și/sau cu organizațiile necomerciale și cu alți prestatori pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul acestora la servicii;

36.5. să desfășoare serviciul în conformitate cu prevederile regulamentului intern de organizare și funcționare.

37. Prestatorul are următoarele obligații:

37.1. să aprobe regulamentul intern de organizare și funcționare;

37.2. să presteze servicii potrivit prevederilor legislației;

37.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal;

37.4. să asigure un mecanism de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

37.5. să încheie un acord de colaborare cu Agenția teritorială de asistență socială/structurile teritoriale de asistență socială/Structura teritorială de asistență socială Chișinău și unitatea autonomă Găgăuzia pentru prestarea Serviciului;

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

37.7. să prezinte Agenției teritoriale de asistență socială/structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, trimestrial/anual rapoarte cu privire la activitatea Serviciului;

37.8. să asigure informarea cu privire la activitatea Serviciului;

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

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

Secțiunea a 6-a **Modalitățile de prestare a Serviciului**

38. Serviciul poate fi prestat prin următoarele modalități:

38.1. în mod gratuit;

38.2. contra plată prin achitarea deplină a costului serviciului, cost stabilit de către prestator;

38.3. prin achitarea parțială a costului serviciului, beneficiarul acoperind o parte din costul serviciului din mijloace financiare. Mărimea părții din cost pe care trebuie să o achite beneficiarul este stabilită de către prestator.

39. Prestatorul aprobă condițiile de admitere în Serviciu.

40. Achitarea costurilor Serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de către prestator de comun acord cu beneficiarul. Prestatorul aprobă costul Serviciului contra plată și costul parțial.

Secțiunea a 7-a **Tipuri de servicii acordate**

41. Serviciul asigură următoarele activități principale:

41.1. spălarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat;

41.2. uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat;

41.3. călcarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat, în limitele capacităților disponibile;

41.4. igienizarea spațiilor și a echipamentelor utilizate;

41.5. informarea.

42. Serviciile se acordă în mod programat, conform unui orar stabilit și adus la cunoștința beneficiarilor.

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

Secțiunea a 8-a

Finanțarea Serviciului

44. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de către prestator, al granturilor, al donațiilor oferite de persoane fizice și juridice, al contribuțiilor beneficiarilor, precum și din alte surse prevăzute de legislație.

45. Evidența contabilă a Serviciului este asigurată de către prestator.

Secțiunea a 9-a

Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor

46. Prestatorul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate beneficiarului și asigură informarea angajaților, a beneficiarilor și/sau a reprezentanților legali despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

47. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic a beneficiarilor sunt înregistrate și examinate în modul stabilit de legislație.

48. Prestatorul asigură examinarea plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate.

49. Prestatorul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor/reclamațiilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, cât și măsurile întreprinse pentru examinarea fiecărei plângeri/reclamații și rezultatul examinării.

50. Litigiile apărute în procesul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile, precum și cazurile în care prin actele administrative sunt lezate anumite drepturi sau interese ale beneficiarilor sunt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL SERVICIULUI

51. Serviciul este condus de un manager angajat și eliberat în condițiile legii, de către prestator.

52. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

52.1. garantează respectarea drepturilor beneficiarilor admiși în Serviciu;

52.2. asigură funcționarea Serviciului în conformitate cu Standardele minime de calitate;

52.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;

52.4. asigură administrarea și managementul resurselor umane;

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

52.6. administrează mijloacele financiare și bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative;

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

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

52.9. identifică necesitățile de formare profesională a personalului;

52.10. asigură formarea profesională continuă a personalului;

52.11. asigură supervizarea profesională a angajaților;

52.12. aprobă fișele de post ale personalului;

52.13. în limitele împuternicirilor, emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare;

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

52.15. poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate;

52.16. stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau necomerciale, a specialiștilor sau a alte persoane din diferite domenii pentru asigurarea bunei activități a Serviciului;

52.17. asigură lucrătorii cu echipamente de lucru neprimejdioase;

52.18. ia măsuri pentru protecția securității și sănătății angajaților.

53. Programul de funcționare și capacitatea Serviciului se stabilesc de către prestator, în funcție de necesitățile și resursele disponibile.

54. Unitățile de personal și numărul acestora este stabilit de către prestator, ținând cont de capacitatea Serviciului, necesitățile beneficiarilor și serviciile prestate. Personalul Serviciului poate include personal auxiliar, precum: operator la mașina de spălat, după caz, conducător auto, precum și alte categorii de personal, în funcție de necesitățile și posibilitățile prestatorului. Atribuțiile personalului auxiliar se stabilesc de prestator, în conformitate cu legislația și cu procedurile interne aprobate.

55. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, iar la necesitate, prestatorul poate încheia și contracte de prestări servicii, în baza prevederilor legislației.

56. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre beneficiari.

57. Remunerarea personalului are loc în baza Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și a actelor normative subsecvente.

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

Capitolul V

PREVEDERI REFERITOARE LA APLICARE ȘI CONTROL

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

60. Costul detergenților și al altor materiale utilizate în cadrul prestării Serviciului este stabilit de către prestator, cu respectarea legislației în vigoare, a normativelor aplicabile și a capacității utilajelor Serviciului.

61. Litigiile apărute în perioada furnizării serviciilor care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți sunt transmise spre soluționare organelor competente, în condițiile legii.

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

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

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

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”

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

1. Solicitantul este considerat eligibil pentru admiterea în cadrul Serviciului social „Spălătorie socială” dacă întrunește condițiile prevăzute la pct. 8, 9, 14 și 15 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”, după cum urmează:

1.1. este cetățean al Republicii Moldova sau cetățean străin care se încadrează în prevederile art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;

1.2. nu execută o pedeapsă privativă de libertate;

1.3. nu beneficiază de servicii sociale de plasament de tip rezidențial, publice sau private;

1.4. a depus cerere de solicitare a Serviciului sau este referit către Serviciu, conform procedurilor stabilite;

1.5. se află într-o situație de dificultate, confirmată prin formularul de evaluare a necesităților și actele constatatoare, conform legislației;

1.6. a fost emis actul administrativ privind acordarea dreptului de a beneficia de Serviciu;

1.7. a fost semnat contractul de prestare a serviciului și, după caz, acordul de colaborare cu prestatorul.

2. În limita capacităților disponibile ale Serviciului, prioritate la admitere pot avea persoanele și/sau familiile aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv, dar fără a se limita la:

2.1. familii cu trei și mai mulți copii;

2.2. familii monoparentale cu copii;

2.3. persoane fără adăpost;

2.4. persoane cu venituri reduse;

2.5. persoane vârstnice lipsite de suport familial;

2.6. persoane cu dizabilități.

3. Nu se admit în Serviciu persoanele care:

3.1. beneficiază de servicii sociale de plasament în instituții rezidențiale, publice sau private;

3.2. suferă de boli infecțioase în fază acută;

3.3. execută o pedeapsă privativă de libertate.

Anexa nr. 2

la Regulamentul-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”

**DOSARUL
beneficiarului**

1. Conținutul dosarului:
 - 1.1. cererea personală a solicitantului sau a reprezentantului legal, semnată;
 - 1.2. copia actului de identitate și/sau certificatului de naștere;
 - 1.3. copia legitimației de pensionar (după caz);
 - 1.4. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz);
 - 1.5. certificatul privind componența familiei;
 - 1.6. evaluarea inițială, conform managementului de caz;
 - 1.7. după caz, fișa de referire, în cazul referirii de către un specialist, instituție (asistent social comunitar, medic de familie etc.);
 - 1.8. acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal, semnat;
 - 1.9. acordul de colaborare privind prestarea serviciilor semnat între prestator și beneficiar sau reprezentantul legal al acestuia;
 - 1.10. contractul de prestări servicii semnat cu prestatorul și beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia;
 - 1.11. trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e);
 - 1.12. deciziile prestatorului privind admiterea/suspendarea/încetarea prestării Serviciului;
 - 1.13. alte acte, la necesitate.

STANDARDE MINIME DE CALITATE
privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială”

Capitolul I
PRINCIPII DE REGLEMENTARE

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1

1. Prestatorul asigură acces egal la Serviciul social „Spălătorie socială” (în continuare – *Serviciu*) pentru toți beneficiarii eligibili.

2. Rezultatul scontat: Serviciul este accesibil și disponibil.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. prestatorul pune la dispoziție datele de contact (adresa, numărul de telefon și adresa);

3.2. prestatorul are stabilite criterii de eligibilitate pentru admiterea în Serviciu;

3.3. Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și a persoanelor cu dificultăți de mobilitate, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea normativelor în construcții.

Informarea – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora cu privire la serviciile prestate.

5. Rezultat scontat: persoanele interesate, potențialii beneficiari au acces la informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului, condițiile de admitere, serviciile prestate, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

6. Indicatori de realizare:

6.1. prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate;

6.2. materialele informative conțin date despre serviciul prestat, condiții de admitere, drepturi și obligații;

6.3. prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor Serviciului abordare individualizată în procesul de acordare și realizare a activităților în cadrul acestuia;

8. Rezultatul scontat: Activitățile realizate în cadrul Serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate ale beneficiarului;

9.2. prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul și cu acordul de colaborare.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul Serviciului asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a acestuia.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul participă în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului. Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității serviciului oferit.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. beneficiarul este încurajat și implicat în evaluarea inițială, în planificarea Serviciului și prestarea acestuia;

12.2. beneficiarul își exprimă opinia prin semnătură privind necesitățile evaluate, planificare și prestare;

12.3. prestatorul încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal, un acord de colaborare privind prestarea Serviciului și contractul de prestări servicii;

12.4. prestatorul dispune de proceduri cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 5

13. Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

14. Rezultatul scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. prestatorul dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor;

15.2. personalul Serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal. Beneficiarul semnează un acord de prelucrare a datelor cu caracter personal, care se păstrează în dosarul beneficiarului;

15.3. personalul Serviciului semnează un acord de prelucrare a datelor cu caracter personal și declarația de confidențialitate, care se păstrează în dosarul angajatului.

Nediscriminare – standardul 6

16. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării la toate etapele de prestare a Serviciului.

17. Rezultatul scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. personalul Serviciului este informat, contra semnătură, și este instruit privind respectarea principiilor nediscriminării și egalității de tratament;

18.2. în procesul de prestare a Serviciului, personalul aplică principiul egalității de tratament și nu admite metode sau practici discriminatorii;

18.3. numărul petițiilor privind discriminarea în accesul sau furnizarea serviciului înregistrate, numărul cazurilor de discriminare constate, precum și măsurile aplicate conform legislației în vigoare.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ

Admiterea beneficiarului – standardul 7

19. Admiterea beneficiarului în Serviciu se efectuează conform prevederilor din Regulamentul-cadru și Regulamentului intern de organizare și funcționare al Serviciului.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere în cadrul Serviciului.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului;

21.2. dosarul beneficiarului este perfectat în corespundere cu prevederile Regulamentului-cadru și Regulamentului intern de organizare și funcționare a Serviciului;

21.3. decizia de admitere se ia de către Prestator în urma examinării dosarului beneficiarului și a recomandărilor Comisiei.

Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 8

22. Prestatorul deține și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciului prestat beneficiarului în care este prevăzută participarea acestuia.

23. Rezultat scontat: Prestatorul acordă serviciul în conformitate cu necesitățile beneficiarului.

24. Indicatori de rezultat:

24.1. prestatorul monitorizează și evaluează Serviciul prin:

24.1.1. vizite la locul prestării serviciului;

24.1.2. după caz, prin vizite la reședința curentă a beneficiarului.

Suspendarea și încetarea prestării Serviciului – standardul 9

25. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea Serviciului conform prevederilor Regulamentului intern de organizare și funcționare a Serviciului.

26. Rezultatul scontat: Prestatorul aplică proceduri privind suspendarea și încetarea Serviciului.

27. Indicatori de realizare:

27.1. prestatorul deține și aplică procedura privind suspendarea sau încetarea prestării Serviciului;

27.2. condițiile de suspendare sau încetare a prestării Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Mediul extern – standardul 10

28. Serviciul este amplasat în comunitate, într-un spațiu sigur și accesibil, care asigură condiții adecvate de acces pentru beneficiari, inclusiv pentru persoanele cu mobilitate redusă.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la sediul Serviciului în condiții de siguranță.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. Serviciul este amplasat în comunitate fiind accesibil pentru beneficiari;

30.2. căile de acces către spațiul Serviciului sunt amenajate și/sau adaptate conform necesităților beneficiarilor, facilitând mobilitatea și autonomia acestora.

Mediul intern și dotarea Serviciului – standardul 11

31. Serviciul dispune de spații pentru desfășurarea activităților, amenajate și dotate în conformitate cu cerințele legale aplicabile și cu specificul serviciului.

32. Rezultatul scontat: Spațiul Serviciului este amenajat și dotat corespunzător, asigurând condiții sigure pentru prestarea serviciilor către beneficiari.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. spațiile Serviciului corespund cerințelor specifice privind amenajarea unității de prestare, acces la apă și canalizare, iluminare, ventilare, utilaj, mobilier tehnologic și ustensile;

33.2. Serviciul este dotat cu mașini pentru spălarea și/sau uscarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat, care pot fi: mașină de spălat, mașină de uscat haine sau, după caz, mașină de spălat cu funcție de uscare, cu capacitate minimă de 5 kg;

33.3. mașinile automate sunt echipate cu covorașe de protecție și dispozitive de prevenire a electrocutării;

33.4. Serviciul este asigurat cu echipamente individuale de protecție, inclusiv mănuși, măști, halate/costume speciale, coșuri, saci pentru haine;

33.5. prestatorul deține documentele și autorizațiile/certIFICATELE necesare pentru desfășurarea legală a Serviciului;

33.6. spațiile interioare sunt accesibile persoanelor cu mobilitate redusă sau cu dizabilități locomotorii;

33.7. Serviciul dispune de detergenți, dezinfectanți și alte produse necesare pentru spălare și curățare;

33.8. în cadrul Serviciului sunt amplasate la loc vizibil fișe cu instrucțiuni de securitate și sănătate la locul de muncă și norme privind utilizarea echipamentelor, utilizării și exploatării mașinilor automate de spălat, uscat și alte echipamente.

Programul de lucru al Serviciului – standardul 12

34. Serviciul își desfășoară activitatea în baza unui program de lucru aprobat de către prestator, stabilit în funcție de necesitățile beneficiarilor și de capacitățile Serviciului.

35. Rezultatul scontat: Activitatea Serviciului este organizată și coordonată eficient, asigurând accesul beneficiarilor la Serviciu.

36. Indicatorii de realizare:

36.1. programul de lucru al Serviciului este elaborat periodic de persoana responsabilă de managementul Serviciului și aprobat de către prestator;

36.2. programul de lucru este adus la cunoștința beneficiarilor prin afișare într-un loc vizibil și accesibil, precum și prin alte mijloace de informare, după caz;

36.3. programul de lucru poate fi ajustat, în mod justificat, în funcție de necesitățile beneficiarilor, de sezonabilitate și de resursele disponibile ale Serviciului.

Prestarea serviciului – standardul 13

37. Serviciul asigură spălarea, uscarea și, după caz, călcarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat, în conformitate cu cerințele legale și procedurile interne ale prestatorului.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc articole curate și igienizate.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. numărul mediu de cicluri de spălare efectuate per beneficiar, raportat lunar;

39.2. respectarea capacității maxime admise a mașinilor de spălat, conform specificațiilor tehnice ale producătorului;

39.3. existența și aplicarea procedurilor scrise privind spălarea, uscarea și igienizarea articolelor;

39.4. costul detergenților și al altor materiale utilizate este stabilit și respectat conform procedurilor interne ale prestatorului, în funcție de capacitatea utilajelor, legislația și normativele aplicabile;

39.5. gradul de satisfacție al beneficiarilor evaluat periodic.

Siguranța și igiena spațiilor – standardul 14

40. Prestatorul asigură condiții corespunzătoare de igienă, securitate și sănătate în muncă în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația aplicabilă și procedurile interne aprobate.

41. Rezultatul scontat: Riscurile pentru sănătatea și securitatea beneficiarilor și ale personalului sunt prevenite și reduse la minimum.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. existența și aplicarea unui program de curățenie și dezinfecție a spațiilor;

42.2. realizarea igienizării spațiilor cu o frecvență adecvată activităților desfășurate, inclusiv zilnic, după caz;

42.3. existența și utilizarea echipamentului individual de protecție, conform normelor de securitate și sănătate în muncă;

42.4. numărul incidentelor de securitate înregistrate la nivelul Serviciului.

Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 15

43. Prestatorul asigură organizarea și funcționarea Serviciului în conformitate cu Regulamentul, cu Regulamentul intern privind organizarea și funcționarea Serviciului și cu necesitățile identificate ale beneficiarilor, în limitele posibilităților Serviciului.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși în Serviciu conform criteriilor de eligibilitate, necesităților identificate și capacității de prestare a Serviciului.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. Serviciul este instituit în baza actului administrativ;

45.2. prestatorul/fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului, elaborat în baza Regulamentului;

45.3. Regulamentul intern de organizare și funcționare este actualizat la necesitate;

45.4. personalul este informat asupra prevederilor Regulamentului intern de organizare și funcționare și legislația aplicabilă domeniului.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 16

46. Prestatorul asigură planificarea și dezvoltarea Serviciului în conformitate cu necesitățile beneficiarilor, scopul și obiectivele stabilite, precum și cu resursele disponibile.

47. Rezultatul scontat: Serviciul este planificat și dezvoltat în mod sistematic, în funcție de necesitățile beneficiarilor și de obiectivele stabilite.

48. Indicatorii de realizare:

- 48.1. prestatorul aprobă Planul anual de activitate;
- 48.2. prestatorul planifică mijloacele financiare necesare pentru activitatea Serviciului;
- 48.3. prestatorul elaborează rapoarte anuale de activitate privind funcționarea Serviciului.

Resursele umane – standardul 17

49. Serviciul dispune de o structură de personal organizată în conformitate cu scopul, obiectivele și volumul activităților desfășurate, precum și cu resursele disponibile ale prestatorului.

50. Rezultatul scontat: Resursele umane ale Serviciului corespund cerințelor de bază necesare pentru desfășurarea eficientă și continuă a activităților.

51. Indicatorii de realizare:

- 51.1. prestatorul aprobă organigrama Serviciului;
- 51.2. statele de personal sunt aprobate și actualizate, după caz, în funcție de necesitățile identificate;
- 51.3. personalul Serviciului este angajat și își desfășoară activitatea în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și cu actele normative subsecvente.

Formarea profesională a personalului – standardul 18

52. Prestatorul asigură formarea profesională a personalului Serviciului, pentru dezvoltarea competențelor funcționale și asigurarea calității prestării serviciilor către beneficiari, prin instruire inițială și continuă.

53. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este instruit și capabil să asigure prestarea serviciilor conform Standardelor minime de calitate.

54. Indicatorii de realizare:

54.1. prestatorul planifică și asigură inserția profesională a personalului și formarea profesională continuă a acestuia;

54.2. prestatorul ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul;

54.3. prestatorul are aprobat planul anual de instruire, elaborat în conformitate cu necesitățile identificate de formare ale personalului și prioritățile Serviciului;

54.4. angajații Serviciului participă anual la cursuri de formare continuă, cu minimum 20 de ore.

Evaluarea personalului – standardul 19

55. Prestatorul asigură evaluarea periodică a competențelor profesionale ale personalului, în scopul îmbunătățirii performanței și identificării necesităților de formare.

56. Rezultatul scontat: Evaluarea competențelor profesionale contribuie la dezvoltarea continuă a personalului, la identificarea necesităților de formare și la îmbunătățirea performanței acestuia.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. evaluarea personalului se realizează anual;

57.2. prestatorul evaluează competențele managerului Serviciului, iar competențele personalului auxiliar sunt evaluate de către managerul Serviciului, pe baza rezultatelor activității desfășurate;

57.3. rezultatele evaluării personalului sunt înregistrate și incluse în raportul anual de evaluare, fiind utilizate pentru identificarea necesităților de formare.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal – standardul 20

58. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor și angajaților protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

59. Rezultatul scontat: Beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

60. Indicatorii de realizare:

60.1. Serviciul implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;

60.2. prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;

60.3 prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, neglijare și exploatare din partea personalului, a altor beneficiari sau a altor persoane din afara Serviciului.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 21

61. Prestatorul deține și aplică procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

62. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a petițiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului.

63. Indicatorii de realizare:

63.1. petițiile sunt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

63.2. petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției;

63.3.Serviciul deține o boxă în care beneficiarii pot depune petiții scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității serviciilor prestate;

63.4. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială și Standardelor
minime de calitate

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

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială și Standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

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

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

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

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

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

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

Cadrul normativ ce reglementează modul de organizare și funcționare a spălătoriilor sociale nu este elaborat, ceea ce nu corespunde prevederilor Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale și Legii nr. 547/2003 asistenței sociale.

Pentru asigurarea calității prestării serviciului de spălătorie socială este necesară elaborarea cadrului normativ în partea ce ține de Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale de spălătorie socială și a Standardelor minime de calitate. În lipsa standardelor minime de calitate, Inspectoratul Social de Stat nu poate îndeplini funcția de verificare și validare a calității serviciilor de spălătorie socială prin procedura de acreditare în conformitate cu legislația în vigoare.

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

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

Reieșind din cele expuse, crearea unui nou cadru normativ cu privire la Serviciul social spălătorie socială, pe lângă faptul că va aduce o claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, precum și o abordare individualizată centrată pe cetățean.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi.

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

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

Proiectul prevede aprobarea:

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

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

- Descrierea scopului, obiectivelor și principiilor de organizare a serviciului;
- Descrierea modului de organizare și funcționare a serviciului, care prevede:
- Mecanismul de admitere a beneficiarului;
- Managementul de caz în cadrul Serviciului;
- Suspendarea și încetarea prestării Serviciului;
- Drepturile și obligațiile beneficiarilor și a Prestatorului;
- Modalitățile de prestare a Serviciului;
- Descrierea tipurilor serviciilor;
- Descrierea structurii serviciului, care prevede:
- Resursele umane;
- Managementul Serviciului;
- Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

În contextul celor expuse, proiectul prevede că Serviciul asigură următoarele activități principale:

- a) spălarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat;
- b) uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat;
- c) călcarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat, în limita capacităților disponibile;
- d) igienizarea spațiilor și echipamentelor utilizate.

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

Reieșind din cele expuse, implementarea prevederilor proiectului va asigura prestarea unor servicii calitative și direcționate la necesitățile beneficiarilor.

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

Alte opțiuni alternative analizate nu au fost identificate.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Impactul asupra sectorului public include eficientizarea modului de reglementare și organizare a Serviciului social spălătorie socială, inclusiv prin aprobarea standardelor minime de calitate, care vor contribui la dezvoltarea Serviciului și centrarea acestuia pe calitate înaltă a serviciilor oferite beneficiarilor, conform necesităților individuale.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru asigurarea funcționării Serviciilor social spălătorie socială și nu solicită resurse financiare suplimentare în acest sens.

Conform informațiilor prezentate de parteneri, în cadrul proiectului finanțat de UE „Promovarea OSC-urilor în calitate de parteneri în dezvoltarea serviciilor sociale reziliente” au fost dezvoltate 16 spălătorii sociale:

Nr	Primărie	Nr	Primărie
1	Primăria orașului Cimișlia	9	Primăria satului Șeptelici, Soroca
2	Primăria comunei Izvoare, Florești	10	Primăria satului Cobîlea, Șoldănești

3	Primăria orașului Căușeni	11	Primăria comunei Tigheci, Leova
4	Primăria satului Vișoara, Edineț	12	Primăria satului Cărbuna, Ialoveni
5	Primăria satului Corpaci, Edineț	13	Primăria satului Zubrești, Strășeni
6	Primăria satului Ciuciuleni, Hîncești	14	Primăria comunei Pârlița, Ungheni
7	Primăria satului Domulgeni, Florești	15	Primăria orașului Leova
8	Primăria comunei Cocieri, Dubăsari	16	Primăria orașului Căușeni

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Stabilirea în sarcina prestatorilor de a respecta reglementările de organizare și funcționare al standardelor minime de calitate.

4.4. Impactul social

Actualizarea cadrului normativ va crește încrederea în sistemul public de asistență socială și va avea un impact pozitiv direct asupra beneficiarilor serviciului, prin sporirea accesului acestora la servicii sociale de calitate, adaptate nevoilor individuale și conforme cu standardele europene în materie.

Măsurile propuse în cadrul proiectului sunt orientate spre consolidarea cadrului normativ și instituțional al serviciilor sociale, prin îmbunătățirea proceselor de reglementare și aprobarea standardelor minime de calitate. În final, proiectul va sprijini buna organizare și funcționare a sistemului de asistență socială, va îmbunătăți mecanismele de coordonare interinstituțională și va facilita accesul la servicii de spălătorie socială de înaltă calitate, contribuind la creșterea gradului de incluziune.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Nu este aplicabil.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Nu este aplicabil.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Nu este aplicabil.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Nu este aplicabil.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul cu privire la inițierea elaborării proiectului hotărârii de Guvern, a fost plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md) <https://social.gov.md/transparența-decizională/consultări-publice/anunțuri-proiecte-supuse-consultărilor-publice/> (ID: 15727), directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15727

Totodată, proiectul a fost plasat pentru consultări publice și poate fi accesat la următorul link: http://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15727.

Toate recomandările și propunerile parvenite în procesul de avizare au fost acceptate.

7. Concluziile expertizelor

Concluziile Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție au fost integrate în sinteză. Toate recomandările expuse au fost acceptate.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Implementarea prevederilor proiectului nu necesită modificarea altor acte normative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Ministerul Muncii și Protecției Sociale va aproba ulterior manualul operațional pentru funcționarea Serviciului social spălătorie socială și alte acte necesare implementării prezentei Hotărâri.

SINTEZA
la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea
Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială și Standardelor minime de calitate

Nr. crt.	Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
		Anexa nr.1 la PHG REGULAMENTUL-CADRU PRIVIND ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI SOCIAL SPĂLĂTORIE SOCIALĂ CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE	
1.	Proiect de asistență tehnică pentru transpunerea Acquis-ului UE în politicile sociale (Pilonului 4 - Capitalul social, Reforma 4.10, care se concentrează pe îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale a standardelor minime de calitate pentru a răspunde nevoilor populației, implementat (https://www.gopa.eu.pace) și www.dai.com	Propunerea de a expune pct. 3 în următoarea redacție: Serviciul social „Spălătorie socială” este un serviciu destinat sprijinirii persoanelor și familiilor aflate în situație de dificultate, prin asigurarea accesului la servicii de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat.	Se acceptă. Pct. 3 va avea următorul cuprins: „3. Serviciul social „Spălătorie socială” este un serviciu destinat sprijinirii persoanelor și familiilor aflate în situație de dificultate, prin asigurarea accesului la servicii de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat”.
2.		Propunerea de a exclude pct.4, și de a expune principiile în cap. II (ca să păstrăm aceeași abordare în raport cu celelalte acte normative.	Se acceptă. Principiile au fost incluse în Capitolul II din proiect.
3.		Propunerea de a expune pct. 5 în următoarea redacție: Metodologia de prestare a Serviciului este prevăzută în Manualul operațional pentru funcționarea Serviciul social „Spălătorie socială”, aprobată de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.	Se acceptă. Pct. 5 va avea următorul cuprins: „5. Metodologia de prestare a Serviciului este prevăzută în Manualul operațional pentru funcționarea Serviciul social „Spălătorie socială”, aprobată de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale”.
4.		Propunerea de a expune pct. 6 în următoarea redacție: În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni: <i>Serviciu social „Spălătorie socială”</i> – ansamblu activităților desfășurate pentru recepționarea, spălarea gratuită și/sau contra plată totală/parțială, uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjerie de pat a beneficiarilor sau locuitorilor comunității;	Se acceptă. Pct. 6 va avea următorul cuprins: „6. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni: <i>Serviciu social „Spălătorie socială”</i> – ansamblu activităților desfășurate pentru recepționarea, spălarea gratuită și/sau contra plată totală/parțială,

		<i>Solicitant</i> – persoana/ reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciului; <i>Beneficiar</i> – persoană căreia i s-a stabilit dreptul la serviciu; <i>Evaluarea necesităților</i> – proces de analiză și documentare cu constatarea situației materiale și sociale actuală a persoanei/familiei și problemele cu care se confruntă aceștia; <i>Prestator</i> – persoana fizică sau juridică publică sau privată care instituie un serviciu social conform prevederilor art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale; <i>Situație de dificultate</i> - stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală; <i>Echipa multidisciplinară</i> (în continuare - <i>Comisie</i>) - grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor aflate în situație de dificultate.	uscarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjerie de pat a beneficiarilor sau locuitorilor comunității; <i>Solicitant</i> – persoana/ reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciului; <i>Beneficiar</i> – persoană căreia i s-a stabilit dreptul la serviciu; <i>Evaluarea necesităților</i> – proces de analiză și documentare cu constatarea situației materiale și sociale actuală a persoanei/familiei și problemele cu care se confruntă aceștia; <i>Prestator</i> – persoana fizică sau juridică publică sau privată care instituie un serviciu social conform prevederilor art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale; <i>Situație de dificultate</i> - stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală; <i>Echipa multidisciplinară</i> (în continuare - <i>Comisie</i>) - grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor aflate în situație de dificultate”.
5.		Propunerea de a modifica denumirea Capitolului II și de a include în cap. II următoarele principii: 1. respectarea demnității umane și a drepturilor omului; 2. accesibilității și disponibilității; 3. nediscriminarea și egalitatea de șanse; 4. accesibilitatea serviciilor; 5. confidențialitatea datelor cu caracter personal; 6. abordarea individualizată; 7. responsabilității personale a beneficiarului; 8. transparența în procesul de luare a deciziilor; 9. respectării opiniei beneficiarului 10. orientarea către nevoile beneficiarilor; 11. calitatea și eficiența serviciilor furnizate.	Se acceptă. Capitolul II va avea următoarea denumire: „PRINCIPIILE DE ORGANIZARE, SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI”. Totodată, pct. 6 din proiect va avea următorul cuprins: „6. Serviciul se organizează și funcționează în baza următoarelor principii: 6.1. respectarea demnității umane și a drepturilor omului; 6.2. accesibilității și disponibilității; 6.3. nediscriminarea și egalitatea de șanse; 6.4. accesibilitatea serviciilor; 6.5.confidențialitatea datelor cu caracter personal; 6.6. abordarea individualizată; 6.7. responsabilității personale a beneficiarului; 6.8. transparența în procesul de luare a deciziilor; 6.9. respectării opiniei beneficiarului; 6.10. orientarea către nevoile beneficiarilor; 6.11. calitatea și eficiența serviciilor furnizate”.

6.	Propunerea de a modifica denumirea Capitolului III „ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI” cu denumirea „DREPTURI ȘI OBLIGAȚII”.	Se acceptă. Capitolul III va avea următoarea denumire: „DREPTURI ȘI OBLIGAȚII”.
7.	Propunerea de a expune pct. 9 în următoarea redacție: „9. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei în cazul întrunirii următoarelor condiții: 9.1. este cetățean al Republicii Moldova sau străin specificat în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova; 9.2. nu execută pedeapsa privativă de libertate; 9.3. nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial publice sau private; 9.4. a depus cererea sau este referit la Serviciu; 9.5. se află în situație de dificultate confirmată prin formularul de evaluare a necesităților și actelor constatatoare; 9.6. este emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu; 9.7. este semnat acordul de colaborare cu prestatorul”.	Se acceptă. Pct. 9 va avea următorul cuprins: „9. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei în cazul întrunirii următoarelor condiții: 9.1. este cetățean al Republicii Moldova sau străin specificat în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova; 9.2. nu execută pedeapsa privativă de libertate; 9.3. nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial publice sau private; 9.4. a depus cererea sau este referit la Serviciu; 9.5. se află în situație de dificultate confirmată prin raportul formularul de evaluare a necesităților și actelor constatatoare; 9.6. este emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu; 9.7. este semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul”.
8.	Se propune expunerea pct. 10 în următoarea redacție: „10. Prioritate la acordarea serviciului poate fi oferită persoanelor și/sau familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv: 10.1. familiile cu trei și mai mulți copii; 10.2. familiile monoparentale cu copii; 10.3. persoane fără adăpost; 10.4. persoane cu venituri reduse; 10.5. persoane în vârstnice fără suport familial; 10.6. persoane cu dizabilități; 10.7. alte persoane aflate în situații de dificultate, identificate prin evaluare”.	Se acceptă. Pct. 10 va avea următorul cuprins: „10. Prioritate la acordarea serviciului poate fi oferită persoanelor și/sau familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv: 10.1. familiile cu trei și mai mulți copii; 10.2. familiile monoparentale cu copii; 10.3. persoane fără adăpost; 10.4. persoane cu venituri reduse; 10.5. persoane în vârstnice fără suport familial; 10.6. persoane cu dizabilități; 10.7. alte persoane aflate în situații de dificultate, identificate prin evaluare”.
9.	Se propune expunerea pct. 12-19 în următoarea redacție: 12. Pentru a beneficia de Serviciu, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, după caz, depune o cerere scrisă la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului. La cerere se anexează: 12.1. copia buletinului de identitate; 12.2. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz); 12.3. certificatul privind componența familiei (după caz);	Se acceptă. Pct. 12-19 vor avea următorul cuprins: „12. Pentru a beneficia de Serviciu, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, după caz, depune o cerere scrisă la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului. La cerere se anexează: 12.1. copia buletinului de identitate; 12.2. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz);

		12.4.certificatul medical eliberat de medicul de familie, Trimitere – extras (Formular nr. 027/e). 13.La depunerea cererii solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal. 14.Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului înregistrează cererea în Registrul de evidență a solicitanților. 15.Managerul Serviciului comunică în scris beneficiarului/reprezentantului legal, în termen de 5 zile de la emiterea dispoziției privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu și introduce datele beneficiarului în Registrul de evidență a beneficiarilor. Dispoziția privind neadmiterea în Serviciu va conține și motivul refuzului. 16.Prestatorul Serviciului/Managerul Serviciului semnează Acordul de colaborare cu beneficiarul/reprezentantul legal care stabilește condițiile și durata de acordare a Serviciului. 17.Managerul Serviciului perfectează dosarul beneficiarului, conform Anexei nr. 2 la prezentul Regulament. 18.Dosarul beneficiarului se păstrează la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului. 19.După încetarea prestării serviciilor, copia dosarului beneficiarului se păstrează în cadrul Serviciului pentru o perioadă de cel puțin 5 ani.	12.3.certificatul privind componența familiei (după caz); 12.4.certificatul medical eliberat de medicul de familie, Trimitere – extras (Formular nr. 027/e). 13.La depunerea cererii solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia, semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal. 14.Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului înregistrează cererea în Registrul de evidență a solicitanților. 15.Managerul Serviciului comunică în scris beneficiarului/reprezentantului legal, în termen de 5 zile de la emiterea dispoziției/ privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu și introduce datele beneficiarului în Registrul de evidență a beneficiarilor. Dispoziția privind neadmiterea în Serviciu va conține și motivul refuzului. 16.Prestatorul Serviciului/Managerul Serviciului semnează Acordul de colaborare cu beneficiarul/reprezentantul legal care stabilește condițiile și durata de acordare a Serviciului. 17.Managerul Serviciului perfectează dosarul beneficiarului, conform Anexei nr. 2 la prezentul Regulament. 18.Dosarul beneficiarului se păstrează la Prestatorul de Serviciu/Managerul Serviciului. 19.După încetarea prestării serviciilor, copia dosarului beneficiarului se păstrează în cadrul Serviciului pentru o perioadă de cel puțin 5 ani.
10.		Propunerea de a fi expune Secțiunea a 2-a în următoarea redacție: Secțiunea a 2-a Prestarea Serviciului 19. Programul lunar de prestare a Serviciului este elaborat de Managerul Serviciului/Prestator în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, numărul de beneficiari, periodicitatea și volumul serviciilor care urmează a fi prestate. 20. Beneficiarul are dreptul să aducă la Serviciu haine și/sau lenjerie de pat odată la două săptămâni. 21. Colectarea și predarea hainelor și/sau lenjeriei de pat se realizează în saci de către personalul Serviciului, inclusiv pot fi implicați voluntarii.	Se acceptă. Secțiunea a 2-a va avea următorul cuprins: „Secțiunea a 2-a Prestarea Serviciului 22. Programul lunar de prestare a Serviciului este elaborat de managerul Serviciului sau de Prestator, după caz, în baza dispozițiilor de admitere a beneficiarilor, a numărului acestora, precum și a periodicității și volumului serviciilor ce urmează a fi prestate. 23. Beneficiarul poate aduce la Serviciu haine și/sau lenjerie de pat, cu o periodicitate stabilită de Prestator, în funcție de capacitatea Serviciului și de

	22. În cazul persoanelor cu mobilitate redusă sau imobilizate, hainele și/sau lenjeria sunt preluate și predate de către lucrătorul social din cadrul Serviciului. 23. În cazul în care persoana beneficiază de serviciile sociale „Îngrijire socială la domiciliu” sau „Asistență personală”, hainele și/ sau lenjeria de pat a beneficiarului Serviciului sunt preluate și predate de către lucrătorul social/asistentul personal din cadrul serviciilor menționate. 24. La recepționarea articolelor de îmbrăcăminte/lenjerie de pat acestea sunt predate în numerar și ulterior la returnarea acestora la fel. Beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia sau personalul serviciilor sociale „Îngrijire socială la domiciliu” sau „Asistență personală”, și operatorul la mașina de spălat/lucrătorul social din cadrul Serviciului semnează un act de primire-predare. 25. Evidența actelor de primire-predare este asigurată de către operatorul la mașina de spălat/lucrătorul social al Serviciului prin intermediul Registrului de evidență.	necesitățile identificate ale beneficiarului, periodicitatea recomandată fiind de cel puțin o dată la două săptămâni. 24. Colectarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat se realizează în saci, de către personalul Serviciului desemnat de prestator, cu respectarea normelor de igienă și securitate, iar, după caz, în acest proces pot fi implicați voluntari, în condițiile legislației. 25. În cazul beneficiarilor cu mobilitate redusă sau imobilizați, preluarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat pot fi asigurate, după caz și în funcție de posibilitățile Prestatorului, de către personalul Serviciului desemnat în acest scop. 26. În cazul în care beneficiarul persoana beneficiază de serviciile sociale „Îngrijire socială la domiciliu” și/sau „Asistență personală”, preluarea și predarea hainelor și/sau a lenjeriei de pat pot fi asigurate, după caz, de către lucrătorul social și/sau asistentul personal din cadrul serviciilor respective, cu acordul acestuia și în funcție de posibilitățile prestatorilor implicați. 27. La recepționarea articolelor de îmbrăcăminte și/sau a lenjeriei de pat, acestea se predau în numerar, iar la returnare se restituie în aceleași condiții. Predarea și primirea articolelor se consemnează prin act de primire-predare, semnat de beneficiar sau, după caz, de reprezentantul legal al acestuia ori de personalul serviciilor sociale „Îngrijire socială la domiciliu” și/sau „Asistență personală”, precum și de personalul Serviciului desemnat de prestator. 28. Evidența actelor de primire-predare este asigurată de către personalul Serviciului desemnat de prestator, prin intermediul Registrului de evidență.
11.	Propunerea de a se expune Secțiunea 3-a în următoarea redacție: Secțiunea 3 Suspendarea și încetarea prestării Serviciului	Se acceptă. Secțiunea 3-a va avea următorul cuprins: „Secțiunea 3 Suspendarea și încetarea prestării Serviciului

	26. Prestarea Serviciului poate fi suspendată pentru o perioadă determinată în una dintre următoarele situații: 26.1. la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal, cu indicarea perioadei de suspendare; 26.2. la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial cu notarea prealabilă a Prestatorului de către beneficiar; 26.3. la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare pe perioada tratamentului/reabilitării; 26.4. la imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta serviciul, cu informarea prealabilă a beneficiarului de către Prestator; 26.5. neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii, în cazul serviciului prestat contra cost sau parțial contra cost. 27. Încetarea prestării serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri: 27.1. la solicitarea în scris a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal; 27.2. la constatarea neîntinerii de către beneficiar a condițiilor de admitere, sau modificărilor/constatărilor în informațiile declarate, sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative; 27.3. în baza raportului Comisiei; 27.4. expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare și/sau contractul de prestări servicii, în lipsa încheierii unui nou acord de colaborare și/sau contract de prestări servicii sau prelungirii precedentului; 27.5. la constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acord; 27.6. la încălcarea regulamentului intern în perioada de accesare a Serviciului; 27.7. cauzarea prejudiciilor asupra integrității bunurilor din cadrul Serviciului, beneficiarilor sau personalului Serviciului; 27.8. privarea de libertate; 27.9. plasarea într-un serviciu de plasament de tip rezidențial; 27.10. neachitarea contravalorii serviciului în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii; 27.11. decesul beneficiarului;	26. Prestarea Serviciului poate fi suspendată pentru o perioadă determinată în una dintre următoarele situații: 26.1. la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal, cu indicarea perioadei de suspendare; 26.2. la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial cu notarea prealabilă a Prestatorului de către beneficiar; 26.3. la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare pe perioada tratamentului/reabilitării; 26.4. la imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta serviciul, cu informarea prealabilă a beneficiarului de către Prestator; 26.5. neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii, în cazul serviciului prestat contra cost sau parțial contra cost. 27. Încetarea prestării serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri: 27.1. la solicitarea în scris a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal; 27.2. la constatarea neîntinerii de către beneficiar a condițiilor de admitere, sau modificărilor/constatărilor în informațiile declarate, sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative; 27.3. în baza raportului Comisiei; 27.4. expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare și/sau contractul de prestări servicii, în lipsa încheierii unui nou acord de colaborare și/sau contract de prestări servicii sau prelungirii precedentului; 27.5. la constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acord; 27.6. la încălcarea regulamentului intern în perioada de accesare a Serviciului; 27.7. cauzarea prejudiciilor asupra integrității bunurilor din cadrul Serviciului, beneficiarilor sau personalului Serviciului;
--	---	--

		27.12. survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente serviciului de către prestator; 27.13. lichidarea serviciului. 28. Decizia privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se întocmește de către Prestator cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare, cu excepția situațiilor prevăzute la sbp. 19.8 și 19.11 din prezentul Regulament. 29. În situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 10 – 13 din prezentul Regulament pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care Prestatorul va evalua și întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament și conform standardului 7 „Admiterea beneficiarului” din anexa nr. ... 30. Dreptul, modalitatea de admitere, perioada de acordare a Serviciului și frecvența accesării serviciului se stabilesc de Prestator. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor Comisiei.	27.8. privarea de libertate; 27.9. plasarea într-un serviciu de plasament de tip rezidențial; 27.10. neachitarea contravalorii serviciului în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii; 27.11. decesul beneficiarului; 27.12. survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente serviciului de către prestator; 27.13. lichidarea serviciului. 28. Decizia privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se întocmește de către Prestator cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare, cu excepția situațiilor prevăzute la sbp. 19.8 și 19.11 din prezentul Regulament. 29. În situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 10 – 13 din prezentul Regulament pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care Prestatorul va evalua și întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament și conform standardului 7 „Admiterea beneficiarului” din anexa nr. 2. 30. Dreptul, modalitatea de admitere, perioada de acordare a Serviciului și frecvența accesării serviciului se stabilesc de Prestator. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor Comisiei”.
12.		Recomandăm de completat cu 2 anexe Regulamentul-cadru: Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială” Instrucțiune privind modalitatea de determinare a eligibilității persoanelor pentru a fi admise în cadrul Serviciului social „Spălătorie socială” 1.Solicitantul este considerat eligibil pentru a fi admis în cadrul Serviciului gratuit dacă întrunește una din următoarele condiții:	Se acceptă prin prisma expertizei Ministerului Justiției. Anexele au fost excluse, iar prevederile acestora au fost integrate în proiectul Regulamentului-cadru.

		1.1. se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menționate în pct. 10 din prezentul Regulament: 1.1.1. persoane fără adăpost; 1.1.2. persoane cu venituri reduse; 1.1.3. persoane vârstnice fără suport familial; 1.1.4. persoane cu dizabilități; 1.1.5. familii cu trei și mai mulți copii; 1.1.6. familii monoparentale cu copii; 1.1.7. alte persoane aflate în situații de dificultate, după caz, persoana este imobilizată sau este cu mobilitate redusă; persoana este bolnavă în faza terminală (cancer, ciroză); persoana a fost externată din spital după intervenție chirurgicală și se află în perioade de recuperare și reabilitare, precum și altele; 1.1.8. în cadrul evaluării, Comisia determină dacă solicitantul are nevoie de Serviciu; 1.1.9. solicitantul are o situație socio-economică precară, are/nu are acces la sistemul de apă și de canalizare și nu are condiții la domiciliu pentru spălarea hainelor/lenjeriei de pat. 2. Nu se admit în Serviciu persoanele care: 2.1. beneficiază de servicii în instituții rezidențiale; 2.2. suferă de boli infecțioase în fază de acutizare. Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Spălătorie socială” 1. Dosarul Beneficiarului 1.1. Conținutul dosarului: 1.1.1. cererea personală a solicitantului sau a reprezentantului legal; 1.1.2. copia actului de identitate și/sau certificatului de naștere; 1.1.3. copia legitimației de pensionar (după caz); 1.1.4. copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate (după caz); 1.1.5. certificatul privind componența familiei; 1.1.6. evaluarea inițială, conform Managementului de caz; 1.1.7. după caz, fișa de referire, în cazul referirii de către un specialist, instituție (asistent social comunitar, medic de familie etc.); 1.1.8. Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;	
--	--	--	--

		1.1.9. Acordul de colaborare privind prestarea serviciilor încheiat între managerul Serviciului și beneficiar sau reprezentantul legal al acestuia; 1.1.10. trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e); 1.1.11. deciziile Prestatorului privind admiterea/suspendarea/încetarea prestării Serviciului; 1.1.12. alte acte, la necesitate.	
Anexa nr. 2 la PHG Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social Spălătorie Socială			
13.	Proiect de asistență tehnică pentru transpunerea Acquis-ului UE în politicile sociale (Pilonului 4 - Capitalul social, Reforma 4.10, care se concentrează pe îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale a standardelor minime de calitate pentru a răspunde nevoilor populației, implementat (https://www.gopa.eu.pace) și www.dai.com	Pe tot parcursul textului standardelor, cuvintele "Prestatorul de serviciu" se va substitui cu cuvântul "Prestatorul"	Se acceptă.
14.		La standardul 8, în conținutul textului, cuvântul "modificarea" la orice formă gramaticală va fi exclus.	Se acceptă. Standardul 8 modificat.
15.		Standardul 10 Organizarea și funcționarea Serviciului de exclus.	Se acceptă. Standardul 10 exclus.
16.		Standardul 11 Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului, va fi plasat după standardul 7 Admiterea beneficiarului, devenind Standardul 8.	Se acceptă.
17.		Se completează cu următorul standard: Mediul extern – standardul 10 Serviciul este amplasat în comunitate, într-o încăpăre sigură și accesibilă, cu căi de acces adaptate la necesitățile beneficiarilor. Rezultatul scontat: Beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul Serviciului. Indicatori de realizare: 1) Serviciul este amplasat în comunitate fiind ușor accesibil pentru beneficiari. 2) Căile de acces în încăperea în care este Serviciul sunt dotate/adaptate conform necesităților beneficiarilor și facilitează/încurajează mobilitatea și autonomia acestora."	Se acceptă.
18.		Se completează cu următorul standard: Mediul intern și dotarea Serviciului – standardul 11 Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea desfășurată, dotate conform cerințelor legale.. Rezultat scontat: Amenajarea și dotarea spațiilor corespunde normelor legale pentru forma de prestare a Serviciului. Indicatori de realizare: Serviciul corespunde cerințelor specifice privind amenajarea unității de prestare, asigurarea cu apă și canalizare, iluminare	Se acceptă.

		și ventilare, utilaj, mobilier tehnologic și ustensile, inclusiv cerințe tehnice față de spațiile și dotările unității de prestare a serviciilor; Serviciul este dotat cu mașini automate de spălat și uscat hainele și/sau lenjerie de pat, de minim 5 kg. Mașinile automate de spălat și uscat sunt dotate cu covorașe de cauciuc pentru proiecție și evitarea electrocutării. Serviciul este dotat cu tehnică de calcul necesară, cu conexiune la internet și telefonie. Serviciul este asigurat cu echipamente necesare de protecție (mănuși de cauciuc, măști, halate/costume speciale, coșuri, saci pentru haine) Prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare pentru desfășurarea legală a Serviciului; Spațiile interioare sunt accesibile pentru persoanele cu probleme locomotorii sau dizabilități locomotorii. Serviciul este asigurat cu detergenți, dezinfectanți și alte produse de spălare și curățare. În cadrul Serviciului sunt amplasate la loc vizibil fișe cu instrucțiuni de securitate și sănătate la locul de muncă și norme privind utilizarea echipamentelor, utilizării și exploatarea mașinilor automate de spălat, uscat și alte echipamente.”	
19.		Standardul 12 de expus în următoarea redacție: Programul de lucru al Serviciului – standardul 12 Serviciul își desfășoară activitatea conform unui program de lucru bine structurat. Rezultatul scontat: Activitățile Serviciului sunt realizate conform programului de lucru. Indicatori de realizare: 1) Managerul serviciului, lunar elaborează programul de prestare a Serviciului, care este aprobat de către Prestator. 2) Programul de lucru este plasat într-un loc vizibil și accesibil beneficiarilor, familiilor acestora și populației din comunitate. 3) Programul lunar de lucru al Serviciului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor admiși în Serviciu sau perioada rece/caldă a anului.	Se acceptă.
20.		Standardul 13 de expus în următoarea redacție: Prestarea serviciilor – standardul 13 Serviciul asigură spălarea și călcarea hainelor și/sau lenjeriei de pat ale beneficiarilor.	Se acceptă.

		Rezultat scontat: Hainele și/sau lenjeria de pat sunt spălate calitativ. Indicatori de realizare: 1) Serviciul este asigurat cu detergenți, dezinfectanți și alte produse necesare pentru spălarea hainelor și/sau lenjeriei de pat. 2) Hainele și/sau lenjeria de pat sunt preluate și predate în numerar de către operatorul la mașina de spălat în baza actului de predare – primire. 3) Hainele și/sau lenjeria de pat sunt sortate, dezinfectate și spălate în corespundere cu tipul de țesătură, culoare, temperatura recomandată pentru articolul respectiv. 4) Spălarea hainelor și/sau lenjeriei de pat sunt spălate separat pentru fiecare beneficiar.”	
21.		La standardul 14, Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului: Preambulul (pct. 1.40) va avea următorul cuprins: ”Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului în conformitate cu Regulamentul-cadru și Regulamentul intern de organizare” Compartimentul Rezultat scontat, va avea următorul cuprins: ”Serviciul este organizat și funcționează conform Regulamentului-cadru și Regulamentului intern de organizare”. La pct. 1.42.3. cuvintele ”dar nu mai rar decât o data la 3 ani” de exclus.	Se acceptă. Standardul 14 modificat.
22.		La standardul 15 – Planificarea și dezvoltarea Serviciului: Compartimentul Rezultat scontat va avea următorul cuprins: ”Rezultat scontat: Forma Serviciul este prestat în corespundere cu corespunde necesităților beneficiarilor.” La punctul 1.45.3., după cuvântul ”rapoarte” se completează cu cuvântul ”anuale”.	Se acceptă. Standardul 15 modificat.
23.		De completat cu standard legat de formarea profesională a personalului, cu următorul cuprins: ”Formarea profesională a personalului – standardul Prestatorul asigură formarea profesională a personalului în scopul creșterii competențelor funcționale și prestării serviciilor de calitate beneficiarilor. Rezultat scontat: Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu. Indicatori de realizare: 1) Prestatorul planifică și asigură inserția profesională a angajaților și formarea profesională continuă a personalului Serviciului în corespundere cu cadrul normativ	Se acceptă.

		2) Prestatorul ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului. 3) Managerul Serviciului elaborează planul anual de instruire a personalului Serviciului în conformitate cu necesitățile de formare ale personalului identificate. 4) Angajații Serviciului participă la cursuri de formare continuă de minimum 20 de ore.”	
24.		De completat cu standardul 18 legat de evaluarea personalului cu următorul cuprins: ” Evaluarea personalului – standardul Prestatorul asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este evaluat anual. Indicatorii de realizare: 1) Evaluarea personalului se realizează anual. 2) Prestatorul evaluează competențele managerului Serviciului. Competențele profesionale ale personalului auxiliar sunt evaluate de către managerul Serviciului. Evaluarea se bazează pe rezultatele activității personalului în cadrul Serviciului. 3) Rezultatele evaluării personalului sunt incluse în raportul anual de evaluare a personalului și sunt utilizate în procesul de identificare a necesităților de formare a acestuia.”	Se acceptă. Proiect revizuit.
25.	Oficiul Avocatul Poporului	Definirea noțiunii de situație de dificultate este, de fapt, limitativă la stabilirea categoriilor ce pot beneficia de serviciul de spălătorie socială. Fiind definită drept stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală, sintagma impune întrunirea cerinței de pierdere a capacității de mobilitate fizică, integritate psihică sau intelectuală. Conducându-ne de scopul serviciului stabilit în pct. 7 - prevenirea și reducerea excluziunii sociale, precum și sprijinirea incluziunii sociale a persoanelor vulnerabile aflate în situații de dificultate prin asigurarea condițiilor minime de igienizare a articolelor de îmbrăcăminte și/sau lenjeriei de pat - ar rezulta că, adițional faptului că persoanele trebuie să fie vulnerabile, ele ar trebui să se afle în situații de dificultate, adică lipsite de independență fizică sau cu afecțiuni psihice/intelectuale pentru a intra în categoria celor cărora statul le va acorda suport pentru incluziune socială. Tot în continuarea ideii, indicăm și asupra pct. 10 din regulament care enumeră categoriile persoanelor cărora li se va putea oferi prioritate în acordarea serviciului, aflate în situații de	Se acceptă. Noțiunea „situație de dificultate” a fost exclusă din proiect pentru a nu crea neclarități în selectarea persoanelor eligibile.

		vulnerabilitate socială – persoane fără adăpost, persoane cu venituri reduse etc. Dacă să urmărim logica definiției date noțiunii de situație de dificultate, atunci acele persoane care sunt fără adăpost sau cu venituri reduse ar trebui să fie, concomitent, și lipsite de independență fizică, psihică sau intelectuală pentru a putea beneficia de serviciul de spălătorie socială. La fel, pct. 9 stabilește criteriile pentru obținerea dreptului la serviciu – persoana se află în situație de dificultate confirmată prin raportul de evaluare a necesităților și actelor constatoare. Sugestia este de a exclude noțiunea „situație de dificultate” utilizată în contextul acordării dreptului la serviciul respectiv pentru a nu crea confuzii la selectarea beneficiarilor.	
26.		Pct. 22 din regulament stabilește că în situația constatării necesității de a acorda Serviciul în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 10 – 13 din prezentul Regulament pe un termen de cel mult 15 zile, perioadă în care Prestatorul va evalua și întocmi dosarul conform cerințelor prezentului Regulament și conform standardului 7 „Admiterea beneficiarului” din anexa nr. __. Nu este clar cine constată necesitatea de acordare a serviciului, mai ales că se admite derogarea de la punctele 10 -13. Menționăm că tocmai pct. 11 și 12 fac referire la subiecții care identifică și admit beneficiarii în serviciu. Derogarea de la aceste prevederi, presupune lipsirea lor de această atribuție. Considerăm că ar fi suficientă derogarea doar de la pct. 13 care indică termenul în care se evaluează necesitățile. Astfel, persoana ar putea fi admisă în serviciu în regim de urgență, după care Comisia va purcede la întocmirea dosarului de evaluare. Recomandarea este de a modifica pct. 22 prin excluderea pct. 10, 11 și 12 de la derogare.	Se acceptă. Pct. 22 din proiect modificat.
27.		Pct. 30 prevede că achitarea costurilor serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de prestator. Ar putea exista situații, când modalitatea indicată de prestator să nu fie convenabilă sau chiar realizabilă de către beneficiar. Se propune, totuși, ca modalitatea de plată să fie stabilită de comun acord cu beneficiarul, pentru a asigura accesibilitatea serviciului. Se propune, totuși, ca modalitatea de plată să fie stabilită de comun acord cu beneficiarul, pentru a asigura accesibilitatea serviciului.	Se acceptă. Pct. 30 din proiect modificat.
28.		În nota de fundamentare, la compartimentul Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative se precizează	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului.

		că prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru asigurarea funcționării Serviciilor social spălătorie socială și nu solicită resurse financiare suplimentare în acest sens. În situația în care serviciul este prestat gratuit pentru unele categorii de beneficiari și pentru a asigura funcționalitatea și continuitatea acestuia s-ar prezuma solicitarea surselor de finanțare pentru acoperirea cheltuielilor necesare.	Menționăm că prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, se urmărește aprobarea doar a cadrului normativ de recomandare necesar pentru asigurarea funcționării serviciului. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului vor fi suportate din bugetele prestatorilor, precum și din alte surse, conform legislației.
29.	Consiliul de Egalitate	Examinând prevederile pct. 4 ale proiectului Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciul social spălătorie socială, Anexa nr. 1, Consiliul atrage atenția că subpct. 4.2 se referă la principiul accesibilității și disponibilității, iar subpct. 4.4 la accesibilitatea serviciilor, determinând o dublare a aceluiași principiu. Din aceste considerente, Consiliul recomandă excluderea subpct. 4.4 din cadrul pct. 4 al Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciul social spălătorie socială	Se acceptă. Punctul 4 revizuit.
30.		Consiliul reține că noțiunea de „situație de dificultate” din cadrul pct. 6 al proiectului Regulamentului-cadru menționat, nu acoperă explicit situațiile în care vulnerabilitatea persoanei este determinată de veniturile reduse, or potrivit pct. 10.2 prioritate la acordarea serviciului poate fi oferită persoanelor și/sau familiilor aflate în situații de vulnerabilitate socială, inclusiv: persoane cu venituri reduse. În acest context, Consiliul propune reformularea definiției noțiunii de „situație de dificultate” astfel încât aceasta să acopere situația persoanelor vulnerabile din cauza veniturilor reduse	Se acceptă. La propunerea Oficiului Avocatului Poporului noțiunea „situație de dificultate” a fost exclusă din proiect.
31.		De asemenea, Consiliul notează că Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social Spălătorie socială, Anexa nr. 2 la proiect, conțin reglementări privind Nondiscriminarea – standardul 6. În această privință, Consiliul recomandă modificarea titlului standardului 6, precum și a conținutului acestuia prin înlocuirea cuvântului „nondiscriminarea”, la toate formele gramaticale, cu termenul „nediscriminare”, termen utilizat în textul Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității. La pct. 1.17 al Standardului 6, Consiliul reține că textul proiectului face referire la o serie de situații care ar putea fi calificate drept criterii protejate de discriminare, precum „aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a	Se acceptă. Standardul nr. 6 revizuit.

		părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora”. În această privință, Consiliul recomandă indicarea criteriilor protejate de discriminare așa cum sunt acestea prevăzute la art. 1 din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității, și expunerea pct. 1.17 după cum urmează: „1.17. Rezultat scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu. La pct. 1.18 al Standardului 6, Consiliul propune expunerea textului în următoarea redacție: „1.18 Indicatori de monitorizare 1.18.1 Personalul Serviciului este informat și instruit periodic privind respectarea principiilor nediscriminării și egalității de tratament. 1.18.2 În procesul de prestare a serviciului personalul aplică principiul egalității de tratament și nu admite metode sau practici discriminatorii. 1.18.3 Numărul plângerilor privind discriminarea în accesul sau furnizarea serviciului înregistrate, numărul cazurilor de discriminare constatate, precum și măsurile aplicate conform legislației în vigoare”.	
32.	Congresul Autorităților Locale din Moldova	Congresul Autorităților Locale din Moldova a analizat prevederile proiectului HG în cauză prin prisma respectării principiilor de organizare, funcționare și a intereselor autorităților administrației publice locale. Proiectului Hotărârii Guvernului are drept scop crearea unui nou cadru normativ cu privire la Serviciul social spălătorie socială, aducerea unei clarități în acreditarea și monitorizarea serviciului, precum și o abordare individualizată centrată pe cetățean. Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială și Standardelor minime de calitate poate fi propus pentru aprobare.	Se acceptă.
33.	Ministerul Sănătății	Pentru a asigura claritatea și coerența proiectului, recomandăm definirea termenului de „Prestator”, care să stabilească criteriile de eligibilitate, potențialii subiecți (persoana fizică/persoană juridică) și alte informații relevante prestării serviciilor respective.	Se acceptă. Definiția „Prestator” ajustată.

34.		La punctul 5, textul „Manualul operațional pentru funcționarea serviciului de sprijin alimentar”, nu corespunde conținutului documentului, se recomandă fie excluderea, fie actualizarea acestuia în conformitate cu obiectul proiectului de hotărâre.	Se acceptă. Pct. 5 revizuit.
35.		La punctul 19, subpunctul 19.5. textul „neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat”, nu corespunde conținutului documentului, se recomandă fie excluderea, fie actualizarea acestuia în conformitate cu obiectul proiectului de hotărâre.	Se acceptă. Punctul 19 revizuit.
36.		În conformitate cu art. 54 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, care impune ca actele normative să fie redactate clar, precis și fără echivoc, la punctul 20, subpunctul 20.8, sintagma „privare de libertate” de substituit cu sintagma „persoana a fost condamnată la pedeapsa privativă de libertate”. Termenul „privarea de libertate” include toate formele de detenție legală (arest, reținere, internare forțată), pe când „persoana condamnată la pedeapsa privativă de libertate” se referă strict la situația în care există o hotărâre judecătorească definitivă și persoana execută pedeapsa.	Se acceptă. Punctul 20 revizuit.
37.		La punctul 21, textul „cu excepția situațiilor prevăzute la sbp, 19.8 și 19.11 din prezentul Regulament”, nu corespunde conținutului documentului, întrucât subpunctele respective nu se regăsesc. În consecință, se recomandă fie excluderea acestei referințe, fie actualizarea ei în conformitate subpunctelor relevante existente.	Se acceptă. Punctul 21 revizuit.
38.		La punctul 25, subpunctul 25.5, cuvântul „localurilor” de substituit cu cuvântul „spațiilor”.	Se acceptă. Punctul 25 revizuit.
39.		La punctul 31, subpunctul 31.5, să fie elucidat dacă acest serviciu urmează să fie achitat de către beneficiari sau e o prevedere generală a dreptului de a fi informat și a obține informații.	Se acceptă.
40.	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	A comunicat lipsa obiecțiilor și propunerilor.	Se acceptă.
41.	Ministerul Finanțelor	De revizuit clauza de contrasemnare prin excluderea ministrului finanțelor din lista contrasemnatarilor, potrivit art.36 alin.(2) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern.	Se acceptă. Clauza de contrasemnare a fost modificată.
42.		Potrivit noțiunii de „prestator” (pct.6) – acesta poate fi inclusiv o persoană juridică de drept public, respectiv o autoritate/instituție bugetară, care va necesita alocări suplimentare din bugetul de stat pentru crearea unor astfel de servicii, respectiv riscuri bugetare fără acoperire financiară pe termen scurt și mediu.	Se acceptă. Proiectul a fost racordat la prevederile art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

43.	Nu este clar care autoritate/instituție elaborează raportul de evaluare a necesităților și actele constatatoare (pct.9.5.), precum și cine emite actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu (pct.9.6.)	Se acceptă. Secțiunea 1 a proiectului a fost modificată, inclusiv cu responsabilitățile Comisiei.
44.	Prevederile pct.12 sunt ambigue și urmează a fi reformulate, întrucât nu este clar în ce condiții poate fi admis beneficiarul în Serviciu. Mai mult ca atât, condițiile de eligibilitate ale beneficiarului sunt expuse în pct.9 și 10 din proiectul Regulamentului.	Se acceptă. Prevedere exclusă.
45.	Pct.13 prevede crearea unei „comisii”, care va realiza evaluarea necesităților, în același timp, nu este detaliată componența comisiei, responsabilitățile membrilor, mecanismul de funcționare, modul de activitate și remunerare/voluntariat a membrilor, ceea ce generează dificultăți în aplicarea practică a prevederilor.	Se acceptă. Noțiunea „echipă multidisciplinară” a fost modificată, inclusiv și Secțiunea 1 a proiectului.
46.	La pct.14 nu este prevăzut în ce este consemnată decizia prestatorului (decizie, ordin, act).	Se acceptă. Proiectul prevede ca Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului la Serviciu se stabilește de Prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor Comisiei în termen de 15 zile, inclusiv, după caz, în baza avizului Comisiei. Decizia privind neacordarea dreptului la Serviciu va conține și motivul refuzului. Astfel, se reține că decizia reprezintă forma de act emis de Prestator, ceea ce corespunde observației din aviz și este clar menționat în propunere, inclusiv obligația de comunicare a deciziei și motivului eventualului refuz către beneficiar.
47.	Prevederile pct.19.5 sunt improprii proiectului, întrucât reglementează neachitarea contravalorii meselor.	Se acceptă. Punct modificat.
48.	La pct.28.3 este necesar de indicat ce pondere constituie achitarea parțială, întru a avea o predictibilitate a impactului financiar.	Se acceptă. Luând în considerare faptul că Regulamentul-cadru are caracter general și de recomandare, proiectul a fost modificat pentru a reflecta obligația Prestatorului de a stabili mărimea părții din cost pe care trebuie să o achite beneficiarul. Totodată, se prevede că achitarea costurilor Serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de Prestator, de comun acord cu beneficiarul. Prestatorul aprobă costul Serviciului contra plată și costul parțial, asigurând astfel claritate și predictibilitate în aplicarea prevederilor privind plata serviciilor.

49.		Pct.34 stabilește că finanțarea serviciului se va realiza din mijloacele financiare alocate de Prestator, precum și din alte surse prevăzute de legislație. În acest context, în vederea asigurării sustenabilității serviciului, se consideră oportună indicarea expresă a surselor de finanțare, mai mult ca atât că astfel de servicii pot fi prestate inclusiv de o persoană juridică de drept public.	Se acceptă. Punct revizuit.
50.		Nota de fundamentare nu corespunde rigorilor stabilite în art.30 din Legea nr. 100/2017 privind actele normative, întrucât nu este indicat nici impactul financiar, nici sursele de acoperire a acestuia. Totodată, nu este specificat câte spălătorii sociale sunt deschise în prezent și care dintre acestea sunt finanțate din bugetul de stat, din bugetele locale și din sursele persoanelor juridice private. Prin urmare, fără astfel de previziuni financiare, Ministerul Finanțelor este în imposibilitate de a se expune pe partea financiară a proiectului. Mai mult ca atât, se atenționează că angajamentul social asumat prin programul serviciului de spălătorie socială, în lipsa identificării surselor necesare de finanțare, riscă să fie sistat. Drept urmare, Nota de fundamentare urmează să fie completată cu prevederi ce țin de numărul serviciilor existente, numărul beneficiarilor care solicită astfel de servicii, precum și o viziune clară cu privire la costul serviciilor ce urmează a fi create și sursele de acoperire a acestora, întrucât alocații aprobate sau prevăzute în acest sens pe termen scurt și mediu nu sunt prevăzute.	Se acceptă. Prezentul proiect are caracter general și de recomandare, vizând stabilirea criteriilor, principiilor și standardelor minime de calitate. Nota de fundamentare prevede că, prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru funcționarea serviciului, fără solicitarea de resurse financiare suplimentare. Totodată, în conformitate cu recomandările Ministerului Finanțelor, nota de fundamentare a fost completată cu date statistice deținute privind serviciile existente, furnizate de parteneri.
EXPERTIZARE			
51.	Ministerul Justiției	La proiectul hotărârii:	
52.		În clauza de adoptare se va indica doar temeiul juridic concret pentru emiterea respectivului act normativ, referințele la alte norme ale actelor normative care nu constituie temei juridic de adoptare a actului normativ elaborat (nu constituie temei juridic pentru obiectul de reglementare al proiectului), nu se vor indica în clauza de adoptare. De exemplu, referințele la dispoziții care se referă la competența autorității publice de a adopta acte normative în domeniul său de competență, nu constituie temei juridic de emitere. În context, din clauza de adoptare se va exclude referința la art. 15 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și la art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.	Se acceptă. Clauza de adoptare revizuită.
53.		Din lista contrasemnatarilor se va exclude ministrul justiției, întrucât proiectul nu vizează asigurarea politicii în domeniile prevăzute în pct. 6 din Regulamentul privind organizarea și	Se acceptă. Ministerul Justiției a fost exclus din lista contrasemnatarilor.

		funcționarea Ministerului Justiției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.698/2017.	
		La anexa nr.1 - Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială:	
54.	Ministerul Justiției	La pct. 1, cuvintele „prezentul Regulament” sugerăm a fi substituit cu textul „Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială (în continuare – Regulamentul-cadru)”. În cele din urmă, se va opera doar cu această prescurtare în proiectul Regulamentului-cadru.	Se acceptă. Pct. 1 revizuit.
55.		Din pct. 2 se va exclude textul „conform anexei nr. 2”, întrucât respectiva anexă nu este parte componentă a Regulamentului-cadru.	Se acceptă. Pct. 2 revizuit.
56.		La pct. 4 diviziunile acestui punct se vor însemna prin subpuncte în conformitate cu art. 52 alin. (3) al Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative. Totodată, se consideră necesar ca în textul Regulamentului-cadru să se opereze cu termenul de „echipă multidisciplinară” și nu „Comisie” (observație valabilă și pentru anexa nr. 2 la proiectul hotărârii).	Se acceptă. Proiect revizuit prin prisma propunerii înaintate.
57.		La pct. 15, al doilea enunț se propune a fi completat cu cuvintele „de la emiterea acesteia”.	Se acceptă. Pct. 15 revizuit.
58.		La pct. 16 menționăm că Acordul de colaborare și contractul de prestare a serviciului se semnează de ambele părți, nu numai de beneficiar.	Se acceptă. Pct. 16 revizuit.
59.		La pct. 17 se va ține cont că referințele la anexe se expun în ordine consecutivă. În acest sens, se propune ca textul „anexei nr. 2 din prezentul Regulament-cadru” să fie substituit cu textul „anexei nr. 1”.	Se acceptă. Pct. 17 revizuit.
60.		La pct. 26, cuvântul „persoana” se va exclude, ca fiind inutil.	Se acceptă. Pct. 26 revizuit.
61.		La subpct. 29.5 și subpct. 30.10 se va revizui suplimentar în ce situații se suspendă prestarea serviciului și în ce situații încetează prestarea serviciului, având ca temei neachitarea contravalorii serviciului în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii.	Se acceptă. Subpct. 29.5 și subpct. 30.10 modificate.
62.		Subpct. 30.12 se va revizui suplimentar, întrucât potrivit subpct. 29.4, la imposibilitatea temporară a prestatorului de a presta serviciul, acesta se suspendă.	Se acceptă. Subpct. 30.12 revizuit.
63.		La pct. 31, cuvintele „din prezentul Regulament” se vor exclude, ținând cont de dispoziția art. 55 alin. (4) al Legii nr. 100/2017. Potrivit acesteia, în cazul în care se face trimitere la o normă juridică care este stabilită în același act normativ sau element structural, pentru evitarea reproducerii acesteia,	Se acceptă. Pct. 31 revizuit.

		se face trimitere la norma juridică relevantă fără a se preciza că aceasta face parte din același act normativ sau element structural (observație valabilă în tot textul proiectului).	
64.		În pct. 32, textul „din anexa nr. 2” se va substitui cu textul „din Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social spălătorie socială”.	Se acceptă. Pct. 32 revizuit.
65.		La pct. 33, textul „Dreptul,” se propune a fi exclus, întrucât drepturile prestatorului sunt prevăzute în secțiunea 5 din capitolul III.	Se acceptă. Pct. 33 revizuit.
66.		În subpct. 34.3 se propune a fi exclus textul „, reclamații, obiecții, sesizări”, întrucât, potrivit art. 9 din Codul administrativ nr. 116/2018, acestea se integrează în termenul „petiție”, utilizat în conținutul normei (observație valabilă și pentru secțiunea 9 din capitolul III).	Se acceptă. Subpct. 34.3 revizuit.
67.		Din subpct. 36.1 se va exclude referința la „asociațiile obștești”, întrucât aceasta se integrează în termenul „organizațiile necomerciale”, utilizat în contextul normei.	Se acceptă. Subpct. 36.1 revizuit.
68.		Subpct. 36.1 și 37.5 se vor revizui suplimentar, în sensul determinării concrete dacă colaborarea cu Agențiile/Structurile teritoriale de asistență socială este un drept sau o obligație.	Se acceptă. Subpct. 36.1 și 37.5 revizuite.
69.		La pct. 38, considerăm necesar a se stabili în ce situații serviciul se acordă gratuit și în ce situații serviciul se achită parțial sau contra plată.	Se acceptă. Pct. 38 revizuit.
70.		Subpct. 41.5 se va detalia, întru asigurarea clarității normei.	Se acceptă. Subpct. 41.5 revizuit.
71.		Dispozițiile pct. 59 și 60 se propun a fi excluse, întrucât sunt inutile, având în vedere responsabilitățile prestatorului stabilite în Regulamentul-cadru. Mai mult, acestea nu țin de obiectul de reglementare al capitolului IV.	Se acceptă. Pct. 59 și pct. 60 excluse din proiect.
72.		Pct. 61 se va revedea suplimentar, în vederea evitării dublării dispozițiilor pct. 50.	Se acceptă. Pct. 61 revizuit.
73.		Pct. 62 se va revizui, pentru evitarea dublării dispozițiilor subpct. 36.4 și subpct. 52.16.	Se acceptă. Pct. 62 revizuit
74.		În textul Regulamentului-cadru se vor revedea cuvintele „angajații Serviciului” și cuvintele „personalul Serviciului”, în scopul utilizării unei terminologii uniforme și constante în tot textul proiectului (observație valabilă și pentru anexa nr. 2 la proiectul hotărârii).	Se acceptă. Proiect revizuit în contextul propunerii prezentate.
75.		Referitor la anexa nr. 1 a Regulamentului-cadru, se atestă că aceasta nu are un temei-cadru în textul de bază a Regulamentului-cadru. În acest sens, relevante sunt dispozițiile art. 49 alin. (3) al Legii nr. 100/2017, care prevăd că anexa trebuie să aibă un temei-cadru în textul actului	Se acceptă. Anexa nr. 1 a Regulamentului-cadru exclusă, iar prevederile acesteia înglobate în Regulamentul-cadru.

		normativ și să se refere exclusiv la obiectul determinat prin norma de trimitere. În altă ordine de idei, nu se consideră necesare dispozițiile acestei anexe, întrucât dublează dispozițiile pct. 8 și 9 din Regulamentul-cadru. Unica norma din anexa nr. 1 care nu se regăsește în Regulamentul-cadru este cea referitoare la neadmiterea în serviciu a persoanelor care suferă de boli infecțioase în fază acută. Astfel, aceasta se propune a fi inclusă în Regulamentul-cadru, iar anexa nr. 1 se va exclude.	
		La anexa nr. 2 - Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social Spălătorie Socială:	
76.	Ministerul Justiției	În subpct. 18.3, 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. Subpct. 18.3 revizuit.
77.		În pct. 19, după textul „Regulamentul-cadru” se va completa cu cuvintele „privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială” (observație valabilă și pentru subpct. 21.2, pct. 43, subpct. 45.2, ș.a.).	Se acceptă. Anexa nr. 2 a fost revizuită în contextul propunerii prezentate.
78.		Referința la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială considerăm oportun a se face și în pct. 25.	Se acceptă. Pct. 25 revizuit.
79.		În subpct. 36.1, cuvântul „elaborat” sugerăm a fi substituit cu cuvântul „revizuit”.	Se acceptă. Subpct. 36.1 revizuit.
80.	Centrul Național Anticorupție	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social spălătorie socială și Standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Autorul a prezentat Sinteza avizelor parvenite în cadrul procesului de consultare publică a proiectului de către autoritățile responsabile de implementarea prevederilor conținute în proiect/instituțiilor interesate, fapt ce denotă aspectul definitiv al acestuia și întrunirea condițiilor stabilite de prevederile art.36 al Legii nr.100/2017, coroborat cu art.28 al Legii nr.82/2017 - pentru efectuarea expertizei anticorupție. În procesul de promovare a proiectului, au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) al Legii nr. 239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional.	Se acceptă. Pct. 30 subpct. 30.08 și pct. 52 subpct. 52.15 au fost revizuite. Pct. 59 a fost exclus din proiect conform recomandării parvenite de la Ministerul Justiției.

		Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) al Legii cu privire la actele normative nr.100 din 22 decembrie 2017. Implementarea prevederilor propuse, poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este în detrimentul interesului public general (în sensul prevăzut în Legea integrității nr.82 din 25 mai 2017), sub rezerva înlăturării curențelor analizate la Capitolul III al prezentului Raport de expertiză anticorupție (Pct. 30 subpct. 30.08, pct. 52 subpct. 52.15, pct.59).	
--	--	---	--

SECRETAR DE STAT

Vasile CUȘCA