



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

**Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar
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 de sprijin alimentar, conform anexei nr. 1;

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

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

3. Se abrogă Hotărârea Guvernului nr. 1246/2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 218-220, art. 1297), cu modificările ulterioare.

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

5. 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

Ministrul finanțelor

Andrian Gavriliță

Ministrul justiției

Vladislav Cojuhari

**REGULAMENTUL-CADRU
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social de sprijin alimentar**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

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

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

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

4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, cu Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social alimentar, potrivit anexei nr. 2, actul administrativ al fondatorului/prestatorului de serviciu privind instituirea Serviciului și cu regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului.

5. Metodologia de prestare a serviciilor este prevăzută în Manualul operațional pentru funcționarea Serviciului de sprijin alimentar, fiind aprobată de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

6. În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile definite în Legea nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și, adițional, se definesc următoarele noțiuni:

solicitant – persoană/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, care include situația materială și socială actuală a persoanei/familiei și a problemelor cu care se confruntă aceștia;

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;

operator economic/autoritate contractată – persoană fizică sau juridică, orice entitate publică sau asociație a acestor persoane și/sau entități care furnizează bunuri, execută lucrări și/sau prestează servicii pe piață, contractată pentru a presta servicii;

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

cantină socială – formă de organizare a Serviciului, dotată și amenajată pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui spațiu destinat acestor acțiuni;

ghișeu social alimentar – formă de organizare a Serviciului, care activează într-un spațiu staționar accesibil pentru beneficiari, fiind amenajat pentru ridicarea/distribuirea meselor calde;

cantină mobilă – formă de organizare a Serviciului, care prevede livrarea mesei calde într-un loc stabilit de către prestator;

catering social – formă de organizare a Serviciului, care prevede distribuirea mesei calde la domiciliul sau la reședința curentă a beneficiarului;

pachet alimentar – formă de organizare a Serviciului, care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile;

voucher alimentar – formă de organizare a Serviciului, care reprezintă un instrument de plată utilizat exclusiv pentru procurarea produselor alimentare și/sau de mese calde (cu excepția produselor alcoolice, în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice, a vinurilor și musturilor, a produselor secundare vinicole, în sensul Legii viei și vinului nr. 57/2006, a tutunului/produselor de tutun și a produselor nealimentare);

situație de dificultate – stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală;

echipă multidisciplinară (în continuare – *Comisie*) – grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor aflate în situație de dificultate.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

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

8. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:

- 8.1. facilitarea depășirii situației de dificultate cu care se confruntă persoana;
- 8.2. acordarea unei forme de servicii de sprijin alimentar persoanelor aflate în situație de dificultate, conform necesităților identificate;
- 8.3. asigurarea flexibilității serviciilor de sprijin alimentar conform necesităților evaluate.

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

- 9.1. accesibilitatea și disponibilitatea;
- 9.2. recunoașterea independenței și autonomiei persoanei, respectarea demnității umane;
- 9.3. nondiscriminarea;
- 9.4. abordarea individualizată;
- 9.5. parteneriatul;
- 9.6. confidențialitatea informației;
- 9.7. responsabilitatea personală a beneficiarului;
- 9.8. transparența în procesul de luare a deciziilor;
- 9.9. respectarea opiniei beneficiarului.

Capitolul III ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Dreptul la acordarea serviciului

10. Admiterea beneficiarului în Serviciu se realizează în cazul întrunirii următoarelor condiții:

- 10.1. este cetățean al Republicii Moldova sau străin specificat în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;
- 10.2. nu execută pedeapsa privativă de libertate;
- 10.3. nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial public sau privat;
- 10.4. a depus cererea sau este referit la Serviciu;
- 10.5. se află în situație de dificultate confirmată prin raportul de evaluare a necesităților și prin actele constatatoare;
- 10.6. este emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la serviciu;
- 10.7. este semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul;
- 10.8. evaluarea necesităților se realizează de către Comisie în termen de

10 zile de la data înregistrării cererii beneficiarului. În baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților, Comisia formulează concluzii și propuneri privind măsurile care urmează a fi întreprinse.

11. Dreptul la acordarea serviciului se stabilește de către prestator pentru o perioadă de până la 180 de zile calendaristice. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma reevaluării necesităților și recomandărilor Comisiei.

Secțiunea a 2-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului

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

13. Admiterea beneficiarului în Serviciu poate fi realizată:

13.1. la solicitarea beneficiarului și/sau a reprezentantului legal;

13.2. în baza Mecanismului de referire a beneficiarului de către prestator.

14. În cazul constatării necesității de a admite persoana în Serviciu în regim prioritar, beneficiarul poate fi admis prin derogare de la punctele 12, 13, 15 și 16, 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 „Admiterea beneficiarului” din anexa nr. 2.

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

16. Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului se stabilește de către prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor Comisiei în termen de cinci zile. Beneficiarul este informat cu privire la decizie în termen de cinci zile.

17. Beneficiarul semnează acordul de colaborare cu prestatorul, unde sunt stabilite condițiile și durata de acordare a serviciului și contractul de prestare a acestuia.

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

sanitaro-epidemiologice.

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

20. Monitorizarea situației beneficiarului se realizează de către managerul de caz:

20.1. dacă beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de cel puțin 90 de zile;

20.2. și/sau la necesitate.

21. Datele despre solicitant constatate prin anchetă socială se consideră valabile și produc efecte de la data întocmirii anchetei până la întocmirea unei noi anchete sociale sau a constatărilor organelor abilitate cu funcții de control.

22. Prestatorul reevaluează situația beneficiarului la necesitate și în cazul constatării următoarelor situații:

22.1. beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de 180 de zile;

22.2. beneficiarul care, pe parcursul a 30 de zile, nu s-a prezentat să servească/să preia masa caldă din motive neîntemeiate timp de cinci zile;

22.3. beneficiarul nu a valorificat voucherul alimentar în decurs de 60 de zile consecutiv

22.4. beneficiarul nu a ridicat pachetul alimentar în termenele stabilite;

22.5. beneficiarul declară alte informații decât cele prezentate inițial sau prestatorul constată modificări în informațiile declarate, constatate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, al confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative.

În urma reevaluării, prestatorul întocmește raportul de reevaluare, care se anexează la dosarul beneficiarului.

23. Prestatorul poate modifica forma de organizare sau modalitatea de prestare a serviciului acordat beneficiarului sau condițiile de prestare în funcție de necesitățile reevaluate ale beneficiarului sau de posibilitățile prestatorului sau de solicitarea beneficiarului.

24. Prestarea serviciului poate fi suspendată pentru o perioadă determinată în una dintre următoarele situații:

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

24.2. la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial, cu

notarea prealabilă a prestatorului de către beneficiar;

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

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

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

25. Încetarea prestării serviciului poate fi realizată în următoarele cazuri:

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

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

25.3. în baza raportului de reevaluare a Comisiei;

25.4. la 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 a prelungirii acordului/contractului precedent;

25.5. la constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acordul de colaborare;

25.6. la încălcarea regulamentului intern în perioada de accesare a Serviciului;

25.7. cauzarea prejudiciilor asupra integrității bunurilor, beneficiarilor sau personalului Serviciului;

25.8. privarea de libertate;

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

25.10. neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de către prestator în contractul de prestări servicii;

25.11. decesul beneficiarului;

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

26. Decizia privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării serviciului se aprobă de către prestator, cu informarea ulterioară a beneficiarului în termen de cinci zile, cu excepția situațiilor prevăzute la subpct. 25.8 și 25.11.

27. Beneficiarii au următoarele drepturi:

27.1. să fie informați despre prevederile legale privind organizarea și funcționarea Serviciului;

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

27.3. să depună petiții, reclamații, obiecții, sesizări;

27.4. Să beneficieze de păstrarea și prelucrarea datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

27.5. să solicite modificarea, suspendarea sau încetarea prestării serviciului;

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

28. Beneficiarii au următoarele obligații:

28.1. să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;

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

28.3. să declare modificările survenite în datele declarate;

28.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului;

28.5. să respecte programul stabilit pentru servirea mesei, pentru preluarea mesei, să păstreze curățenia localurilor și bunurile Serviciului, precum și să respecte măsurile de igienă;

28.6. să valorifice voucherul alimentar sau pachetul alimentar conform destinației.

Secțiunea a 5-a

Drepturile și obligațiile prestatorului

29. Prestatorul are următoarele drepturi:

29.1. să colaboreze cu agențiile teritoriale de asistență socială (în continuare – *agenții*)/structurile teritoriale de asistență socială/Structura teritorială de asistență socială Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiile medico-sanitare, instituțiile rezidențiale, prestatorii de servicii sociale, societatea civilă, asociațiile obștești, confederația națională a sindicatelor, voluntarii, agenții economici, alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare;

29.2. să solicite și să primească documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor de la autoritățile administrației publice centrale și locale, alte instituții și organizații indiferent de forma de organizare;

29.3. să acceseze și să folosească mijloacele financiare de la organizații donatoare în scopul realizării atribuțiilor;

29.4. să semneze acorduri de parteneriate și/sau de colaborare;

29.5. să desfășoare serviciul în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și ale regulamentului-intern de organizare și funcționare.

30. Prestatorul are următoarele obligații:

- 30.1. să aprobe regulamentul intern de organizare și funcționare;
- 30.2. să presteze serviciile prevăzute în prezentul Regulament;
- 30.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal;
- 30.4. să asigure un mecanism de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;
- 30.5. să încheie acord de colaborare cu agențiile/structurile teritoriale de asistență socială/Structura teritorială de asistență socială Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia în vederea prestării serviciului în raza administrativ-teritorială în care își desfășoară activitatea;
- 30.6. să prezinte, trimestrial/anual, sau la solicitare, agențiilor/structurilor teritoriale de asistență socială, structurilor teritoriale de asistență socială responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, rapoarte cu privire la activitatea Serviciului;
- 30.7. să asigure informarea cu privire la activitate;
- 30.8. să monitorizeze și să organizeze evaluarea calității serviciilor prestate;
- 30.9. să furnizeze, la cerere, date statistice deținute de către Serviciu.

Secțiunea a 6-a

Modalitățile de prestare a serviciului

- 31. Serviciul poate fi prestat prin următoarele modalități:
 - 31.1. în mod gratuit;
 - 31.2. contra plată, prin achitarea deplină a costului serviciului. Beneficiarul acoperă costul integral al serviciului. Costul serviciului este stabilit de către prestator;
 - 31.3. prin achitarea parțială a costului serviciului. Beneficiarul acoperă o parte din costul serviciului. Costul serviciului este stabilit de către prestator.
- 32. Modalitatea de prestare a serviciului este stabilită de către prestator în comun cu beneficiarul.
- 33. Prestatorul aprobă condițiile de admitere în Serviciu.
- 34. Achitarea costului serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de către prestator.

Secțiunea a 7-a

Organizarea și funcționarea Serviciului

- 35. Serviciile sociale de sprijin alimentar se clasifică după cum urmează:

35.1. servicii sociale de sprijin alimentar staționare, care includ cantina socială, ghișeu social alimentar și cantina mobilă;

35.2. servicii sociale de sprijin alimentar mobile, care includ cateringul social și pachetul alimentar;

35.3. servicii sociale de sprijin nonalimentar, care includ voucherul alimentar.

36. Serviciul prevede următoarele forme de organizare:

36.1. cantină socială;

36.2. ghișeu social alimentar;

36.3. cantină mobilă;

36.4. catering social;

36.5. pachet alimentar;

36.6. voucher alimentar.

37. Prestatorul decide forma de organizare și prestare a serviciului.

38. Prestatorul respectă prevederile Legii nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și ale Legii nr. 296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare, privind condițiile de procurare a produselor alimentare, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea.

39. Valoarea zilnică a produselor alimentare necesare pentru prepararea unei mese se stabilește de către prestator, conform Hotărârii Guvernului nr. 84/2024 pentru aprobarea Metodologiei privind calcularea valorii energetice a produselor alimentare ambalate și a Regulamentului sanitar privind informarea consumatorului cu privire la substanțele prezente în produsele culinare nepreambalate care cauzează alergii sau intoleranțe.

40. Valoarea pachetului alimentar și a voucherului alimentar se aprobă de către prestator.

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

42. În funcție de modul de organizare și funcționare a Serviciului, prestatorul instituie Comisia pentru examinarea dosarelor solicitanților și beneficiarilor Serviciului.

43. Comisia examinează dosarele și înaintează recomandări pentru acordarea, suspendarea, încetarea sau modificarea formelor sau modalităților de

prestare a serviciului.

44. Recomandările Comisiei sunt examinate la emiterea de către prestator a deciziilor privind acordarea, suspendarea, încetarea sau modificarea formelor sau a modalităților de prestare a serviciului.

45. Prestatorul întocmește listele beneficiarilor și/sau, după caz, listele de așteptare.

46. Prestatorul ține evidența listelor beneficiarilor, înregistrându-le în Registrul de evidență.

47. Listele de așteptare sunt valorificate în cazul constatării lipsei/imposibilității beneficiarilor de a servi/ridica masa caldă sau altă formă de serviciu conform prezentului Regulament.

48. Prestatorul poate organiza și presta una sau mai multe forme ale Serviciului.

49. Serviciul funcționează în baza programului de activitate adus la cunoștința beneficiarului.

50. Numărul de mese servite sau ridicate de beneficiar sau livrate la domiciliul acestuia este stabilit de către prestator.

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

52. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor.

Capitolul IV FORMELE SERVICIULUI

Secțiunea 1 Cantină socială

53. Cantina socială este o formă de organizare a Serviciului, dotată și amenajată pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui spațiu destinat acestor acțiuni.

54. Cantina socială este organizată și funcționează în conformitate cu prevederile legislației aplicabile domeniului alimentației publice și serviciilor sociale.

55. Serviciul respectă normele sanitare și de igienă și deține autorizațiile/certificatul de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor, eliberat de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

56. Meniul zilnic este afișat într-un loc vizibil, cu indicarea gramajului și a prețului, după caz, pentru o porție, inclusiv orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare.

57. Mesele calde sunt oferite conform programului de activitate al Serviciului și în baza listei de evidență.

Secțiunea a 2-a

Ghișeul social alimentar

58. Ghișeul social alimentar este o formă de organizare a Serviciului, care activează într-un spațiu staționar accesibil pentru beneficiari, fiind amenajat pentru ridicarea/distribuirea meselor calde.

59. Ghișeul social alimentar poate fi organizat pe lângă cantina socială sau pot fi achiziționate mese de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați/înregistrați în domeniul siguranței alimentelor.

60. Meniul zilei este plasat la un loc vizibil, cu indicarea gramajului și a prețului, după caz, pentru o porție, inclusiv orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare.

61. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de către prestator, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare.

62. Mesele calde se oferă beneficiarilor conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență.

63. Transportarea meselor calde se efectuează conform modalității stabilite de către prestator, ori, după caz, cu mijloace de transport autorizate sanitar veterinar în conformitate cu art. 18 din Legea nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară.

64. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de **autorizațiile/certificatul** de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor, eliberat de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

Secțiunea a 3-a **Cantina mobilă**

65. Cantina mobilă este o formă de organizare a Serviciului, care prevede livrarea mesei calde într-un loc stabilit de către prestator.

66. Cantina mobilă poate fi organizată pe lângă cantina socială sau prin achiziționarea meselor calde de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați/înregistrați în domeniul siguranței alimentelor.

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

68. Prestatorul plasează la un loc vizibil meniul zilei.

69. Mesele calde se oferă beneficiarului conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență.

70. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de către prestator, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare.

71. Transportarea meselor calde se efectuează conform modalității stabilite de către prestator ori, după caz, cu mijloace de transport autorizate sanitar veterinar în conformitate cu art. 18 din Legea nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară.

72. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de **autorizațiile/certificatul** de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor, eliberat de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

Secțiunea a 4-a Catering social

73. Cateringul social este o formă de organizare a Serviciului, care prevede distribuirea mesei calde la domiciliul sau la reședința curentă a beneficiarului.

74. Cateringul social poate fi organizat și prin achiziționarea meselor calde de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați/înregistrați în domeniul siguranței alimentelor.

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

76. Meniul este adus la cunoștința beneficiarului de către prestator, cu indicarea gramajului și a prețului, după caz, pentru o porție, inclusiv orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare.

77. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de către prestator, avizate conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare.

78. Transportarea meselor calde se efectuează conform modalității stabilite de către prestator ori, după caz, cu mijloace de transport autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu art. 18 din Legea nr. 221/2007 privind activitatea sanitară veterinară.

79. Mesele calde se oferă beneficiarului conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență.

80. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizațiile /certificatul de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor, eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

Secțiunea a 5-a Pachetul alimentar

81. Pachetul alimentar este o formă de organizare a Serviciului, care

prevede acordarea unui pachet care conține produse alimentare neperisabile.

82. Lista produselor alimentare pentru Serviciul „pachet alimentar” se aprobă de către prestator.

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

84. Pachetul alimentar este organizat prin achiziționare de servicii/produse alimentare de la operatorii economici contractați în acest sens.

85. Pachetul alimentar se acordă beneficiarilor conform modalității aprobate de către prestator.

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

87. Prestatorul aduce la cunoștința beneficiarului datele de contact, locația, programul de activitate și perioada de timp în care poate fi ridicat pachetul alimentar.

88. Pachetul alimentar poate fi:

88.1. ridicat direct de către beneficiar;

88.2. ridicat de un membru al familiei, lucrători sociali, cu acordul acestora, de alte persoane terțe, în cazul în care beneficiarii sunt în imposibilitate de a ridica personal pachetul alimentar. Datele de identificare ale terței persoane sunt comunicate prestatorului de către beneficiar;

88.3. distribuit la reședința curentă/domiciliul beneficiarului, în funcție de posibilitățile prestatorului, pentru beneficiarii care nu se pot deplasa pentru a ridica pachetul alimentar.

89. Beneficiarul și/sau persoana delegată pentru ridicarea pachetului alimentar semnează în lista de evidență a beneficiarilor.

Secțiunea a 6-a

Voucherul alimentar

90. Voucherul alimentar este o formă de organizare a Serviciului, care reprezintă un instrument de plată utilizat exclusiv pentru procurarea produselor alimentare și/sau de mese calde (cu excepția produselor alcoolice, în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice, a vinurilor și musturilor, a produselor secundare vinicole, în sensul Legii viei și vinului nr. 57/2006, a tutunului/produselor de tutun și a produselor

nealimentare).

91. Voucherul alimentar poate fi acordat în două forme:

91.1. voucher alimentar pe suport de hârtie;

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

92. Voucherul alimentar se acordă beneficiarului în baza deciziei prestatorului.

93. Voucherul alimentar este valabil pentru o perioadă stabilită de către prestator.

94. După expirarea termenului de valabilitate, voucherul alimentar se anulează.

95. Sumele transferate pe voucherul alimentar pot fi utilizate în perioada de valabilitate stabilită de către prestator. În cazul în care mijloacele financiare stocate pe voucherul alimentar nu au fost utilizate în decursul perioadei de valabilitate stabilite de către prestator, acestea se rambursează automat autorității care a transferat mijloacele financiare. Beneficiarul care nu a utilizat mijloacele financiare în decursul perioadei stabilite de către prestator, în cazul rambursării, nu mai are dreptul la restituirea acestor mijloace.

96. Prestatorul achiziționează voucherul alimentar și serviciile pentru acesta de la operatorii economici.

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

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

99. Voucherul alimentar nu permite:

99.1. efectuarea operațiunilor de depunere sau de retragere a numerarului în/sau de pe instrumentul de plată, altele decât cele cu valoarea nominală a voucherului alimentar;

99.2. preschimbarea în numerar și acordarea restului sub forma mijloacelor financiare;

99.3. achiziționarea produselor alcoolice, în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice, a

vinurilor și musturilor, a produselor secundare vinicole, în sensul Legii viei și vinului nr. 57/2006, a tutunului/produselor de tutun și a produselor nealimentare.

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

101. Voucherul alimentar este utilizat pe teritoriul Republicii Moldova, în termenul de valabilitate stabilit și numai pentru achiziționarea meselor calde și/sau a produselor alimentare, cu excepția produselor alcoolice, în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice, a vinurilor și musturilor, a produselor secundare vinicole, în sensul Legii viei și vinului nr. 57/2006, a tutunului/produselor de tutun și a produselor nealimentare, în baza actului de identitate al beneficiarului.

102. Voucherele alimentare sunt valori materiale de strictă evidență, înregistrate în Registrul de evidență al prestatorului.

Capitolul V

MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL SERVICIULUI

103. Serviciul este condus de manager, angajat în funcție și eliberat din funcție, în baza Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și a actelor normative subsecvente, de Prestator.

104. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

- 104.1. garantează respectarea drepturilor beneficiarilor;
- 104.2. asigură funcționarea Serviciului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 104.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;
- 104.4. asigură administrarea și managementul resurselor umane;
- 104.5. reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 104.6. administrează mijloacele financiare și bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare în conformitate cu prevederile actelor normative;
- 104.7. aprobă programul/regimul zilei/orarul de lucru al Serviciului, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate etc.;
- 104.8. aprobă planul anual de activitate al Serviciului și asigură implementarea acestuia;
- 104.9. identifică necesitățile de formare profesională a personalului;
- 104.10. asigură formarea profesională continuă a personalului;

- 104.11. asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;
- 104.12. aprobă fișele de post ale personalului;
- 104.13. în limitele împuternicirilor, emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare;
- 104.14. 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;
- 104.15. poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate;
- 104.16. asigură protecția securității și sănătății la locul de muncă;
- 104.17. încheie acorduri de colaborare, contracte, stabilește parteneriate.

105. Statul de personal este stabilit de către prestator, ținând cont de capacitatea Serviciului, necesitățile beneficiarilor și serviciile prestate.

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

107. Prestatorul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor.

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

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

Secțiunea 1

Finanțarea Serviciului

110. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de către prestator, precum și din alte surse prevăzute de legislație.

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

Capitolul VI

PREVEDERI REFERITOARE LA APLICARE ȘI CONTROL

112. Activitatea Serviciului încetează prin lichidare/reorganizare sau absorbție la inițiativa prestatorului.

113. Litigiile care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți sunt transmise spre soluționare organelor competente.

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

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

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

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

Capitolul I
PRINCIPII DE REGLEMENTARE

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1

1. Prestatorul asigură acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii eligibili.

2. Rezultat scontat: Serviciul este accesibil și disponibil.

3. Indicatori 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.

Informare – 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 privind forma serviciilor.

6.2. Materialele informative conțin date despre serviciile prestate, condițiile de admitere, drepturi și obligații.

6.3. Prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitelor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.

Abordare individualizată – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor abordare individualizată în procesul de acordare și realizare a activităților.

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

9. Indicatori de realizare:

9.1. Prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.

9.2. Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul.

Participarea beneficiarului – standardul 4

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

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

12. Indicatori 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, planificarea și prestarea serviciului.

12.3. Prestatorul încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal acordul de colaborare și contractul de prestări servicii.

12.4. Prestatorul dispune de proceduri cu privire la exprimarea opiniei și la 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. Rezultat scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

15. Indicatori 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 cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal. Beneficiarul semnează acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal, care se păstrează la dosarul beneficiarului.

15.3. Angajații semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal și declarații de confidențialitate, care se păstrează la dosarul angajatului.

Nondiscriminarea – standardul 6

16. Prestatorul asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.

17. Rezultat scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor, familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.

18. Indicatori de realizare:

18.1. Prestatorul informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

18.2. Personalul cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

18.3. Numărul petițiilor care se referă la aplicarea practicilor discriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ

Admiterea beneficiarului – standardul 7

19. Admiterea beneficiarului se efectuează conform prevederilor Regulamentului-cadru.

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

21. Indicatori de realizare:

21.1. Prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul serviciului.

21.2. Dosarul beneficiarului conține următoarele acte:

21.2.1. cerere de solicitare;

21.2.2. copia actelor de identitate;

21.2.3. copia documentelor care confirmă vulnerabilitatea, după caz (certificat cu privire la confirmarea dizabilității, certificat cu privire la componența familiei etc.);

21.2.4. raportul de evaluare a necesităților;

21.2.5. planul individualizat de serviciu;

21.2.6. contractul privind prestarea serviciului;

21.2.7. acord de colaborare încheiat între prestator și beneficiar;

21.2.8. acord de prelucrare a datelor cu caracter personal semnat de beneficiar;

21.2.9. fișa de referire, după caz;

21.2.10. alte acte, după caz.

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

Modificarea, suspendarea și încetarea prestării serviciului – standardul 8

22. Prestatorul modifică, suspendă sau încetează prestarea serviciului conform prevederilor legale.

23. **Rezultat scontat:** Prestatorul aplică proceduri privind modificarea, suspendarea și încetarea serviciului.

24. Indicatori de realizare:

24.1. Prestatorul deține și aplică procedura privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru.

24.2. Condițiile de modificare, suspendare sau încetare a serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris.

24.3. Modificarea, suspendarea sau încetarea serviciului se realizează în urma monitorizării și a reevaluării situației beneficiarului.

Capitolul III ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Dotarea Serviciului și autorizațiile/certificatele de înregistrare – standardul 9

25. Serviciul dispune de spații pentru activitatea desfășurată, în funcție de forma de prestare.

26. **Rezultat scontat:** Amenajarea și dotarea spațiilor corespunde normelor legale pentru unitățile de alimentație publică și forma de prestare.

27. Indicatori de realizare:

27.1. Serviciul corespunde cerințelor specifice privind amenajarea unității de alimentație publică, după caz, asigurarea cu apă și canalizare, iluminare și ventilare, utilaj, mobilier tehnologic și ustensile, inclusiv cerințe tehnice față de spațiile și dotările unităților de alimentație publică.

27.2. Prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare pentru desfășurarea legală a serviciului.

27.3. Spațiile interioare sunt accesibile pentru persoanele cu probleme locomotorii sau dizabilități locomotoare.

Organizarea și funcționarea Serviciului – standardul 10

28. Prestatorul asigură organizarea și funcționarea serviciului conform Regulamentului-cadru, Regulamentului intern privind organizarea și funcționarea serviciului și necesităților identificate ale beneficiarilor.

29. **Rezultat scontat:** Beneficiarii sunt admiși în Serviciu conform necesităților identificate și posibilităților Serviciului.

30. Indicatori de realizare:

30.1. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului în baza programului de activitate stabilit.

30.2. Programul de activitate este afișat într-un loc vizibil și adus la cunoștința beneficiarului.

30.3. Prestatorul elaborează meniul și îl afișează în loc public.

30.4. Prestatorul deține și aplică mecanismul de evidență a beneficiarilor.

Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 11

31. Prestatorul deține și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate.

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

33. Indicatori de rezultat:

33.1. Prestatorul monitorizează și evaluează serviciul prin:

33.1.1. vizite la domiciliu;

33.1.2. vizite la locul prestării serviciului.

33.2. Evaluarea și monitorizarea serviciului prin vizite la locul prestării includ analiza programului de activitate, programul de prestare și listele de evidență și, în funcție de tipul serviciului prestat, respectarea normelor de producție, servire, ambalare și livrare a meselor calde/pachetelor cu produse alimentare.

Cantină socială – standardul 12

34. Cantina socială este o formă de organizare a Serviciului, dotată și amenajată pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui spațiu amenajat în acest scop.

35. Rezultat scontat: Beneficiarii primesc masa caldă în incinta cantinei sociale, în condiții sigure și conforme normelor sanitare.

36. Indicatori de realizare:

36.1. Prestatorul deține un spațiu amenajat și dotat pentru prepararea, păstrarea și servirea alimentației.

36.2. Prepararea și servirea meselor calde se efectuează cu respectarea normelor de siguranță alimentară conform prevederilor Legii nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și ale Legii nr. 296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare, privind condițiile de procurare a produselor alimentare, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea acestora.

36.3. Serviciul se prestează conform programului de funcționare aprobat de către prestator și afișat la sediul acestuia.

36.4. Prestatorul deține și aplică mecanismul de evidență a beneficiarilor.

36.5. Spațiul de servire este accesibil, sigur și adaptat nevoilor beneficiarilor.

36.6. Prestatorul asigură respectarea regulilor de igienă.

Catering social – standardul 13

37. Cateringul social este o formă de organizare a Serviciului, care prevede distribuirea mesei calde la domiciliul sau la reședința curentă a beneficiarului.

38. Rezultat scontat: Beneficiarii primesc masa caldă la domiciliu sau la reședința curentă.

39. Indicatori de realizare:

39.1. Serviciul se prestează după programul stabilit de către prestator;

39.2. Prestatorul deține și aplică mecanismul de evidență a beneficiarilor.

Ghișeu social alimentar – standardul 14

40. Ghișeul social alimentar este o formă de organizare a Serviciului, care activează într-un spațiu staționar accesibil pentru beneficiari, fiind amenajat pentru ridicarea/distribuția meselor calde.

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

42. Indicatori de realizare:

42.1. Serviciul este prestat într-un spațiu amenajat conform cerințelor legale pentru recepționarea/păstrarea/distribuția meselor calde.

42.2. Serviciul se prestează după programul stabilit de către prestator.

42.3. Prestatorul deține și aplică mecanismul de evidență a beneficiarilor.

Cantina mobilă – standardul 15

43. Cantina mobilă este o formă de organizare a Serviciului, care prevede livrarea mesei calde, într-un loc stabilit de către prestator.

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

45. Indicatori de realizare:

45.1. Prestatorul stabilește un loc de staționare pentru distribuția meselor calde;

45.2. Serviciul se prestează după programul stabilit de către prestator.

45.3. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure, cu păstrarea regimului termic necesar.

Pachetul alimentar – standardul 16

46. Prestatorul asigură oferirea pachetelor alimentare care conțin produse alimentare neperisabile.

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

48. Indicatori de realizare:

48.1. Lista produselor alimentare este aprobată de către prestator.

48.2. Pachetul cu produse alimentare conține doar produse neperisabile, conform listei aprobate de către prestator.

48.3. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.

Voucherul alimentar – standardul 17

49. Prestatorul asigură beneficiarii cu vouchere alimentare destinate exclusiv pentru achiziția meselor calde și/sau achiziția de produse alimentare, cu excepția produselor alcoolice, în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice, a vinurilor și musturilor, a produselor secundare vinicole, în sensul Legii viei și vinului nr. 57/2006, a tutunului/produselor de tutun și a produselor nealimentare.

50. Rezultat scontat: Beneficiarii valorifică voucherul conform destinației.

51. Indicatori de realizare:

51.1. Prestatorul deține și aplică instrucțiunea privind mecanismul de acordare a voucherului alimentar, condițiile de valorificare a acestuia, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

51.2. Voucherul alimentar eliberat este completat astfel încât să conțină elementele obligatorii de identificare.

51.3. Prestatorul deține Registrul de evidență a voucherului alimentar.

51.4. Prestatorul deține și aplică mecanismul de evidență a beneficiarilor.

Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 18

52. Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului în conformitate cu Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului.

53. Rezultat scontat: Serviciul este organizat și funcționează conform Regulamentului intern de organizare și funcționare a Serviciului.

54. Indicatori de realizare:

54.1. Serviciul este instituit în baza actului administrativ al fondatorului/prestatorului.

54.2. Prestatorul/fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare al Serviciului în baza Regulamentului-cadru.

54.3. Regulamentul intern de organizare și funcționare este actualizat la necesitate.

54.4. Personalul este informat despre prevederile Regulamentului intern de organizare și funcționare și legislația aplicabilă domeniului.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 19

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

56. Rezultat scontat: Forma serviciului prestat corespunde necesităților beneficiarilor.

57. Indicatorii de realizare:

- 57.1. Prestatorul aprobă planul anual de activitate.
- 57.2. Prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului.
- 57.3. Prestatorul întocmește rapoarte de activitate.

Resursele umane – standardul 20

58. Serviciul dispune de structură de personal organizată în conformitate cu scopul, obiectivele și volumul activităților.

59. Rezultatul scontat: Resursele umane corespund cerințelor de bază pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a serviciului.

60. Indicatorii de realizare:

- 60.1. Prestatorul deține organigrama Serviciului.
- 60.2. Statele de personal sunt aprobate și actualizate în funcție de necesitățile Serviciului.
- 60.3. Personalul este angajat în baza Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și a actelor normative subsecvente.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal – standardul 21

61. Prestatorul 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.

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

63. Indicatorii de realizare:

- 63.1. Prestatorul implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;
- 63.2. Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;
- 63.3. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, neglijare și exploatare din partea personalului, altor beneficiari sau a altor persoane.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 22

64. 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.

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

66. Indicatori de realizare:

66.1. Petițiile sunt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

66.2. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției.

66.3. 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.

66.4. 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 de sprijin alimentar și
Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern

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

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

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi.

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

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

Proiectul prevede aprobarea:

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

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

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

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

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

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

Clasificarea	Tip Serviciu	Modul de prestare
Servicii sociale de sprijin alimentar staționare	<i>Cantina socială</i>	Formă a Serviciului, dotată și amenajată conform cadrului normativ aplicabil pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui spațiu special destinat acestui scop.
	<i>Ghișeu social alimentar</i>	Formă a Serviciului care vizează prepararea sau procurarea meselor calde și distribuite într-un spațiu din comunitate.
Servicii sociale mobile de sprijin alimentar	<i>Cantina mobilă</i>	Formă a Serviciului care prevede livrarea mesei calde, într-un loc stabilit de prestator.
	<i>Catering social</i>	Formă a Serviciului care implică prepararea sau procurarea meselor calde și livrarea acestora la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor.
	<i>Pachetul social alimentar</i>	formă a Serviciului care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile.
Servicii sociale de sprijin non-alimentar	<i>Voucherul alimentar</i>	Voucherul alimentar este o formă a Serviciului, un instrument de plată utilizat exclusiv pentru procurarea produselor alimentare (cu excepția produselor alcoolice) și/sau de mese calde.

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

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

- de prestare a serviciilor de cantină contra plată sau cu contribuție parțială pentru persoanelor care nu sunt eligibile conform legislației, dar vor să acceseze serviciul;
- de dezvoltare a parteneriatelor cu agenți economici în vederea oferirii donațiilor în formă de bani sau produse alimentare pentru funcționarea serviciilor.

Complementar, Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Serviciului vin să asigure o calitate înaltă a serviciilor oferite beneficiarilor, conform necesităților individuale.

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

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

Alte opțiuni alternative analizate nu au fost identificate.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public Impactul asupra sectorului public include eficientizarea modului de reglementare și organizare a Serviciului social de sprijin alimentar, inclusiv prin aprobarea standardelor minime de calitate, care vor contribui la dezvoltarea Serviciului și centrarea acestuia pe calitate înaltă a serviciilor oferite beneficiarilor, conform necesităților individuale.
4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative Prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru asigurarea funcționării Serviciilor social de sprijin alimentar și nu solicită resurse financiare suplimentare în acest sens. Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului contribuind totodată la întărirea cadrului normativ, la protecția drepturilor beneficiarilor fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat.
4.3. Impactul asupra sectorului privat Stabilirea în sarcina prestatorilor privați de servicii sociale de a respecta reglementările de organizare și funcționare al standardelor minime de calitate.
4.4. Impactul social Actualizarea cadrului normativ va crește încrederea în sistemul public de asistență socială și va avea un impact pozitiv direct asupra beneficiarilor serviciului de sprijin alimentar, prin sporirea accesului acestora la servicii sociale de calitate, adaptate nevoilor individuale și conforme cu standardele europene în materie. Măsurile propuse în cadrul proiectului sunt orientate spre consolidarea cadrului normativ și instituțional al serviciilor sociale, prin îmbunătățirea proceselor de reglementare și aprobarea standardelor minime de calitate. În final, proiectul va sprijini buna organizare și funcționare a sistemului de asistență socială, va îmbunătăți mecanismele de coordonare interinstituțională și va facilita accesul la servicii de sprijin alimentar de înaltă calitate, contribuind la creșterea gradului de incluziune. 4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal Nu este aplicabil. 4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen Nu este aplicabil.
4.5. Impactul asupra mediului Nu este aplicabil.
4.6. Alte impacturi și informații relevante Nu este aplicabil.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsurile normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională Nu este aplicabil.
5.2. Măsurile normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE Nu este aplicabil.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii de Guvern <i>pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale)</i>, este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md), directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/11978 și https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15404 Au fost efectuate consultări publice, iar propunerile parvenite în procesul de avizare au fost încorporate în prezentul proiect definitivat și incluse în Sinteză.
7. Concluziile expertizelor Proiectul va fi supus expertizei juridice și anticorupție.
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent Implementarea prevederilor proiectului nu necesită modificarea altor acte normative.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ Ministerul Muncii și Protecției Sociale va aproba ulterior modelele actelor necesare, manualul operațional și alte acte necesare implementării prezentei Hotărâri.

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern (număr unic 870/MMPS/2025)

N/O	Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea
1.	Confederația Națională a Sindicatelor	Prin prezenta, cu referire la proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern (număr unic 870/MMPS/2025, autor - Ministerul Muncii și Protecției Sociale), vă comunicăm următoarele. Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova susține proiectul respectiv, considerându-l necesar și oportun. Includerea formelor diverse de prestare (catering, cantină mobilă, pachet alimentar, voucher alimentar) sunt binevenite la etapa actuală. Dat fiind faptul că serviciul are impact direct și asupra grupurilor vulnerabile din câmpul muncii, ar fi relevant includerea partenerilor sociali între actorii menționați la Secțiunea V în procesul de monitorizare și consultare. Astfel, propunem ca în punctul 28.1. din proiectul Regulamentului-cadru să fie incluse sindicatele și patronatele. Totodată, Capitolul V, punctul 108 să fie suplinit cu două puncte noi, având următorul conținut: ”108.16. asigură lucrătorii cu echipamente de lucru neprimejdioase,,; ”108.17. ia măsuri necesare pentru protecția securității și sănătății lucrătorilor.,;	Se acceptă.

2.	Ministerul Finanțelor	Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 191 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore. De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național cu standardele și principiile Uniunii Europene, în contextul avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul este obligat să modernizeze sistemul de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind aliniat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Necesitatea reglementării rezultă și din analiza cadrului secundar existent, care denotă lipsa uniformității, neconcordanței conceptuale și insuficientă corelare cu principiile europene privind viața independentă, incluziunea socială, prevenirea neglijării și protecția împotriva violenței. Proiectul intervine tocmai pentru a corecta aceste deficiențe, consolidând calitatea normelor și creând premisele aplicării uniforme a serviciilor sociale în conformitate cu standardele UE. De asemenea, proiectul are un rol esențial în raport cu cerințele Cartei Sociale Europene revizuite, ale Pilonului European al Drepturilor Sociale și ale instrumente internaționale. Prin modernizarea cadrului normativ, statul demonstrează conformitatea cu obligațiile sale internaționale și creează un sistem de servicii sociale care protejează efectiv drepturile persoanelor cu dizabilități. Respectiv, proiectul nu implică costuri bugetare suplimentare, reieșind din faptul că vizează exclusiv ajustări normative. Modificările propuse se referă la clarificări, armonizări și standardizări, care nu presupun alocări bugetare suplimentare Responsabilitățile instituționale existente rămân nemodificate, autoritățile utilizând resursele umane, financiare și administrative deja disponibile.
----	--------------------------	---	---

		necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative. În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.	Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului (argumentare expusă și în Nota de argumentare la proiect) contribuind totodată la întărirea cadrului normativ, la protecția drepturilor beneficiarilor și la avansarea procesului de integrare europeană fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat.
3.	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	Proiectul hotărârii de Guvern reglementează Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar, iar pct. 3.1 din Nota de fundamentare precizează că proiectul hotărârii urmărește aprobarea cadrului normativ de recomandare necesar pentru asigurarea funcționării serviciului. În acest sens trebuie de menționat că conform Legii nr. 100/2017 privind actele normative, un act normativ are caracter obligatoriu către toți subiecții care cad sub incidența sa, prin urmare Ministerul Muncii și Protecției Sociale, printr-un ordin, urmează să aprobe Ghidul de bune practici cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar	Se acceptă
4.	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Cu referire la proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern (număr unic 870/MMPS/2025), în limita competențelor funcționale, comunicăm următoarele. La pct. 52 norma expusă prin cuvintele „conform cadrului normativ” prezintă un caracter netransparent și incert. Astfel, pentru asigurarea respectării principiului transparenței actului normativ și predictibilității normelor juridice, consacrat de art. 3 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, precum și întru evitarea unor eventuale aplicări eronate a normelor propuse, considerăm necesar inserarea unei prevederi certe	Se acceptă

	”37. Prestatorul corespunde prevederilor Legii nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și Legii nr. 296/2017 privind cerințe generale de igienă a produselor alimentare, privind condițiile de procurarea produselor alimentare, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea”. În pct. 38, după sintagma „de către Prestator” se propune de a completa cu textul „conform Hotărârii Guvernului nr. 84/2024 pentru aprobarea Metodologiei privind calcularea valorii energetice a produselor alimentare ambalate și a Regulamentului sanitar privind informarea consumatorului cu privire la substanțele prezente în produsele culinare nepreambalate care cauzează alergii sau intoleranțe”. În pct. 54, după textul „autorizațiile” se completează cu textul ”certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor”, sintagma „eliberate de organele competente”, se exclude. În pct. 55 și pct. 59, după sintagma ”un loc vizibil” se completează cu textul „cu indicarea gramajului și prețului (după caz) pentru o porție, inclusive orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare”.	Se acceptă. Pct. 37 se expune în următoarea redacție: „37. Prestatorul corespunde prevederilor Legii nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și Legii nr. 296/2017 privind cerințe generale de igienă a produselor alimentare, privind condițiile de procurarea produselor alimentare, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea.” Se acceptă. Pct. 38 se expune în următoarea redacție: „38. Valoarea zilnică a produselor alimentare necesare pentru prepararea unei mese se stabilește de către Prestator, conform Hotărârii Guvernului nr. 84/2024 pentru aprobarea Metodologiei privind calcularea valorii energetice a produselor alimentare ambalate și a Regulamentului sanitar privind informarea consumatorului cu privire la substanțele prezente în produsele culinare nepreambalate care cauzează alergii sau intoleranțe”. Se acceptă. Pct. 54 se expune în următoarea redacție: „54. Serviciul respectă normele sanitare și de igienă prevăzute de legislație și deține autorizațiile/certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.” Se acceptă. Pct. 55 și 59 se expun în următoarea redacție: „55. Meniul zilnic este afișat într-un loc vizibil cu indicarea gramajului și prețului (după caz) pentru o porție, inclusive orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare,,
--	--	---

		În pct. 58, 66, 76 după cuvântul „autorizați” se completează cu sintagma „înregistrați în domeniul siguranței alimentelor”. În pct. 60 se completează cu textul „, avizate conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare”. Pct. 63 va următorul conținut: „63. Transportarea meselor calde se efectuează cu mijloace de transport autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu art. 18 din Legea nr. 221/2007 privind activitatea sanitar veterinară”. În pct. 64, 74 și 83 după cuvântul „autorizările” se completează cu textul „/certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor”, textul „necesare ale organelor competente”, se exclude. Pct. 78 se completează cu textul „, cu indicarea gramajului și prețului (după caz) pentru o porție, inclusive orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art 19 din Legea nr.	„59. Meniul zilei este plasat la un loc vizibil cu indicarea gramajului și prețului (după caz) pentru o porție, inclusive orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare.” Se acceptă. Modificările propuse au fost încorporate în textul proiectului actului normativ. Se acceptă. Pct. 60 se expune în următoarea redacție: „60. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de Prestator, avizate conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare”. Se acceptă. Se acceptă. Modificările propuse au fost încorporate în textul proiectului actului normativ. Se acceptă. Punct revizuit.
--	--	---	--

		279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare”. În pct. 93, pct. 103 sbp. 103.3 și pct. 105, după sintagma „produse alcoolice” se completează cu sintagma „tutun și produse de tutun”. Pct. 105 se completează cu o textul „În cazul în care persoana (beneficiarul) este imobilă achiziționarea produselor alimentare cu voucherul alimentar și/sau de mese calde pot fi ridicate de către o persoană împuternicită (tutelă) în baza actului justificativ”. 2. La Anexa nr. 2: 2.1. La capitolul III, în denumirea subcapitolului – Dotarea Serviciului și autorizațiile, după cuvântul „autorizațiile”, se completează cu textul „,/certIFICATELE de înregistrare”; 2.1. în pct. 2, după cuvântul „autorizațiile”, se completează cu textul „,/certIFICATELE de înregistrare”.	Se acceptă. Punct revizuit. Se acceptă. Punct revizuit. Se acceptă. Prevedere revizuită.
6.	Confederația Națională a Patronatului din Republica Moldova	Confederația Națională a Patronatului din Republica Moldova a examinat proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern și comunică lipsă de obiecții pe marginea acestuia.	Se acceptă.
7.	Oficiul Avocatul Poporului	Prin proiectul hotărârii de Guvern expediat pentru consultare se intenționează perfecționarea serviciului social de sprijin alimentar destinat păturilor vulnerabile. În rezultatul examinării acestuia nu au fost identificate obiecții.	Se acceptă.
8.	Congresul Autorităților Locale din Moldova	1. Considerații generale Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) a examinat proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern. CALM a analizat prevederile proiectului HG în cauză	Noul Regulament Cadru este elaborat în temeiul Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și Legii nr. 547/2003 asistenței sociale, și are ca obiect stabilirea modalităților de organizare și funcționare a serviciului social de sprijin alimentar, precum și a standardelor minime de calitate aplicabile acestuia. Regulamentul-cadru are rolul de a operaționaliza prevederile legii și nu introduce norme care să modifice, să restrângă sau să extindă regimul juridic stabilit de legislația primară.

	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 privind Serviciul social de sprijin alimentar, aducând claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, acoperirea mai mare a beneficiarilor la nivel național, precum și o abordare individualizată centrată pe cetățean. 2. Legislația aplicabilă: 1. Carta Europeană a Autonomiei Locale din 15.10.1985; 2. Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994; 3. Legea privind finanțele publice locale nr. 397/2003; 4. Legea privind descentralizarea administrativă nr. 435/2006; 5. Legea privind administrația publică locală nr. 436/2006. 3. Constatări/obiecții În urma analizei proiectului Hotărârii Guvernului, a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar (în continuare – Regulamentul-cadru) și a Standardelor minime de calitate, CALM a remarcat importanța dezvoltării unor servicii sociale pentru îmbunătățirea calității vieții grupurilor vulnerabile ale populației și evitarea excluziunii sociale a acestora. Potrivit art. 7 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, prestatori publici de servicii sociale sânt autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi. În același timp, potrivit art. 19¹ alin. (5) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, serviciile sociale de bază sunt implementate de agențiile teritoriale de asistență socială și de structurile de asistență socială și protecție a drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia	Prezentul Regulament nu conține prevederi referitoare la mecanismele de finanțare, aceste aspecte fiind reglementate de cadrul normativ primar aplicabil serviciilor sociale. Astfel, Regulamentul-cadru nu instituie reguli suplimentare sau derogatorii în domeniul finanțării și nu afectează în niciun mod modalitățile legale existente prin care autoritățile publice locale pot alocă resurse pentru prestarea serviciului. În conformitate cu art. 7 din Legea nr. 123/2010, serviciile sociale pot fi prestate de prestatori publici sau privați, iar acest principiu este pe deplin menținut de Regulamentul-cadru. Documentul nu conține dispoziții care să limiteze tipologia prestatorilor sau să condiționeze prestarea serviciului de existența unui anumit tip de instituție. Aplicarea Regulamentului-cadru nu afectează competențele autorităților administrației publice locale prevăzute de legislația în vigoare. APL își păstrează integral dreptul de a organiza și de a contracta serviciul social de sprijin alimentar prin orice prestator eligibil conform legii – public sau privat – în funcție de necesitățile comunității și de opțiunile proprii de organizare a serviciilor sociale la nivel local. Prin urmare, interpretările potrivit cărora Regulamentul-cadru ar limita posibilitatea APL I de a institui sau organiza servicii de alimentație ori ar condiționa accesul la sprijin doar pentru anumite tipuri de cantine nu sunt susținute de conținutul normativ al documentului. Regulamentul-cadru stabilește exclusiv modalitatea de prestare și funcționare a serviciului, cu respectarea principiilor legale privind pluralitatea prestatorilor și autonomia autorităților publice locale, fără a interveni asupra cadrului legal privind finanțarea sau asupra competențelor prevăzute de lege.
--	---	--

		În legătură cu necesitatea dezvoltării și prestării serviciilor sociale, inclusiv de sprijin alimentar, nu este clar de ce APC nu colaborează cu APL I (care se află cel mai aproape de beneficiari), prin examinarea posibilității delegării competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe (APL I dispunând de bugete limitate), în condițiile unui acces limitat al grupurilor vulnerabile ale populației, în special din localitățile rurale, la serviciile sociale oferite de APC și ONG-uri. Delegarea competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale de către APC către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe, ar putea fi realizată după modelul delegării competențelor în domeniul educației, APLI alocând și gestionând spațiile/edificiile pentru Cantinele sociale, așa cum în prezent gestionează instituțiile publice preșcolare și extrașcolare în spațiile/edificiile proprietate a APL I. Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate și abrogarea unei hotărâri de Guvern poate fi propus pentru aprobare, cu condiția identificării unor mecanisme de sprijin alimentar pentru persoanele vulnerabile care se află în localitățile unde nu există Servicii sociale de sprijin alimentar, co-finanțării Cantinelor sociale/de ajutor social existente gestionate de către APL I, astfel ca nimeni să nu fie lăsat în urmă.	
EXPERTIZARE			
9.	Ministerul Justiției	Potrivit notei de fundamentare, prin promovarea proiectului se urmărește aprobarea doar a cadrului normativ de recomandare necesar pentru asigurarea funcționării serviciului. Proiectul urmărește crearea unui cadru modern, coerent și aliniat la	Se acceptă toate propunerile parvenit de la Ministerul Justiției. Modificările au fost incorporate în textul actului normativ.

		standardele Uniunii Europene, care să garanteze prestarea eficientă, echitabilă și durabilă a serviciilor sociale pentru beneficiari, în scopul asigurării bunei organizări a sistemului de asistență socială și facilitarea accesului la servicii sociale de calitate conform necesităților. Proiectul prevede aprobarea: a) Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar; b) Standardelor minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar. 1. La proiectul Hotărârii: Cu referire la temeiul juridic la actului normativ, este necesară identificarea acestuia pentru fiecare anexă prezentată spre aprobare, cu indicarea acestuia în clauza de adoptare. Menționăm că, referințe la alte acte normative și prevederi care nu constituie temei juridic de adoptare a actului normativ elaborat, nu se vor indica în clauza de adoptare. Astfel, pentru Standardele minime de calitate pentru organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar s-a identificat temeiul juridic specificat la art. 10 alin. (3) și art. 15 alin. (2) și (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003. În acest context, autorul proiectului va revizui temeiul juridic stabilit în proiect și va identifica temeiului juridic concret din lege și pentru Regulamentul – cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar. La pct. 3 se va indica sursa publicării Hotărârii Guvernului nr. 1246/2003, propusă spre abrogare. În formula de atestare a autenticității actului normativ, cuvântul „Ministerul” se va substitui cu cuvântul „Ministrul”. 2. La anexa nr. 1 (Regulamentul – cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar): În parafa de aprobare textul „nr. ____ din ____ 2025” se va substitui cu textul „nr. ____/2025”, conform uzanțelor normative (valabil și pentru anexa nr. 2).	
--	--	---	--

		La pct. 4, se va face trimiterea completă la „standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar, potrivit anexei 2”. La pct. 11, cuvântul „calendaristice” se va evita la determinarea curgerii și calculării termenilor. Or, aceasta este regula generală de curgere a termenului. În caz contrar, apare incertitudine în privința modului de calculare a termenului unde nu s-a precizat tipul zilelor (obiecție valabilă și pentru punctele/subpunctele 15; 16; 21.1; 21.2; 24.3; 24.10; 96). La pct. 14, se va face referire la „cerințele cu privire la dosarul beneficiarului stabilite de prezentul Regulament”, în vederea asigurării previzibilității normei în cauză, la caz, standardul 7 din anexa nr. 2 din proiect. Potrivit pct. 16 „Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului la Serviciu se stabilește de către Prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor echipei multidisciplinare în termen de 15 zile calendaristice inclusiv, după caz, în baza avizului comisiei.” În acest sens, observăm că din textul proiectului nu sunt prevăzute careva criterii obiective pe care se va baza decizia prestatorului la acordarea sau neacordarea dreptului la serviciul social de sprijin alimentar. Respectiv, considerăm că criteriile în cauză vor permite o evaluare mai transparentă și obiectivă, în conformitate cu normele juridice stabilite de Regulamentul cadru. La pct. 19 urmează a fi revizuite cuvintele „conform legislației” cu indicarea expresă a normelor juridice sau actelor normative relevante și aplicabile speței, or, acest fapt ar putea determina apariția unor situații de incoerență și instabilitate, contrare principiului securității raporturilor juridice în componența sa referitoare la claritatea și previzibilitatea actelor normative (obiecție valabilă și pentru punctele/subpunctele 28.3; 29.2; 29.4; 33; 37; 51; 52; 57; 63;	
--	--	---	--

		65; 70; 71; 73; 79; 80; 81; 82; 87; 99; 107; 108.6; 109; 111; 113; 115; 118; 119; 121; 122; precum și standardul 12; standardul 17 pct. 2; standardul 18 (rubrica „rezultat”) și pct. 4; standardul 20 pct. 3; standardul 22 din anexa 2 din proiect). La subpct. 24.6, urmează a fi substituite cuvintele „de ordine interioară” cu cuvântul „intern”, în conformitate cu terminologia juridică uzuală folosită la elaborarea actelor normative. La pct. 37, 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. Obiecția dată este valabilă și pentru pct. 115 și 119. Pct. 105, în vederea aplicării uniforme a terminologiei în cadrul normativ, după cuvintele „cu excepția produselor alcoolice” se va completa cu textul „în sensul Legii nr. 1100/2000 cu privire la fabricarea și circulația alcoolului etilic și a producției alcoolice”. Totodată, considerăm oportună revizuirea acestui punct, având în vedere că, potrivit art. 2 din Legea viei și vinului nr. 57/2006, vinul se consideră produs alimentar obținut exclusiv prin fermentarea alcoolică, totală sau parțială, a strugurilor proaspeți ori înghețați, presăți ori nu, sau a mustului de struguri proaspăt. Obiecția dată este valabilă și pentru standardul nr. 17 din anexa nr. 2. Denumirea capitolului VI „Dispoziții finale” (pct. 121-126) se va revizui și se va expune conform conținutului acestuia, ținând cont că dispozițiile finale nu sunt specifice unor acte normative subordonate legii. În conformitate cu art. 47 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, „(1) Dispozițiile finale cuprind momentul intrării în vigoare și măsurile necesare punerii în aplicare a actului normativ. (2) În dispozițiile finale se includ reglementările privind obligația autorităților responsabile de a	
--	--	--	--

		executa actul normativ, de a întreprinde măsurile și de a realiza procedurile necesare executării. În cazul în care pentru punerea în aplicare a actului normativ este necesară adoptarea sau aprobarea unor norme de aplicare (metodologii, regulamente etc.) ori constituirea unor organe sau instituții, proiectele actelor normative respective se prezintă spre adoptare, aprobare sau emitere nu mai târziu de intrarea în vigoare a actului normativ de bază, dacă în actul normativ de bază nu este prevăzut altfel.”. 3. Anexa nr. 2 (Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar) urmează a fi revizuită integral potrivit exigențelor art. 52 alin. (3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, potrivit cărora „Pentru interpretare corectă și aplicare comodă, punctele pot fi divizate în subpuncte care se numerează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe, până la gradul de detaliere necesar.”.	
10.	Centrul Național Anticorupție	Proiectul a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și are drept scop „implementarea prevederilor Legii nr. 547/2003 asistenței sociale și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, precum și al eficientizării mecanismului de funcționare și monitorizare a serviciului social de sprijin alimentar, precum și crearea unui nou cadru normativ cu privire la Serviciul serviciului social de sprijin alimentar, pe lângă faptul că va aduce o claritate în acreditarea și monitorizarea serviciului, va permite o acoperire mai mare de beneficiari la nivel național, precum și o abordare individualizată”. 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	Se acceptă.

		stabilite de prevederile art.28 al Legii integrității 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) din Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional. În final, ținând cont că prin proiect se propune aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar, se recomandă aprobarea setului de servicii sociale de bază în corespundere cu prevederile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale și asigurarea corelării Serviciului social de sprijin alimentar cu acesta.	
SINTEZA obiecțiilor și propunerilor parvenite urmare a consultărilor publice <u>la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin alimentar (număr unic 870/MMPS/2025)</u>			
1.	Concordia, Proiecte Sociale	În contextul consultărilor publice a proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social de sprijin alimentar și Standardelor minime de calitate, lansate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Nr. înregistrare Cancelaria de Stat: 870/MMPS/2025 (denumit în continuare <i>Regulament</i>). <i>A.O. „Concordia. Proiecte Sociale”</i>, vine cu următoarea propunere: A.O Concordia. Proiecte Sociale prestează servicii de sprijin alimentar care se încadrează în următoarele categorii enumerate în Regulament: ”Catering Social” ce prevede livrarea meselor la domiciliu și ”Ghișeu social alimentar,, care prevede ridicarea meselor de către beneficiari. În același timp, Standardele minime (Standardul 14) impun posedarea unui mijloc de transport pentru livrarea meselor calde. În cazul nostru, mesele sunt livrate la domiciliu de către lucrătorii sociali și voluntari.	Se acceptă propunerea înaintată de A.O. „Concordia. Proiecte Sociale” privind revizuirea prevederilor Standardului 14 referitor la obligativitatea posedării unui mijloc de transport pentru livrarea meselor calde la domiciliu. Această ajustare este justificată pentru a nu limita prestatorii care deja furnizează servicii funcționale prin livrare realizată de lucrători sociali, voluntari sau cu sprijinul APL și pentru a evita crearea unei sarcini suplimentare care ar putea îngreuna desfășurarea serviciului. Totodată se va revizui tot textul proiectului în vederea ajustării la propunerea respectivă.

		Urmare a celor expuse, rugăm examinarea posibilității excluderii obligativității posedării mijlocului de transport pentru a livra mesele la domiciliul beneficiarilor și includerea în standarde a alternativelor pentru livrarea meselor, ca de exemplu livrarea cu ajutorul voluntarilor, angajaților Serviciului sau cu mijlocul de transport pus la dispoziție de către APL ETC.	
2.	Keystone Moldova	Instituția Keystone Moldova, în calitate de coordonator al procesului de elaborare a Regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate pentru serviciul social de sprijin alimentar, elaborate de cadrul proiectului „Ppct.eneriate pentru servicii de cantină socială inclusive și durabile,,,” finanțat de Uniunea Europeană, declară următoarele: Considerăm acest pas unul drept esențial pentru îmbunătățirea cadrului legal pentru consolidarea serviciilor de sprijin alimentar în RM. În procesul de documentare și elaborare a proiectelor de acte normative menționate mai sus, au fost implicați activ prestatorii de servicii de cantină socială și alte forme de sprijin alimentar, atât din sectorul public, cât și din cel privat, precum și reprezentanți ai autorităților publice locale și centrale. Totodată, procesul a fost nefundamentat de opiniile și experiențele beneficiarilor acestor servicii, documentele în cadrul cercetării de cartografiere a serviciilor de cantină socială, desfășurată în cadrul proiectului. De asemenea, au fost analizate și integrate bunele practici internaționale în domeniul sprijinului alimentar, cu accent pe modelele aplicate în statele membre ale Uniunii Europene, în vederea asigurării unui cadru normativ eficient și adaptat nevoilor persoanelor afectate de insecuritate alimentară. Aprobarea Actelor normative mai sus menționate este deosebit de importantă pentru prestatorii de servicii, întrucât: - Elimină barierele legislative existente, care limitează posibilitatea organizațiilor societății civile de a furniza servicii de sprijin alimentar acreditate, în pofida faptului	Se acceptă. Propunerile înaintate de Keystone Moldova în procesul de elaborare a cadrului normativ au fost luate în considerare și au fost încadrate în textul Regulamentului

		că acestea acoperă o proporție semnificativă din necesarul de servicii la nivel local; - Permite diversificarea formelor de sprijin alimentar, adaptate nevoilor reale ale beneficiarilor, inclusiv prin introducerea unor opțiuni precum pachetele alimentare, tichetele sau livrarea la domiciliu – forme care s-au dovedit eficiente în practică, mai ales în perioada de urgență; - Asigură o abordare unitară și calitativă în furnizarea serviciilor, prin stabilirea unor standarde clare și aplicabile tuturor prestatorilor, indiferent de statutul lor juridic; - Contribuie la incluziunea socială a celor mai vulnerabile categorii de populație, oferindu-le acces echitabil la sprijin alimentar adecvat.	
3.	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	La proiectul textului Regulamentului s-a intervenit cu următoarele recomandări de modificare după cum urmează: La pct. 4 sintagma „decizia” se substituie cu sintagma ” actul administrativ al prestatorului,,;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, standardele minime de calitate, actul administrativ al prestatorului de serviciu privind instituirea Serviciului, regulamentul intern de organizare și funcționare a serviciului, precum și cu prevederile legislației.
4.	accesibilității serviciilor sociale a standardelor minime de calitate pentru a răspunde nevoilor populației, implementat (https://www.gopa.eu.pace) și www.dai.com	La pct. 6. La noțiunea solicitant, sintagma „sau în cazurile prevăzute de lege” se substituie cu sintagma „sau reprezentantul legal al acesteia,,;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: „<i>solicitant</i> – persoana/reprezentantul legal al acesteia, care depune cererea de acordare a serviciul social de sprijin alimentar;”
5.		La noțiunea ”evaluarea necesităților,, sintagma ”act care constată,, se substituie cu sintagma ”proces de analiză și documentare cu constatarea,,;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: „<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;”
6.		Se recomandă includerea la noțiuni cele 6 forme de sprijin alimentar. Acestea sunt elemente noi care necesită a fi clarificate prin definiție. Se propune expunerea în următoarea redacție precum și ajustarea definiției propuse pe tot parcursul textului hotărârii și a standardelor minime de calitate: - „<i>cantina socială</i>”- formă a Serviciului, dotată și amenajată conform cadrului normativ aplicabil pentru prepararea și	Se acceptă. Conținut adăugat în textul proiectului regulamentului-cadru.

		servirea alimentației în incinta unui spațiu special destinat acestui scop”. - „<i>ghișeu social alimentar</i> - formă de organizare a Serviciului social de sprijin alimentar care vizează prepararea sau procurarea meselor calde și distribuite într-un spațiu din comunitate;” - „<i>cantină mobilă</i> - formă a Serviciului care prevede livrarea mesei calde, într-un loc stabilit de prestator;” - „<i>catering social</i> - formă de organizare a Serviciului social de sprijin alimentar care implică prepararea sau procurarea meselor calde și livrarea acestora la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor;” - „<i>pachet alimentar</i> - formă de organizare a Serviciului social de sprijin alimentar care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile;” - „<i>voucher alimentar</i> - formă de organizare a Serviciului social de sprijin alimentar aplicată prin intermediul unui instrument de plată utilizat exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese calde;”	
7.		Se recomandă definirea noțiunilor: - ”situație de dificultate - situație dificilă în care se află familia/persoana la un moment dat, condiționată de factorii socio-economici, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, de pierderea sau limitarea propriilor capacități de integrare socială, confirmată prin evaluarea necesităților;,” - „echipa multidisciplinară denumită pe tot parcursul textului regulamentului – Comisie;”	Se acceptă. Se reglementează în textul actului normativ, după cum urmează: „<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 – (în continuare - Comisie)</i> - grup de specialiști din diferite domenii, care colaborează în scopul soluționării cazurilor familiilor/persoanelor defavorizate aflate în situație de dificultate.”;
Capitolul II. SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI			
8.		La pct. 7 după cuvântul „persoanei” se completează cu cuvântul „familiei defavorizate,;”	Se acceptă. Pct. 7 se expune în următoarea redacție: „7. Scopul Serviciului constă în susținerea persoanei/familiei defavorizate aflate în situații de dificultate pentru prevenirea/diminuarea/depășirea

			situațiilor de dificultate prin asigurarea accesului la serviciile de alimentație, în baza necesităților identificate.”
9		La pct. 9, se recomandă excluderea cuvântului „principiul” din descrierea fiecărui principiu și completarea textului cu principiile: a) transparența în procesul de luare a deciziilor; b) respectării opiniei beneficiarului.;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 9. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii: 9.1 accesibilității și disponibilității; 9.2 recunoașterii independenței și autonomiei persoanei, respectarea demnității umane; 9.3 nondiscriminării; 9.4 abordării individualizate; 9.5 parteneriatului în dezvoltarea și prestarea Serviciului; 9.6 confidențialității informației; 9.7 responsabilității personale a beneficiarului; 9.8 transparența în procesul de luare a deciziilor; 9.9 respectării opiniei beneficiarului.
		La Capitolul III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI: Secțiunea 1 ”Dreptul la serviciu,,:	
10.		La pct. 10, cuvântul „cumulative a,, se exclude; La Sbp. 10.2 se recomandă divizarea normelor în ppct.ea ce țin de privarea de libertate și servicii de plasament. Totodată sintagma ”sociale în regim de,, se substituie cu sintagma ”de plasament de tip rezidențial,,; La sbp. 10.3, de completat cu sintagma „la Serviciu”; La sbp. 10.5 sintagma ”decizia,, se substituie cu sintagma „actul administrativ”;	Se acceptă. După modificare, pct. 10 se expune în următoarea redacție: ”10. Dreptul la Serviciu se acordă persoanei în cazul întrunirii cumulative a următoarelor condiții: 10.1 este cetățean al Republicii Moldova sau străin specificat în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova; 10.2 nu execută pedeapsa privativă de libertate; 10.3 nu beneficiază de servicii de plasament de tip rezidențial publice sau privat; 10.4 a depus cererea sau este referit la Serviciu; 10.5 se află în situație de dificultate confirmată prin raportul de evaluare a necesităților și actelor constatatoare; 10.6 este emis actul administrativ cu privire la acordarea dreptului la Serviciu; 10.7 este semnat contractul de prestare a serviciului și acordul de colaborare cu prestatorul.”
11.		La pct. 11 sintagma „Echipei multidisciplinare,, se substituie	Se acceptă.

		cu sintagma „Comisiei”	După modificare pct 11 se expune în următoarea redacție: ”11. Dreptul la acordarea Serviciului se stabilește de către Prestator pentru o perioadă de până la 180 de zile calendaristice. Dreptul de acordare a serviciului poate fi extins în urma evaluării necesităților și recomandărilor Comisiei.”
		La secțiunea 2 Managementul de Caz al Serviciului:	
12.		La pct. 12, se completează cu sintagma „societatea civilă”;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 12. „Identificarea beneficiarilor Serviciului se realizează de către asistenții sociali comunitari și/sau Prestator sau pot fi referiți de către autorități/instituții/organizații, reprezentanții organizațiilor necomerciale, societatea civilă, voluntari, membrii comunității, precum și la solicitarea directă a beneficiarilor.
13.		La pct. 13: La sbp. 13.1. sintagma „personală a,, și sintagma „către Prestator” se exclude;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 13.1. la solicitarea beneficiarului și/sau a reprezentantului legal;
14.		La pct. 15 sintagma „echipa multidisciplinară” se substituie cu sintagma „Comisie”;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: ”15. Evaluarea necesităților se realizează de către Comisie în termen de 10 zile calendaristice de la data înregistrării cererii beneficiarului. În baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților, Comisia formulează concluzii și propuneri privind măsurile care urmează a fi întreprinse.”
15.		La pct. 16 sintagma „echipa multidisciplinară” se substituie cu sintagma „Comisie”;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: ”16. Decizia cu privire la acordarea sau neacordarea dreptului la Serviciu se stabilește de către Prestator în baza rezultatelor evaluării inițiale a necesităților și a recomandărilor Comisiei în termen de 15 zile calendaristice, inclusiv, după caz, în baza avizului comisiei. Beneficiarul este informat cu privire la decizie în termen de 5 zile lucrătoare.”
16.		La pct. 18 sintagma „/livra/distribui” se exclude;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: ”18. În situația în care beneficiarul prezintă simptome sau o boală infecțioasă de scurtă durată Prestatorul poate oferi serviciul cu respectarea normativelor sanitaro-epidemiologice.”
17.		În vederea clarificării neconcordanței între termenele privind	Se acceptă.

		evaluarea menționată în standardele minime de calitate și reevaluarea serviciului propunem completarea cu un nou punct în textul regulamentului – cadru după cum urmează: „20. Monitorizarea situației beneficiarului se realizează de către managerul de caz, la necesitate, sau după cum urmează: a) beneficiarul se află în serviciu pe o perioadă de cel puțin 90 de zile calendaristice; b) beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de cel puțin 180 de zile calendaristice;	După modificare norma va fi pct 20.
18.		La pct. 20 după cuvântul „datele” se completează cu sintagma „despre solicitant”;	Se acceptă. După modificare norma va fi pct. 21 și avea următorul conținut: „21. Datele despre solicitant constatate prin ancheta socială se consideră valabile și produc efecte de la data întocmirii anchetei până la întocmirea unei noi anchete sociale sau constatărilor organelor abilitate cu funcții de control. În cazul identificării unor noi circumstanțe în situația beneficiarului prin anchetă socială sau constatărilor organelor abilitate cu funcții de control, noile constatări identificate întră în vigoare din data întocmirii raportului de constatare/data vizitei membrilor organelor respective la reședința curentă a beneficiarului, fără a produce efecte retroactive.
19.		La pct. 21: La 21.5 de completat cu sintagma „ Beneficiarul declară alte informații decât cele prezentate inițial sau ”. În ultimul alineat al acestui punct, după cuvântul întocmește se adaugă sintagma „raportul de reevaluare”;	Se acceptă. După modificare norma va trece la pct. 22 și va avea următorul conținut: 22.5. Beneficiarul declară alte informații decât cele prezentate inițial sau prestatorul constată modificări în informațiile declarate, constatate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative. 22.6. În rezultatul reevaluării, prestatorul întocmește raportul de reevaluare care se anexează la dosarul beneficiarului.
20.		La sbp. 23.5 după sintagma „contravalorii meselor” se adaugă sintagma „ în termen indicat de prestator în contractul de prestări servicii, iar după sintagma „contra cost” se adaugă sintagma „sau parțial contra cost”;	Se acceptă. După modificare norma va fi pct. 24 și următorul conținut: „24.5 neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii, în cazul serviciului prestat contra cost sau

			parțial contra cost. ”
21.		La pct. 24 cuvântul „ stoparea” se înlocuiește cu sintagma „încetarea plății”; La sbp. 24.3 textul punctului se substituie cu „în baza raportului de reevaluare a Comisiei”; La sbp. 24.4 după cuvântul „acordul” se completează cu cuvintele „ de colaborare și/sau contractul de prestări servicii”; La sbp. 24.6. sintagma „ beneficiarii” se substituie cu sintagma „de accesare,,; La sbp. 24.8 cuvântul „privării” se substituie cu cuvântul „privarea”; La sbp. 24.9 se completează cu sintagma „de tip rezidențial”; La sbp. 24.10 „sintagma „în decurs de 20 zile calendaristice din data suspendării serviciului în cazul menționat la sbp 23.5) pct 23 al Regulamentului” se substituie cu textul „termenul indicat de prestator” Se completează cu sbp. 24.12 și 24.13 cu următorul conținut 24.12. „survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente serviciului de către prestator; 24.13. „ Lichidarea Serviciului”;	Se acceptă. După modificare norma va fi pct. 25 și avea următorul conținut: 25. Încetarea prestării serviciului poate fi realizată în următoarele: 25.1 la solicitarea în scris a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal; 25.2 la constatarea neîntrunirii de către beneficiar a condițiilor de admitere, sau modificărilor/constatărilor în informațiile declarate, sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative; 25.3 în baza raportului de reevaluare a Comisiei; 25.4 expirarea duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare și/sau contractul de prestării servicii, în lipsa încheierii unui nou acord de colaborare și/sau contract de prestări servicii sau prelungirii precedentului; 25.5 la constatarea utilizării Serviciului în alte scopuri decât cele stabilite în acord; 25.6 la încălcarea regulamentului de ordine interioară în perioada de accesare a Serviciului; 25.7 cauzarea prejudiciilor asupra integrității bunurilor din cadrul Serviciului, beneficiarilor sau personalului Serviciului; 25.8 privarea de libertate; 25.9 plasarea într-un serviciu de plasament de tip rezidențial; 25.10 neachitarea contravalorii meselor în termenul indicat de prestator în contractul de prestări servicii; 25.11 decesul beneficiarului; 25.12 survenirea unor circumstanțe care duc la imposibilitatea prestării temporare/permanente serviciului de către prestator; 25.13 Lichidarea serviciului;
22.		La pct. 25, cuvântul „stoparea” se substituie cu cuvântul „încetarea”, pentru a crea conformitate pe tot parcursul actului normativ.	Se acceptă. Pct 25 va fi pct 26. Iar textul „sbp 24.8 și sbp. 24.11” se substituie cu textul „25.8 și 25.11” Se expune în următoarea redacție:

			„26. 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. 25.8 și 25.11 din pct. 24. ”
		Secțiunea 4: Drepturile și obligațiile beneficiarilor	
23.		La pct. 26: La sbp. 26.1 după cuvintele „legale privind” se completează cu cuvintele „organizarea și,, La sbp. 26.2 după cuvintele „în conformitate cu” se completează cu „contractul de prestări servicii și/sau”; La sbp. 26.3 după cuvântul „petiții” se completează cu cuvintele „reclamații, obiecții, sesizări,,; La sbp. 26.4, sintagma „ să utilizeze” se substituie cu cuvântul „prelucreze”, La sbpct. 26.5 cuvântul „stoparea” se substituie cu sintagma „încetarea prestării”;	Se acceptă. După modificare norma fi și pct. 27 și va avea următorul conținut: 27. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi: 27.1. să fie informați asupra prevederilor legale privind organizarea și funcționarea Serviciului; 27.2. să beneficieze de servicii în conformitate cu contractul de prestări servicii și/sau acordul de colaborare încheiat cu prestatorul; 27.3. să depună petiții, reclamații, obiecții, sesizări; 27.4. să li se păstreze și prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal; 27.4. să solicite modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului; 27.5 să fie informați despre drepturile și obligațiile în calitate de beneficiar al Serviciului;
24.		La pct 27. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații se completează cu următoarele obligații: - „să respecte regulamentul de activitate al Serviciului,, - „să declare modificările survenite în situația beneficiarului;” La sbp. 27.1 cuvântul „responsabilă” se substituie cu cuvântul „respectuoasă”; La sbp. 27.3 cuvântul „unității,, se substituie cu cuvântul ”Serviciului,,;	Se acceptă. După modificare norma va fi pct. 28 și va avea următorul conținut: „28. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații: 28.1. Să respecte regulamentul de activitate al Serviciului; 28.2. să furnizeze informații veridice cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații; 28.3. să declare modificările survenite în situația beneficiarului; 28.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului. 28.5. să respecte programul stabilit pentru servirea mesei, pentru preluarea mesei, să păstreze curățenia localurilor și bunurile Serviciului, precum și să respecte măsurile de igienă;” 28.6. să valorifice voucherul alimentar sau pachetul alimentar conform destinației.

		La secțiunea 5. Drepturile și obligațiile Prestatorului:	
25.		La sbp 28.1 Cuvântul „medicale” se substituie cu sintagma „medico-sanitare”, cuvântul „agenția” se substituie cu cuvântul „subdiviziunile”, cuvântul „neguvernamentale,, se substituie cu cuvântul „necomerciale” și se completează cu „societatea civilă, asociații obștești, confederația națională a sindicatelor,,; La pct 28.4 cuvântul „neguvernamentale” se substituie cu cuvântul „necomerciale,, cuvântul „integrarea” se substituie cu cuvântul „incluziunea”; Pct 28.5 va avea următorul cuprins „ să desfășoare serviciul în conformitate cu prevederile	Se acceptă. După modificare norma va fi pct 29 și va avea următorul conținut: 29. Prestatorul are următoarele drepturi: 29.1. să colaboreze cu Agențiile/ Structurile teritoriale de asistență socială, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiile medico-sanitare, instituțiile rezidențiale, prestatorii de servicii sociale, organele de ordine publică, subdiviziunile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă, instituții de învățământ, organizațiile necomerciale, societatea civilă, asociații obștești, confederația națională a sindicatelor, voluntarii, agenții economici, alte instituții și organizații, indiferent de forma de organizare; 29.2. 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; 29.3. să acceseze și să folosească mijloacele financiare de la organizații donatoare în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația; 29.4. să semneze acorduri de parteneriate și/sau colaborare cu autoritățile publice și/sau organizații necomerciale, alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul acestora la servicii; 29.5. să desfășoare serviciul în conformitate cu prevederile Regulamentului-intern de organizare și funcționare;
26.		La pct 29.3 sintagma „prevederilor legislației privind protecția datelor cu caracter personal” se substituie cu sintagma „conform legislației”; Pct 29.5 sintagma „acorduri/memorandumuri de cooperare” se substituie cu sintagma „ acord de colaborare cu Agenția teritorială de asistență socială/structurile teritoriale de asistență socială, în vederea prestării Serviciului; se completează cu următorul conținut - „, să furnizeze trimestrial rapopct.e de activitate către	Se acceptă. După modificare norma va fi pct 30 și avea următorul conținut: 30. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații: 30.1. să aprobe regulamentul intern de organizare și funcționare; 30.2. să presteze servicii potrivit prevederilor legislației; 30.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal conform legislației; 30.4. să asigure un mecanism de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

		structura teritorială de asistență socială în subordinea căreia prestatorul își desfășoară activitatea”; - să prezinte Agenției teritoriale de asistență socială/ structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, trimestrial/anual rapopct.e cu privire la activitatea serviciului;	30.5. să încheie acord de colaborare cu Agenția teritorială de asistență socială/structurile teritoriale de asistență socială/ Structura teritorială de asistență socială Chișinău și unitatea autonomă Găgăuzi în vederea prestării Serviciului; 30.6. să furnizeze, la solicitare, informația către Agenție/ Structura teritorială de asistență socială privind beneficiarii serviciului și activitatea desfășurată; 30.7. să prezinte Agenției teritoriale de asistență socială/ structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, trimestrial/anual rapopct.e cu privire la activitatea serviciului; 30.8. să asigure informarea cu privire la activitatea Serviciului; 30.9. să monitorizeze procesul de prestare a Serviciului și să organizeze evaluarea calității acestora; 30.10. să furnizeze, la cerere, date statistice deținute de Serviciu; 30.11. să furnizeze trimestrial rapopct.e de activitate către structura teritorială de asistență socială în raza administrativă a căreia prestatorul își desfășoară activitatea;
		Secțiunea 6. Modalitățile de prestare a Serviciului:	
27.		la pct 30.3 cuvântul „compensat” se substituie prin sintagma „prin achitarea parțială a costului serviciului,, pct 30.4 va avea următorul cuprins: „Modalitatea de prestare a serviciului este stabilită de către Prestator de comun cu beneficiarul”; Pct 31 se substituie cu pct 30.4.	Se acceptă. După modificare norma va fi în pct 31 și va avea următorul conținut: 31. Serviciul poate fi prestat prin următoarele modalități: 31.1. gratuit; 31.2. contra plată prin achitarea deplină a costului serviciului; 31.3. prin achitarea parțială a costului serviciului. Beneficiarul din mijloace financiare proprii acoperă o ppct.e din costul mesei calde/prânzului. Mărimea părții din cost pe care trebuie să o achite beneficiarul este stabilită de către Prestator; 31.4. modalitatea de prestare a serviciului este stabilită de către Prestator de comun cu beneficiarul;
28.		La pct 32 se propune următoarea redacție: „32. Prestatorul aprobă condițiile de admitere în serviciu, iar pentru beneficiarii de servicii prin achitare parțială sau integrală a costului Serviciului și cuantumul contribuției beneficiarului. ”	Se acceptă.

29.		la pct 32 cuvîntul „conform legislației” se exclude, cuvîntul „compensate” se substituie cu sintagma „prin achitare parțială”, sintagma „contra plată” se substituie cu textul ”integrală a costului Serviciului”	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 32. Achitarea costurilor Serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de Prestator. Prestatorul aprobă costul Serviciului contra plată și costul Serviciului compensat.
30.		La pct 33. Cuvîntul „conform legislație” se exclude”	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 33. Achitarea costurilor Serviciului de către beneficiar se efectuează prin modalitatea de plată stabilită de Prestator. Prestatorul aprobă costul Serviciului contra plată și costul Serviciului compensat.
La secțiunea 7 Organizarea și funcționarea Serviciului			
31.		la pct 37 se completează cu cuvintele „ corespunde normelor cadrului normativ în vigoare” se exclude și se completează cu cuvintele „în corespundere cu cadrul normativ” la finalul normei;	Se acceptă. După modificare și după parvenirea avizului ANSA norma va avea următorul conținut: 37. Prestatorul respectă prevederile Legii nr. 306/2018 privind siguranța alimentelor și Legii nr. 296/2017 privind cerințe generale de igienă a produselor alimentare, privind condițiile de procurarea produselor alimentare, transportarea, recepționarea și păstrarea produselor alimentare, prepararea și livrarea.
32.		la pct 42 și 43 cuvintele „sistarea și stoparea” se substituie cu cuvintele „ suspendarea și încetarea”	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 42. Comisia examinează dosarele și înaintează recomandări pentru acordarea, suspendarea, încetarea sau modificarea formelor sau modalităților de prestare a Serviciului. 43. Recomandările comisiei sunt examinate la emiterea de către Prestator a deciziilor privind acordarea, suspendarea, încetarea sau modificarea formelor sau modalităților de prestare a Serviciului.
33.		la pct 45, sintagma „într-un” se substituie cu sintagma „în”.	Se acceptă.
34.		la pct 44 și 46 cuvintele „listele de rezervă” se substituie cu cuvintele „listele de așteptare”;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 42. Prestatorul perfectează listele beneficiarilor, și/sau după caz liste de așteptare. 46. Listele de așteptare sunt valorificate în cazul constatării lipsei/imposibilitatea beneficiarilor de a servi/ridica masa caldă sau altă

			formă de Serviciu conform prezentului Regulament.
		Capitolul IV. Formele serviciului de sprijin alimentar.	
		Secțiunea I. Cantina Socială	
35.		La pct 52, se propune următoare definiția la „cantina socială - Cantina socială reprezintă o formă a Serviciului, dotată și amenajată conform cadrului normativ aplicabil pentru prepararea și servirea alimentației în incinta unui spațiu special destinat acestui scop;	Se acceptă.
36.		Pct 53 va avea următorul cuprins: „Cantina socială este organizată și funcționează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aplicabile domeniului alimentației publice și serviciilor sociale;”	Se acceptă.
37.		Pct 54 va avea următorul cuprins: „Serviciul respectă normele sanitare și de igienă prevăzute de legislație și deține autorizațiile/certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;;	Se acceptă. Pct. 54 se expune în următoarea redacție, urmare a incorporării modificărilor parvenite și de la ANSA: „54. Serviciul respectă normele sanitare și de igienă prevăzute de legislație și deține autorizațiile/certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.”
38.		Pct 55 va avea următorul cuprins: „Meniul zilnic este afișat într-un loc vizibil,,	Se acceptă. Pct. 55 se expune în următoarea redacție, urmare a incorporării modificărilor parvenite și de la ANSA: „55. Meniul zilnic este afișat într-un loc vizibil cu indicarea gramajului și prețului (după caz) pentru o porție, inclusive orice ingredient sau adjuvant tehnologic care provoacă alergii sau intoleranță, utilizat la fabricarea sau prepararea unui produs alimentar și încă prezent în produsul finit, chiar și într-o formă modificată, conform art. 8 alin. (1) lit. b) și c) și art. 19 din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare.”
39.		Pct 56 va avea următorul cuprins: „Mesele calde sunt oferite beneficiarilor conform programului de activitate al Serviciului și în baza listei de evidență.”	Se acceptă.
		La secțiunea 2. Ghișeu social alimentar	
40.		La pct 57 textul „ambalate în recipiente” se exclude.	Se acceptă.

			După avizul parvenit de la ANSA norma se expune redacția propusă de această autoritate.
41.		La pct 61 cuvintele „ambalate corespunzător,, se exclude;	Se acceptă. După modificare norma va avea următorul conținut: 61. Mesele calde se oferă beneficiarilor conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență.
42.		La pct 62 se recomandă reformularea în contextul oferirii prestatorului posibilității selectării modalității de prestare a serviciului.	Se acceptă. Pct 62 se expune în următoarea redacție: „62. Transportarea meselor calde se efectuează conform modalității stabilite de prestator ori după caz, cu mijloace de transport autorizate sanitar-veterinar în conformitate cu art. 18 din Legea nr. 221/2007 privind activitatea sanitar-veterinară”.
43.		Pct 63 se formulează în contextul expunerii normei cu privire la siguranța alimentelor.	Se acceptă prin prisma avizului ANSA. După avizul parvenit de la ANSA, pct 63 se expune în următoarea redacție „63. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizările/certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.”
		Cantina mobilă. Secțiunea 3.	
44.		Pct 65. Cuvintele „ambalate, prin intermediul unui vehicul specializat conform cadrului normativ în domeniu” și textul „de staționare” se exclud.	Se acceptă. După modificare norma va fi pct 64 și va avea următorul conținut: „64. Cantina mobilă reprezintă o formă a Serviciului care prevede livrarea mesei calde, într-un loc stabilit de prestator.”
45.		La pct 66, cuvintele „ambalate corespunzător” se exclude. Se completează cu cuvintele „de prestator”;	Se acceptă. După modificare va fi pct 65 și va avea următorul conținut? „65. Cantina mobilă poate fi organizată pe lângă Cantina socială sau prin achiziționarea meselor calde de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați/înregistrați în domeniul siguranței alimentelor.,,
46.		La pct 69, cuvintele „ambalate corespunzător,, și „Beneficiarul semnează zilnic lista de evidență” se exclude;	Se acceptă. După modificare norma va fi pct 68 și avea următorul conținut: „68. Mesele calde se oferă beneficiarului conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență. „
47.			Se acceptă.

		Pct 72 și 73 se exclude. și pct. 74 se substituie cu pct 71.	
48.		La secțiunea 4. Catering social: La Pct 75, 76 sintagma „ambalate corespunzător” se exclude;	Se acceptă. Se expune în următoarea redacție (după modificare se substituie cu pct 72 și 73) : „72. Cateringul social este o formă a Serviciului care prevede distribuirea mesei calde, la domiciliul sau reședința curentă a beneficiarului. ” „73. Cateringul social poate fi organizat și prin achiziționarea meselor calde, de la prestatori de servicii de alimentație publică autorizați/înregistrați în domeniul siguranței alimentelor.,,
49.		Pct 79 se expune în următoarea redacție: ”79. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de Prestator.”	Se acceptă. Se expune în următoarea redacție urmare a parvenirii avizelor și de la ANSA: (după modificare se substituie cu pct 76) „76. Tipul recipientelor în care se oferă mesele beneficiarilor se stabilesc de Prestator, avizate conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 308/2011 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind materialele și obiectele destinate să vină în contact cu produsele alimentare.”
50.		Pct 81 se substituie cu următorul conținut : „81. Mesele calde se oferă beneficiarului conform programului de activitate al Serviciului, în baza listei de evidență.” Pct 82 se exclude.	Se acceptă. După modificare devine pct 78..
51.		- La pct 83, se completează cu norme în domeniul siguranței alimentelor;	Se acceptă. După avizul parvenit de la ANSA, se expune în următoarea redacție: pct 83 se substituie cu pct 79: „79. Serviciul corespunde normelor sanitare și dispune de autorizările /certificat de înregistrare în domeniul siguranței alimentelor eliberat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.”
		La secțiunea 5. Pachetul alimentar:	
52.		La pct 87 textul „înregistrați conform prevederilor cadrului legal” se exclude;	Se acceptă.
53.		La pct. 88 urmează a fi reformulat textul normei în vederea acordării Prestatorului dreptului de a decide periodicitatea modalității de prestare a Serviciului în strictă conformitate cu	Se acceptă. După modificare se propune următorul cuprins al normei:

		posibilitățile pe care acesta le deține și în conformitate cu legislația.	88. Pachetul alimentar se acordă beneficiarilor Conform modalității aprobate de prestator”. După modificare se substituie cu pct 84.
54.		Pct 91.3 se expune în următoarea redacție: 91.3 distribuit la reședința curentă/domiciliul beneficiarului (în funcție de posibilitățile Prestatorului, pentru beneficiarii care nu se pot deplasa pentru a ridica pachetul alimentar).	Se acceptă. După modificări pct 91 se substituie cu pct 87, respectiv 87.3.
		La secțiunea 6. Voucherul alimentar	
55.		Pct 95, cuvintele „listele și” și „de acordare a” se exclude iar textul normei va avea următorul cuprins: „95. Voucherul alimentar pe suport de hârtie se acordă beneficiarului, în baza deciziei Prestatorului.	Se acceptă. După modificare se substituie cu pct 91.
56.		La pct 96 și 98 cuvintele „perioadă de 2 luni calendaristice,, se substituie cu cuvintele „ perioadă stabilită de către Prestatorul de Serviciu”, pentru a acorda prestatorului de comun cu operatorul/agentul economic flexibilitate în vederea prestării serviciului, iar în acest sens perioada de 2 luni să nu fie considerată perioadă în detrimentul beneficiarilor.	Se acceptă. După modificări normele se substituie cu pct. 92 și pct 94 și va avea următorul cuprins: „92. Voucherul alimentar pe suport de hârtie acordat beneficiarului este valabil pentru o perioadă stabilită de Prestator. După expirarea termenului de valabilitate, voucherul alimentar pe suport de hârtie se anulează. ” Pct 94. S-a modificat după cum urmează: „94. Sumele transferate pe voucherul alimentar pe suport electronic pot fi utilizate în perioada de valabilitate stabilită de Prestator. În cazul în care mijloacele financiare stocate pe voucherul alimentar electronic nu au fost utilizate în decursul perioadei de valabilitate stabilite de Prestator, acestea se rambursează automat autorității care au transferat mijloacele financiare. Beneficiarul care nu a utilizat mijloacele financiare în decursul perioadei stabilite de Prestator, în cazul rambursării, nu mai are dreptul la restituirea acestor mijloace. „
57.		La pct 97 textul „listelor” se exclude.	Se acceptă. Pct 97 se expune în următoarea redacție: „97. Voucherul alimentar pe suport electronic se acordă beneficiarului, în baza listelor și deciziei de acordare Prestatorului.”
58.		Pct 99 se modifică după cum urmează: „99. Prestatorul achiziționează voucherul alimentar și	Se acceptă. După modificare se substituie cu pct 95.

		serviciile pentru acesta de la operatorii economici conform prevederilor legale.	
59.		La pct 102, din textul punctului se propune excluderea cerințelor minime stabilite pentru Voucherul alimentar după cum urmează: 102.1 înscrisul cu denumirea „VOUCHER ALIMENTAR”; 102.2 denumirea emitentului și datele sale de identificare; 102.3 număr de serie pentru identificare; 102.4 perioada de valabilitate a voucherului alimentar; 102.5 numele și prenumele beneficiarului; 102.6 destinația utilizării voucherului alimentar. în vederea evitării neconcordanțelor legislative vis a vis de legislația care reglementează cerințele în vederea emiterii acestor valori materiale strictă evidență.	Se acceptă. Se substituie cu pct 97 și După modificări norma va avea următorul cuprins: „97. Voucherele alimentare sunt valori materiale de strictă evidență și, în ordinea stabilită, sunt înregistrate în Registrul de evidență al Prestatorului, și se păstrează în modul stabilit de legislație. ”
60.		pct 105 se completează cu următoarele: În cazul în care beneficiarul este imobil, achiziționarea produselor alimentare cu voucherul alimentar și/sau de mese calde pot fi ridicate de către o persoană împuternicită (tutelă) în baza actului justificativ.	Se acceptă. După încorporarea modificării în textul actului normativ, precum și propunerilor parvenite de la ANSA, pct 105 se expune în următoarea redacție, (după modificare se substituie cu pct 100.”: „100. Voucherul alimentar este utilizat pe teritoriul Republicii Moldova, în termenul de valabilitate și numai pentru achiziționarea de produse alimentare (cu excepția produselor alcoolice, tutun și produse de tutun) și/sau de mese calde în baza actului de identitate al beneficiarului. În cazul în care beneficiarul este imobil, achiziționarea produselor alimentare cu voucherul alimentar și/sau de mese calde pot fi ridicate de către o persoană împuternicită (tutelă) în baza actului justificativ.,,
61.		La pct 106 sintagma „în safeu” se exclude și se substituie cu sintagma „conform legislației”.	Se acceptă. După modificare se substituie cu pct 101.
		Managementul și Personalul Serviciului	
62.		La pct 107, textul „numit și eliberat în funcție, în condițiile legislației, de către prestator”, se exclude și se substituie cu textul „angajat și eliberat în condițiile legii, de către Prestator.”	Se acceptă. Pct 107 se expune în următoarea redacție, (după modificare se substituie cu pct 102),: „102. Serviciul este condus de manager angajat și eliberat în condițiile legii, de către Prestator.,,
63.		Pct 108.9 se exclude;	Se acceptă. După modificare se substituie cu pct 103.

64.		Pct 108 se completează cu 2 sbp cu următorul conținut: - aprobă fișele de post ale personalului; - în limitele împuternicirilor emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare; - asigură lucrătorii cu echipamente de lucru neprimejdioase; - ia măsuri necesare pentru protecția securității și sănătății lucrătorilor.	Se acceptă. După modificare vor fi prevederi în componentă a pct 103. 103. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții: 103.1. garantează respectarea drepturilor beneficiarilor admiși în Serviciu; 103.2. asigură funcționarea Serviciului în corespundere cu Standardele minime de calitate; 103.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului; 103.4. asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează în Serviciu; 103.5 reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități; 103.6 administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări; 103.7 aprobă programul/regimul zilei/graficul de lucru al Serviciului, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.; 103.8 aprobă planul anual de activitate a Serviciului și asigură implementarea acestuia; 103.9 identifică necesitățile de formare profesională a personalului; 103.10 asigură formarea profesională continuă a personalului; 103.11 asigură supervizare profesională a angajaților Serviciului; 103.12 aprobă fișele de post ale personalului; 103.13 în limitele împuternicirilor emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare 103.14 informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Serviciului; 103.15 poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate de către Serviciu; 103.16 stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau necomerciale, specialiști sau alte persoane din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.
-----	--	---	---

			103.17 asigură lucrătorii cu echipamente de lucru neprimejdioase; 103.18 ia măsuri necesare pentru protecția securității și sănătății lucrătorilor.
65.		La pct 108.14 sintagma „deplină” se exclude;	Se acceptă.
66.		La pct 108.15 sintagma „neguvernamentale” se substituie cu sintagma „necomerciale”	Se acceptă. După modificări norma va avea următorul cuprins: „stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau necomerciale, specialiști sau alte persoane din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.”
67.		Pct 109 se exclude.	Se acceptă.
68.		La pct 110, textul „Personalul este format din specialiști din diferite domenii, care corespund scopului și obiectivelor Serviciului,„ Pct 110 - Aceasta este o prevedere generală. Se recomandă de specificat categoriile de personal, cu remarca că unitățile de personal și numărul acestora este stabilit de către Prestator, ținând cont de capacitatea Serviciului, necesitățile beneficiarilor și serviciile prestate. Pct. 111 și 112 se exclude.	Se acceptă și se expune în următoarea redacție (După modificare se substituie cu pct 104.): „Pct 104 va avea următorul conținut „Unitățile de personal și numărul acestora este stabilit de către Prestator, ținând cont de capacitatea Serviciului, necesitățile beneficiarilor și serviciile prestate.”
69.		La pct 113, textul „actelor normative aprobate de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul sănătății” se exclude și se substituie cu textul „legislației”.	Se acceptă. Pct 113 se expune în următoarea redacție (după modificare se substituie cu pct 105):

			„105. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, iar la necesitate, Prestatorul poate încheia și contracte prestări servicii, în baza prevederilor legislației. Personalul Serviciului efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform legislației.,,
70.		La pct 114, textul „viața”, „și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.”	Se acceptă. Pct 114 se expune în următoarea redacție (după modificare se substituie cu pct 106): „106. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor”.
71.		La pct 115, cuvântul „în vigoare” se exclude.	Se acceptă. Pct 115. se expune în următoarea redacție, după modificare se substituie cu pct 107: „107. Salarizarea personalului de efectuează în conformitate cu legislația
72.		Pct 116, se exclude.	Se acceptă.
73.		La secțiunea 4 Finanțarea Serviciului: la pct 119 sintagma „în vigoare” se exclude;	Se acceptă. După modificare devine pct 110.
74.		La dispoziții finale și Capitolul VI, pct 126 se exclude.	Se acceptă.
SINTEZA obiecțiilor și propunerilor parvenite urmare a consultărilor publice <u>la Standardele minime de calitate a Serviciului Social de Sprijin alimentar (număr unic 870/MMPS/2025)</u>			
75.		La standardul 1 accesibilitatea și disponibilitatea, se propune expunerea în următoarea redacție: Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1, „Prestatorul asigură accesegal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili”. Rezultat scontat: Serviciul este accesibil și disponibil. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul pune la dispoziție: Datele de contact (adresa, numărul de telefon/fax și adresa;	Se acceptă.

		2. Prestatorul are stabilite criterii de eligibilitate pentru admiterea în serviciu; 3. Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea normativelor în construcții. Totodată recomandăm unificarea pe tot parcursul textului a sintagmei „rezultat scontat”	
76.		La standardul 2 „Informarea”, după sintagma comunității propunem completarea cu textul „comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora”. La rezultatul scontat se propune următoarea redacție: „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. Indicatorul nr 3 se propune de exclus „Materialele sunt redată într-un limbaj accesibil și sunt plasate într-un loc vizibil”.	Se acceptă. După modificări standardul 2 va avea următorul conținut: Informare - standardul 2 Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora cu privire la serviciile prestate. 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. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind forma serviciilor. 2. Materialele informative conțin date despre serviciile prestate, condiții de admitere, drepturi și obligații. 3. Prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.
77.		La standardul 3 - „Abordare individualizată se propune următoarea noțiune”: „Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor serviciului abordare individualizată în procesul de acordare și realizare a activităților în cadrul serviciului.” La rezultatul scontat se propune următoarea redacție: „Activitățile realizate în cadrul serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor”. La indicatorul de rezultat nr. 2, după cuvântul „asigură” se completează cu sintagma „prestarea serviciilor”.	Se acceptă. Standardul nr. 3 se expune în următoarea redacție: „Abordare individualizată – standardul 3 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor serviciului abordare individualizată în procesul de acordare și realizare a activităților în cadrul serviciului. Rezultat scontat: Activitățile realizate în cadrul serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.

			2. Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul. ”
78.		Se propune excluderea standardului 4 ” Pct.eneriatul,,	Se acceptă.
79.		Se Propune expunerea standardului 5 „Participarea beneficiarului,, în următoarea redacție: Se propune următoarea definiția:,, Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a serviciului”. La rezultatul scontant se propune completarea cu următorul text: „Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității serviciului oferit.” Se propune completarea indicatorilor de realizare cu punctele 3 și 4 după cum urmează: „3. Prestatorul încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal acordul de colaborare privind prestarea serviciului. 4.Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului;	Se acceptă. Se substituie cu standardul 4 și Standardul 4 va avea următorul cuprins: „Participarea beneficiarului – standardul 4 Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a serviciului. Rezultat scontat: Beneficiarul participă activ în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului. Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității serviciului oferit. Indicatori de realizare: 1. Beneficiarul este încurajat și implicat în evaluarea inițială, în planificarea Serviciului și prestarea acestuia; 2. Beneficiarul își exprimă opinia prin semnătură privind necesitățile evaluate, planificarea și prestarea Serviciului. 3. Prestatorul încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal acordul de colaborare privind prestarea serviciului. 4.Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului;”
80.		La standardul nr. 6 „Confidențialitatea informației” Se exclude indicatorul nr. 1 de rezultat și se completează cu indicatorul 1 și 2 în următoarea redacție: „1. 1. Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor; 2. Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.”	Se acceptă. Se substituie cu Standardul 5 și se expune în următoarea redacție: Confidențialitatea informației – standardul 5 Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal. Rezultat scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor;

			2. Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal. Beneficiarul semnează acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal, care se păstrează la dosarul beneficiarului. 3. Angajații Serviciului semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal și declarații de confidențialitate, care se păstrează la dosarul angajatului.
81.		La Standardul 7 „Nediscriminarea” se propune expunerea în următoarea redacție Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului. Rezultat scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciul social, instituție medicală, comunitate etc.). Indicatori de realizare: 1. Prestatorul informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nediscriminării. 2. Personalul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nediscriminării și aplică metode și practici discriminatorii în procesul de prestare a serviciului. 3. Numărul petițiilor care se referă la aplicarea practicilor discriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.	Se acceptă expunerea în redacția propusă. După modificare se substituie cu standardul 6.
		Capitolul II Managementul de caz	
82.		La standardul 8 Admiterea Beneficiarului: La indicatorul de realizare nr. 2 cuvintele „cel puțin” se exclud. Se exclude textul „Evaluarea Necesităților. Ancheta socială. La pct. 7 se exclude textul „Contractul, după caz” și se substituie cu sintagma „Alte acte, după caz”.	Se acceptă. Se substituie cu standardul 7. Indicatorii de realizare vor avea următorul cuprins: 1. Prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului. 2. Dosarul beneficiarului conține următoarele acte:

		La indicatorul de realizare 3 textul „echipei multidisciplinare- în continuare Comisiei” se exclude și se substituie cu cuvântul „comisiei”.	a) Cerere de solicitare a Serviciului; b) Copia actelor de identitate; c) Copia documentelor care confirmă vulnerabilitatea, după caz (certificat cu privire la confirmarea dizabilității, certificat cu privire la componența familiei, etc.); d) Raportul de evaluare a necesităților; e) Planul individualizat de asistență; f) Contractul de prestare a Serviciului; g) Acord de colaborare încheiat între Prestator și beneficiar; h) Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal semnat de beneficiar; i) Fișa de referire, după caz; j) Alte acte, după caz. 3. Decizia de admitere în Serviciu se ia de către Prestator în urma examinării dosarului beneficiarului și a recomandărilor Comisiei.
83.		La standardul 9 cuvântul „stoparea” se substituie cu cuvântul „încetarea”. Rezultatul scontant se expune în următoarea redacție: „Prestatorul aplică proceduri privind modificarea, suspendarea și încetarea Serviciului”.	Se acceptă. Se substituie cu Standardul 8 și se expune în următoarea redacție: „Modificarea, suspendarea și încetarea prestării Serviciului – standardul 8 Prestatorul modifică, suspendă sau încetează prestarea Serviciului conform prevederilor legale. Rezultat scontat: Prestatorul aplică proceduri privind modificarea, suspendarea și încetarea Serviciului. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul deține și aplică procedura privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru; 2. Condițiile de modificare, suspendare sau încetare a Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris. 3. Modificarea, suspendarea sau încetarea Serviciului se realizează în rezultatul monitorizării și reevaluării situației beneficiarului. ”
		Capitolul III Organizarea și funcționarea Serviciului	

84.		Standardul 10 Amplasarea serviciului (mediul extern), se exclude, pentru a nu crea dificultăți prestatorilor în prestarea serviciului și limita accesul beneficiarilor.	Se acceptă.
85.		La standardul 11, în denumire, după cuvântul „autorizațiile” se completează cu sintagma „certIFICATELE DE ÎNREGISTRARE”. La indicatorii de realizare nr.2 textul „Prestatorul deține documentația și autorizații valabile privind desfășurarea activității,, se exclude și se substituie cu textul „Prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare prevăzute de legislație pentru desfășurarea legală a Serviciului,,. La indicatorul 2 textul „Prestatorul deține documentația și autorizațiile valabile privind desfășurarea activității” se substituie cu textul „prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare prevăzute de legislație pentru desfășurarea legală a Serviciului”.	Se acceptă. Se substituie cu standardul 10. Denumirea indicatorului se expune în următoarea redacție: „Dotarea Serviciului și autorizațiile/certificatele de înregistrari.” Indicatorul 2 va avea următorul cuprins: „Prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare prevăzute de legislație pentru desfășurarea legală a Serviciului”.
86.		Standardul 12 organizarea și funcționarea serviciului: La rezultatul scontant textul: „Forma de organizarea și prestare a serviciului corespunde cadrului legal și necesităților beneficiarului identificate la nivel de comunitate,, se exclude. Indicatorii de realizare se expun în următoarea redacție: „Indicatori de realizare: 1. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului în baza unui program de activitate stabilit. 2. Programul de activitate este afișat într-un loc vizibil și adus la cunoștința beneficiarului. 3. Prestatorul elaborează meniul conform cerințelor legale și îl afișează în loc public. 4. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor,,.	Se acceptă. Se substituie cu standardul 11.
87.		La standardul 13 Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului , la definirea Standardului textul „în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ,, se exclude. Se completează cu textul „în care este prevăzută participarea acestuia.”	Se acceptă. Se substituie cu standardul nr. 11. Se expune în următoarea redacție: „Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 11

		La indicatorul de rezultat nr. 2, după cuvintele „listele de evidență”, se completează cu textul „și în funcție de tipul serviciului prestat,”. Indicatorul nr. 3 se exclude., pentru a oferi la discreția prestatorului flexibilitatea prestatorului de a presta serviciului în funcție de posibilitățile acestuia.	Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarului în care este prevăzută participarea acestuia. Rezultat scontat: Prestatorul acordă Serviciul în conformitate cu necesitățile beneficiarului. Indicatori de rezultat: 1. Prestatorul monitorizează și evaluează Serviciul prin: a) vizite la domiciliu; b) vizite la locul prestării Serviciului. 2. Evaluarea și monitorizarea Serviciului prin vizite la locul prestării Serviciului includ analiza programului de activitate, graficul de prestare și listele de evidență, și în funcție de tipul serviciului prestat, respectarea normelor de producție, servire, ambalare și livrare a meselor calde/pachetelor cu produse alimentare.”
88.		Se completează cu standardul 12 „Cantina socială” cu următorul conținut: Cantina socială este formă a Serviciului Social de Sprijin Alimentar care asigură prepararea și servirea meselor calde în incinta unui spațiu special amenajat și dotat conform cadrului normativ aplicabil. Rezultat scontat: Beneficiarii primesc masa caldă în incinta cantinei sociale, în condiții sigure și conforme normelor sanitare. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul deține un spațiu amenajat și dotat conform cerințelor legale pentru prepararea, păstrarea și servirea alimentației. 2. Prepararea și servirea meselor calde se efectuează cu respectarea normelor de siguranță alimentară, conform legislației. 3. Serviciul se prestează conform unui grafic de funcționare aprobat de Prestator și afișat la sediul Serviciului. 4. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.	Se acceptă.

		5. Spațiul de servire este accesibil, sigur și adaptat nevoilor beneficiarilor, conform cerințelor legale aplicabile. 6. Prestatorul asigură respectarea regulilor de igienă personală a personalului, conform legislației.	
89.		Standardul 14 Catering social se expune în următoarea redacție: Catering social – standardul 14 Cateringul social asigură prepararea sau procurarea meselor calde, și livrarea acestora la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor. Rezultat scontat: Beneficiarii primesc masa caldă la domiciliu sau reședința curentă. Indicatori de realizare: 1. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator. 2. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.	Se acceptă. Se substituie cu standardul 13.
90.		La standardul 15 Ghișeul social alimentar, în definiția se exclude textul „Forma a serviciului care vizează” și se substituie cu textul „Ghișeul social alimentar asigură”, textul „ambalate corespunzător și” se exclude. La rezultatul scontat cuvântul „ ambalată” se exclude. La indicatorul de rezultat 1, cuvântul „ ambalată” se exclude. Indicatorul nr. 2 se exclude. Indicatorul nr. 4 se exclude și se substituie cu textul „Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.”	Se acceptă. Se substituie cu standardul 14. Definiția se expune în următoarea redacție: „Ghișeul social alimentar asigură prepararea sau procurarea meselor calde care sunt distribuite într-un spațiu din comunitate., Se acceptă, indicatorii de rezultat se expun în următoarea redacție: Indicatori de realizare: 1. Prestatorul prestează serviciul într-un spațiu amenajat conform cerințelor legale pentru recepționarea/păstrarea/distribuirea meselor calde. 2. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator. 3. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.
91.		La indicatorul nr. 16 Cantina mobilă, se propune următoarea definiție: „Cantina mobilă asigură livrarea mesei calde în proximitatea locuinței beneficiarului”. Indicatorii de rezultat se expun în următoarea redacție: Indicatori de realizare:	Se acceptă modificările înaintate. Se substituie cu standardul 15.

		1. Prestatorul stabilește un loc de staționare a mijlocului de transport pentru distribuirea meselor calde. 2. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.	
92.		La standardul 17. Pachetul alimentar, se exclude textul „Formă a serviciului care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile. Se propune expunerea definiției în următoarea redacție: „restatorul asigură oferirea pachetelor alimentare care conțin produse alimentare neperisabile.,,	Se acceptă. Se substituie cu standardul 16. Se expune în următoarea redacție: Prestatorul asigură oferirea pachetelor alimentare care conțin produse alimentare neperisabile. Rezultat scontat: Beneficiarilor li se acordă sprijin alimentar prin intermediul pachetelor cu produse alimentare. Indicatori de realizare: a) Lista produselor alimentare pentru Serviciu este aprobată de prestator. b) Pachetul cu produse alimentare conține doar produse neperisabile conform listei aprobate de către prestator. c) Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.”
93.		La standardul Voucherul alimentar, textul „Voucherul alimentar reprezintă un instrument de plată exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese calde. Se propune expunerea în următoarea redacție: „Prestatorul asigură beneficiarii cu Voucher alimentar destinat exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese caldt.,, Indicatorul de rezultat nr. 4 : „Prestatorul deține registrul de evidență al beneficiarilor,, se exclude și se completează cu textul : „Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor. ,,	Se acceptă. Standardul se expune în următoarea redacție: Voucherul alimentar – standardul 17 Prestatorul asigură beneficiarii cu Voucher alimentar destinat exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese calde. Rezultat: Beneficiarii valorifică voucherul conform destinației. Indicatori de realizare: 1. Prestatorul deține și aplică o instrucțiune privind mecanismul de acordare a voucherului alimentar, condițiile de valorificare a acestuia, drepturile și obligațiile beneficiarilor. 2. Voucherul alimentar eliberat conține elementele obligatorii de identificare conform normelor legale. 3. Prestatorul deține Registrul de evidență a voucherului alimentar. 4. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.
		CAPITOLUL IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI	
94.		La standardul 19 Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului, La indicatorul de rezultat 1, textul „Serviciul este instituit de către fondator în baza unei decizii de instituire” se exclude și	Se acceptă. Se substituie cu standardul 18 și după modificări indicatorii de realizare se expun în următoarea redacție: „Indicatori de realizare:

		se substituie cu textul „Serviciul este instituit în baza actului administrativ al fondatorului.” La indicatorul de rezultat 3 textul „Prestatorul serviciului cunoaște și aplică regulamentul de organizare și funcționare a serviciului , precum și legislația relevantă pentru desfășurarea activității” se exclude și se substituie cu textul „Prestatorul/fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, iar regulamentul este actualizat la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 3 ani.,, Se completează cu indicatorul 4 cu următorul cuprins: „Personalul Serviciului este informat asupra prevederilor regulamentului intern de organizare și funcționare și legislația aplicabilă domeniului. ”	1. Serviciul este instituit în baza actului administrativ al fondatorului. 2. Prestatorul/fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului în baza Regulamentului-cadru. 3. Prestatorul/fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, iar regulamentul este actualizat la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 3 ani. 4. Personalul Serviciului este informat asupra prevederilor regulamentului intern de organizare și funcționare și legislația aplicabilă domeniului. ,,
95.		La standardul Planificarea și dezvoltarea Serviciului - Standardul 20, La indicatorul de realizare 1, se expune expune în următoarea redacție: „Prestatorul aprobă Planul anual de activitate”	Se acceptă. Se substituie cu standardul „19” . Indicatorii de realizare se expun în următoarea redacție: „Indicatorii de realizare: 1. Prestatorul aprobă Planul anual de activitate; 2. Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului. 3. Prestatorul întocmește raport de activitate”.
96.		La standardul 21 Resursele umane, se propune expunerea în următoarea redacție: „Resursele umane – standardul 21 Serviciul dispune de structură de personal organizată în mod corespunzător, în conformitate cu scopul, obiectivele și volumul activităților Serviciului.Rezultatul: Resursele umane corespund cerințelor de bază pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului. Indicatorii de realizare: 1. Prestatorul deține o organigramă a Serviciului 2. Statele de personal sunt aprobate și actualizate în funcție de necesitățile Serviciului; 3. Personalul este angajat conform cerințelor legale ”	Se acceptă. Se substituie cu standardul 20.

		CAPITOLUL V Protecție și Reclamații	
97.		La standardul 22 „Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal”, Textul „Serviciul deține și aplică procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din ppct.ea personalului și față de personal împotriva violenței, abuzului și neglijărilor,, și se substituie cu textul „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 La indicatorii de realizare 1 textul „referitoare procedura,, se exclude, După textul „beneficiarilor” se completează cu textul „împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic”. Textul „împotriva violenței, abuzului și neglijării,, La indicatorul de realizare 2, după cuvîntul „procedurii” se completează cu textul „u privire la protecția împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic,,. Textul „cu privire la protecția beneficiarilor împotriva violenței, abuzului și neglijării”; La indicatorul 3 cuvîntul „abuz și,, se exclude. După cuvîntul „neglijare” se completează cu textul „și exploatare”.	Se acceptă. După modificare se substituie cu standardul 21 și se expune în următoarea redacție: „Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal - standardul 21 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. Rezultat: Beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. Indicatorii de realizare: 1. Serviciul implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic 2. Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic. 3. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, neglijare și exploatare din ppct.ea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului.”
98.		La standardul 23 „Depunerea și examinarea reclamațiilor, Cuvîntul „reclamațiilor” se substituie cu cuvîntul „petițiilor”. La rezultatul scontant, textul „Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedura privind depunerea și examinarea petițiilor” se substituie cu textul „Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a petițiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului,, La indicatorii de realizare: Se exclude indicatorul 1 cu textul „Prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare , înregistrare și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și	Se acceptă. Standardul se expune în următoarea redacție: „Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 22 Prestatorul deține și aplică procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației. Rezultat scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a petițiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului. Indicatori de realizare: 1. Petițiile sînt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova.

		cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor, personalul Serviciului,, Se completează cu un nou indicator de realizare cu următorul conținut: „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. ” La indicatorul 4 textul „depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării”.	2. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției. 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. 4. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor.,,
--	--	---	--

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA