



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÂRE Nr. HG794/2025
din 23.12.2025

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului
social de sprijin alimentar și a Standardelor
minime de calitate**

Publicat : 30.12.2025 în MONITORUL OFICIAL Nr. 646-650 art. 820 Data intrării în vigoare

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

Nr. 794. Chișinău, 23 decembrie 2025.

Anexa nr. 1

la Hotărârea Guvernului nr. 794/2025

REGULAMENTUL-CADRU

privind organizarea și funcționarea

Serviciului social de sprijin alimentar

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament 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 ale 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 de sprijin 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 social 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 - persoană 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 se 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. nediscriminarea;

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

25.8. la privarea de libertate;

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

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

25.11. în caz de deces al beneficiarului;

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

Secțiunea a 3-a

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

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 4-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 din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, cu autoritățile administrației publice centrale și locale, cu instituțiile medico-sanitare, instituțiile rezidențiale, prestatorii de servicii sociale, societatea civilă, asociațiile obștești, confederația națională a sindicatelor, cu voluntarii, cu agenții economici, precum și cu 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 și de la 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 din municipiul 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 5-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 6-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, precum și prepararea și livrarea acestora.

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 a 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

Cantina 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 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. pe suport de hârtie;

91.2. 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

Secțiunea 1

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 către Prestator.

104. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

104.1. garantează respectarea drepturilor beneficiarilor;

104.2. asigură funcționarea Serviciului în conformitate 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 și 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, instrucțiunile de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, precum și metodologiile 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 incidente, 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 și 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 a 2-a

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.

Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 794/2025

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 și numărul de telefon.

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, care sunt 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 o 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.

Nediscriminarea - standardul 6

16. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării 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 nediscriminării.

18.2. Personalul cunoaște prevederile legale în domeniul nediscriminării și aplică metode și practici nediscriminatorii 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 în Serviciu - 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. cererea 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. acordul de colaborare încheiat între prestator și beneficiar;

21.2.8. acordul 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 este adus la cunoștința beneficiarului.

30.3. Prestatorul elaborează meniul și îl afișează într-un 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 activitatea Serviciului prin:

33.1.1. vizite la domiciliu;

33.1.2. vizite la locul prestării serviciului.

33.2. Evaluarea și monitorizarea activității 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/distribuirea 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 distribuirea 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 despre 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. Indicatori 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, a 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.