



Республика Молдова

ПРАВИТЕЛЬСТВО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № HG794/2025
от 23.12.2025

об утверждении Типового положения об организации и функционировании Социальной услуги продуктовой поддержки и Минимальных стандартов качества

Опубликован : 30.12.2025 в MONITORUL OFICIAL № 646-650 статья № 820 Data intrării în vigoare

На основании части (3) статьи 10 и частей (2) и (3) статьи 15 Закона № 547/2003 о социальной помощи (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 42-44, ст. 249), с последующими изменениями, и пункта b) части (1) статьи 8 Закона № 123/2010 о социальных услугах (Официальный монитор Республики Молдова, 2010 г., № 155-158, ст. 541), с последующими изменениями, Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Типовое положение об организации и функционировании Социальной услуги продуктовой поддержки, согласно приложению № 1;

1.2. Минимальные стандарты качества организации и функционирования Социальной услуги продуктовой поддержки, согласно приложению № 2.

2. Поставщикам Социальной услуги продуктовой поддержки на основе указанного Типового положения утвердить собственные положения об организации и функционировании.

3. Постановление Правительства №1246/2003 об утверждении Типового положения о функционировании столовых социальной помощи (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 г., № 218-220, ст. 1297), с последующими изменениями, признать утратившим силу.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Министерство труда и социальной защиты.

5. Настоящее постановление вступает в силу с даты опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР Александру МУНТЯНУ

Контрасигнуют:

Министр труда

и социальной защиты Наталия Плугару

Министр финансов Андриан Гаврилицэ

Министр юстиции Владислав Кожухарь

№ 794. Кишинэу, 23 декабря 2025 г.

Приложение № 1

к Постановлению

Правительства № 794 /2025

ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

об организации и функционировании

Социальной услуги продуктовой поддержки

Глава I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и функционирования Социальной услуги продуктовой поддержки (в дальнейшем – *Услуга*), независимо от юридической формы ее организации и административной подчиненности.

2. Услуга предоставляется публичными или частными поставщиками социальных услуг в соответствии с положениями статьи 7 Закона № 123/2010 о социальных услугах и Закона № 547/2003 о социальной помощи.

3. Услуга подлежит аккредитации в соответствии с положениями Закона №129/2012 об аккредитации поставщиков социальных услуг.

4. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с настоящим Положением, Минимальными стандартами качества организации и функционирования Социальной услуги продуктовой поддержки, согласно приложению №2, административным актом учредителя/поставщика Услуги об учреждении Услуги и внутренним положением об организации и функционировании Услуги.

5. Методология предоставления Услуги изложена в Операционном руководстве по функционированию Социальной услуги продуктовой поддержки и утверждена органом центрального отраслевого публичного управления в области социальной защиты.

6. В целях настоящего Положения используются понятия, определенные

Законом №306/2018 о безопасности пищевых продуктов, и дополнительно определяются следующие понятия:

заявитель – лицо/его законный представитель, которое/который подает заявление о предоставлении Услуги;

получатель – лицо, за которым установлено право на получение Услуги;

оценка потребностей – процесс анализа и документирования текущего материального и социального положения лиц/семей и проблем, с которыми они сталкиваются;

поставщик – физическое или юридическое лицо, публичное или частное, которое учреждает социальную услугу в соответствии с положениями статьи 7 Закона № 123/2010 о социальных услугах;

экономический оператор/подрядчик – любое физическое или юридическое лицо, любой публичный субъект либо объединение этих лиц и/или субъектов, которые поставляют товары, выполняют работы и/или оказывают услуги на рынке и привлечены на договорной основе для оказания Услуги;

нескоропортящиеся продукты питания – продукты питания, сохраняющие свои качества в течение длительного времени без порчи или ухудшения качества, при условии соблюдения санитарных требований к хранению, установленных нормативной базой;

социальная столовая – форма организации предоставления Услуги в оборудованном и обустроенном для приготовления и подачи пищи помещении, специально предназначенном для этой цели;

социальный пункт продуктовой помощи – форма организации предоставления Услуги в стационарном помещении, доступном для получателей и оборудованном для получения/выдачи горячего питания;

мобильная столовая – форма организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания в место, установленное поставщиком;

социальный кейтеринг – форма организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания на дом или по месту текущего проживания получателя;

продуктовый пакет – форма организации предоставления Услуги, которая предусматривает предоставление пакета, содержащего скоропортящиеся продукты питания;

продуктовый ваучер – форма организации предоставления Услуги, которая представляет собой платежный инструмент, используемый исключительно для приобретения продуктов питания и/или горячего питания (за исключением алкогольной продукции в смысле Закона № 1100/2000 о производстве и обороте

этилового спирта и алкогольной продукции, вин и сусел, вторичной продукции виноделия в смысле Закона №57/2006 о винограде и вине, табака/табачных изделий и непродовольственных продуктов);

трудная ситуация – состояние лица, которое вследствие утраты физической, психической или интеллектуальной независимости нуждается в социальной помощи для выполнения текущих жизненно важных функций;

многопрофильная группа (в дальнейшем – *Комиссия*) – группа специалистов из разных областей, работающих совместно для решения проблем семей/лиц, находящихся в трудной ситуации.

Глава II

ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ

И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ УСЛУГИ

7. Цель Услуги состоит в оказании поддержки малоимущим лицам/семьям, находящимся в трудной ситуации, для предотвращения/ смягчения/ преодоления трудных ситуаций путем обеспечения доступа к Услуге продуктовой поддержки на основании выявленных потребностей.

8. Задачами Услуги являются:

8.1. содействие преодолению трудной ситуации, с которой сталкивается лицо;

8.2. предоставление услуги продуктовой поддержки в соответствующей форме лицам, находящимся в трудной ситуации, в соответствии с выявленными потребностями;

8.3. обеспечение гибкости предоставления услуги продуктовой поддержки в соответствии с выявленными потребностями.

9. Организация и функционирование Услуги осуществляются на основе принципов:

9.1. доступности и открытости;

9.2. признания независимости и автономии лица, уважения человеческого достоинства;

9.3. недискриминации;

9.4. индивидуального подхода;

9.5. партнерства;

9.6. соблюдения конфиденциальности информации;

9.7. личной ответственности получателя;

9.8. прозрачности процесса принятия решений;

9.9. уважения мнения получателя.

Глава III

ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ УСЛУГИ

Раздел 1

Право на получение Услуги

10. Допуск получателя к Услуге осуществляется при условии соответствия его следующим условиям:

10.1. является гражданином Республики Молдова или иностранцем, как это предусмотрено в части (1) статьи 2 Закона № 274/2011 об интеграции иностранцев в Республике Молдова;

10.2. не отбывает наказание в виде лишения свободы;

10.3. не пользуется услугами государственных или частных служб размещения интернатного типа;

10.4. подало заявление или было направлено для получения Услуги;

10.5. находится в трудной ситуации, наличие которой подтверждено отчетом об оценке потребностей и подтверждающими документами;

10.6. в отношении него издан административный акт о предоставлении права на получение Услуги;

10.7. были подписаны договор о предоставлении Услуги и соглашение о сотрудничестве с поставщиком;

10.8. оценка потребностей осуществляется Комиссией в течение

10 дней со дня регистрации заявления получателя. На основании результатов первоначальной оценки потребностей Комиссия представляет выводы и предложения относительно дальнейших мер.

11. Право на получение Услуги устанавливается поставщиком на срок до 180 календарных дней. Право на получение Услуги может быть продлено по результатам повторной оценки потребностей и рекомендаций Комиссии.

Раздел 2

Работа с делом получателя в рамках Услуги

12. Получатели Услуги выявляются коммуитарными социальными ассистентами и/или поставщиком либо могут быть направлены для получения Услуги органами

власти/учреждениями/организациями, представителями некоммерческих организаций и гражданского общества, волонтерами, членами сообщества, а также на основании личного обращения.

13. Допуск получателя к Услуге может осуществляться:

13.1. по обращению получателя и/или его законного представителя;

13.2. на основании механизма направления получателя поставщиком.

14. В случае установления необходимости допуска лица к Услуге в приоритетном порядке получатель может быть допущен, в отступление от пунктов 12, 13, 15 и 16, на срок не более 15 дней, в течение которого поставщик проводит оценку и подготавливает личное дело в соответствии с требованиями настоящего Положения и в соответствии со стандартом 7 «Допуск получателя», изложенным в приложении № 2.

15. Оценка потребностей получателя осуществляется Комиссией в течение 10 дней со дня регистрации заявления получателя. На основании результатов первоначальной оценки потребностей Комиссия представляет выводы и предложения относительно дальнейших мер.

16. Решение о предоставлении или непредоставлении права на получение Услуги принимается поставщиком на основании результатов первоначальной оценки потребностей и рекомендаций Комиссии в течение пяти дней. Получатель извещается о принятом решении в течение пяти дней.

17. Получатель подписывает соглашение о сотрудничестве с поставщиком, в котором устанавливаются условия и сроки предоставления Услуги, а также договор о предоставлении Услуги.

18. При наличии у получателя симптомов инфекционного заболевания или кратковременного инфекционного заболевания поставщик может предоставлять Услугу при условии соблюдения санитарно-эпидемиологических норм.

19. Мониторинг ситуации получателя в период получения им Услуги осуществляется поставщиком или, в соответствующих случаях, посредством обмена информацией между информационными системами и сопоставления данных, содержащихся в представленных свидетельствах или подтверждающих документах, в соответствии с законодательством.

20. Мониторинг ситуации получателя осуществляется куратором дела:

20.1. в случае если получатель пользуется Услугой на протяжении не менее 90 дней;

20.2. и/или по необходимости.

21. Данные о заявителе, установленные вследствие проведения социальной анкеты, считаются действительными и порождают правовые последствия с даты составления социальной анкеты до момента составления новой социальной анкеты

либо до установления соответствующих обстоятельств органами, наделенными функциями контроля.

22. Поставщик повторно оценивает ситуацию получателя по необходимости или в случае установления следующих обстоятельств:

22.1. получатель пользуется Услугой на протяжении 180 дней;

22.2. получатель за период 30 дней без уважительных причин не являлся для приема/получения горячего питания в течение пяти дней;

22.3. получатель не использовал продуктовый ваучер в течение

60 последовательных дней;

22.4. получатель не получил продуктовый пакет в установленные сроки;

22.5. получатель сообщает сведения, отличные от первоначально представленных, либо поставщик выявляет изменения в заявленных, установленных сведениях или сведениях, полученных посредством обмена информацией между информационными системами, сопоставления данных, содержащихся в представленных свидетельствах либо подтверждающих документах.

По результатам повторной оценки поставщик составляет отчет о повторной оценке, который прилагается к личному делу получателя.

23. Поставщик может изменить форму организации или способ предоставления Услуги получателю, а также условия ее предоставления, исходя из результатов повторной оценки потребностей получателя или своих возможностей, либо по запросу получателя.

24. Предоставление Услуги может быть приостановлено на определенный срок:

24.1. по заявлению получателя или, в соответствующих случаях, его законного представителя, с указанием сроков приостановления;

24.2. в случае временного размещения получателя в службе интернатного типа, с предварительным уведомлением получателем поставщика;

24.3. в случае временного размещения получателя в медицинском учреждении для прохождения лечения/реабилитации, на период прохождения лечения/реабилитации;

24.4. в случае временной невозможности предоставления Услуги поставщиком, с предварительным уведомлением поставщиком получателя;

24.5. в случае неоплаты стоимости предоставляемой Услуги в срок, указанный поставщиком в договоре о предоставлении Услуги, если Услуга предоставляется на платной или частично платной основе.

25. Предоставление Услуги может быть прекращено:

25.1. по письменному заявлению получателя или, в соответствующих случаях, его законного представителя;

25.2. в случае установления факта несоответствия получателя условиям допуска к Услуге либо выявления изменений/несоответствий в заявленных сведениях или сведениях, полученных посредством обмена информацией между информационными системами, сопоставления данных, содержащихся в представленных свидетельствах или подтверждающих документах;

25.3. на основании отчета Комиссии о повторной оценке;

25.4. по истечении срока, на который были заключены соглашение о сотрудничестве и/или договор о предоставлении Услуги, в случае незаключения нового соглашения о сотрудничестве и/или договора о предоставлении Услуги или непродления предыдущего соглашения/ договора;

25.5. в случае установления факта использования Услуги в целях, отличных от предусмотренных соглашением;

25.6. в случае нарушения требований внутреннего положения в период получения Услуги;

25.7. в случае причинения ущерба имуществу, получателям или персоналу;

25.8. в случае лишения получателя свободы;

25.9. в случае размещения получателя в службе интернатного типа;

25.10. в случае неоплаты стоимости питания в срок, указанный поставщиком в договоре о предоставлении Услуги;

25.11. в случае смерти получателя;

25.12. в случае возникновения обстоятельств, обуславливающих временную/постоянную невозможность предоставления Услуги поставщиком.

26. Решение об изменении формы, приостановлении или прекращении предоставления Услуги утверждается поставщиком с последующим извещением получателя в течение пяти дней, за исключением случаев, указанных в подпунктах 25.8 и 25.11.

Раздел 3

Права и обязанности получателей

27. Получатели имеют право:

27.1. быть информированными о правовых положениях, регулирующих организацию и функционирование Услуги;

27.2. получать Услуги в соответствии с договором о предоставлении Услуги и/или соглашением о сотрудничестве, заключенными с поставщиком;

27.3. подавать петиции, жалобы, замечания, обращения;

27.4. на хранение и обработку их персональных данных в соответствии с положениями законодательства о защите персональных данных;

27.5. ходатайствовать об изменении формы, приостановлении или прекращении предоставления Услуги;

27.6. быть информированными о своих правах и обязанностях в качестве получателей.

28. Получатели обязаны:

28.1. соблюдать положение об организации предоставления Услуги;

28.2. предоставлять достоверные сведения о своей личности, своем семейном, социальном, экономическом положении и состоянии здоровья, неся ответственность за достоверность этих сведений;

28.3. сообщать об изменениях в ранее заявленных сведениях;

28.4. проявлять ответственное отношение к персоналу;

28.5. соблюдать установленный график приема пищи и получения питания, поддерживать чистоту помещений и имущества, а также соблюдать требования гигиены;

28.6. использовать продуктовый ваучер или продуктовый пакет по назначению.

Раздел 4

Права и обязанности поставщика

29. Поставщик имеет право:

29.1. сотрудничать с территориальными агентствами социальной помощи (в дальнейшем – *агентства*)/территориальными структурами социальной помощи/территориальными структурами социальной помощи муниципия Кишинэу и автономного территориального образования Гагаузия, органами центрального и местного публичного управления, медико-санитарными учреждениями, учреждениями интернатного типа, поставщиками социальных услуг, гражданским обществом, общественными объединениями, национальной конфедерацией профсоюзов, волонтерами, хозяйствующими субъектами, иными учреждениями и организациями, независимо от формы их организации;

29.2. запрашивать и получать документы, материалы и информацию, необходимые для осуществления своих полномочий, от органов центрального и

местного публичного управления, иных учреждений и организаций, независимо от формы их организации;

29.3. привлекать и использовать финансовые средства донорских организаций в целях осуществления своих полномочий;

29.4. заключать соглашения о партнерстве и/или сотрудничестве;

29.5. предоставлять Услугу соответствии с настоящим Положением и внутренним положением об организации и функционировании.

30. Поставщик обязан:

30.1. утвердить внутреннее положение об организации и функционировании;

30.2. предоставлять услуги, предусмотренные в настоящем Положении;

30.3. применять действующие политику и процедуры соблюдения конфиденциальности и обеспечивать защиту персональных данных;

30.4. обеспечивать функционирование механизма приема, регистрации и рассмотрения петиций в отношении предоставляемых услуг в соответствии с положениями Административного кодекса Республики Молдова № 116/2018;

30.5. заключать соглашения о сотрудничестве с агентствами/ территориальными структурами социальной помощи/территориальными структурами социальной помощи муниципия Кишинэу и автономного территориального образования Гагаузия в целях предоставления услуг на территории соответствующей административно-территориальной единицы;

30.6. представлять ежеквартально/ежегодно или по запросу отчеты о функционировании Услуги агентствам/территориальным структурам социальной помощи, территориальным структурам социальной помощи, ответственным за социальную помощь в муниципии Кишинэу и автономном территориальном образовании Гагаузия;

30.7. обеспечивать информирование о функционировании Услуги;

30.8. осуществлять мониторинг процесса предоставления Услуги и организовывать оценку качества ее предоставления;

30.9. предоставлять по запросу имеющиеся статистические данные.

Раздел 5

Порядок предоставления Услуги

31. Услуга может предоставляться:

31.1. на безвозмездной основе;

31.2. на платной основе, с полной оплатой стоимости. Получатель покрывает полную стоимость Услуги. Стоимость Услуги устанавливается поставщиком;

31.3. на условиях частичной оплаты стоимости. Получатель покрывает часть стоимости Услуги. Стоимость Услуги устанавливается поставщиком.

32. Порядок предоставления Услуги определяется поставщиком совместно с получателем.

33. Поставщик утверждает условия допуска к Услуге.

34. Оплата стоимости Услуги получателем осуществляется способом, установленным поставщиком.

Раздел 6

Организация и функционирование Услуги

35. Социальные услуги продуктовой поддержки классифицируются следующим образом:

35.1. стационарные социальные услуги продуктовой поддержки, включающие социальную столовую, социальный пункт продуктовой помощи и мобильную столовую;

35.2. мобильные социальные услуги продуктовой поддержки, включающие социальный кейтеринг и продуктовый пакет;

35.3. социальные услуги непродуктовой поддержки, включающие продуктовый ваучер.

36. Услуга предусматривает следующие формы организации:

36.1. социальная столовая;

36.2. социальный пункт продуктовой помощи;

36.3. мобильная столовая;

36.4. социальный кейтеринг;

36.5. продуктовый пакет;

36.6. продуктовый ваучер.

37. Поставщик принимает решение о форме организации и предоставления Услуги.

38. Поставщик соблюдает положения Закона № 306/2018 о безопасности пищевых продуктов и Закона № 296/2017 об общих требованиях гигиены пищевых продуктов, регулирующие условия закупки пищевых продуктов, их транспортировки, приемки и хранения, приготовления и доставки.

39. Суточная стоимость пищевых продуктов, необходимых для приготовления одного приема пищи, устанавливается поставщиком в соответствии с Постановлением Правительства № 84/2024 об утверждении Методологии расчета энергетической ценности упакованных пищевых продуктов и Санитарного регламента по информированию потребителей о наличии в нерасфасованных кулинарных изделиях веществ, вызывающих аллергию или непереносимость.

40. Стоимость продуктового пакета и продуктового ваучера утверждается поставщиком.

41. Формы организации предоставления Услуги, которые предусматривают выдачу питания в установленном месте или доставку на дом получателю, не включаются в установленную поставщиком стоимость питания.

42. В зависимости от порядка организации и функционирования Услуги поставщик создает Комиссию для рассмотрения дел заявителей и получателей Услуги.

43. Комиссия рассматривает личные дела и представляет рекомендации о предоставлении, приостановлении, прекращении либо изменении форм или способов предоставления Услуги.

44. Рекомендации комиссии учитываются при принятии поставщиком решений о предоставлении, приостановлении, прекращении либо изменении форм или способов предоставления Услуги.

45. Поставщик составляет списки получателей и/или, в соответствующих случаях, списки ожидания.

46. Поставщик ведет учет списков получателей, регистрируя их в журнале учета.

47. Списки ожидания применяются в случае установления отсутствия возможности/неспособности получателей принимать/забирать горячее питание или получать Услугу в иной форме в соответствии с настоящим Положением.

48. Поставщик может организовывать и предоставлять Услугу в одной или нескольких формах.

49. Услуга предоставляется согласно графику, информация о котором доводится до сведения получателя.

50. Количество блюд, подаваемых или забранных получателем либо доставляемых ему на дом, определяется поставщиком.

51. Поставщик может привлекать получателей или волонтеров, прошедших соответствующий инструктаж, для выдачи/доставки горячего питания.

52. Поставщик обеспечивает оформление и хранение личных дел получателей.

Глава IV

ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГИ

Раздел 1

Социальная столовая

53. Социальная столовая является формой организации предоставления Услуги в оборудованном и обустроенном для приготовления и подачи пищи помещении, специально предназначенном для этой цели.

54. Социальная столовая организована и функционирует в соответствии с положениями законодательства, применяемого в сфере общественного питания и социальных услуг.

55. Услуга предоставляется в соответствии с санитарными нормами и при наличии разрешений/свидетельства о регистрации в области безопасности пищевых продуктов, выданных Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов.

56. Меню дня размещается на видном месте, с указанием веса и, в соответствующих случаях, цены одной порции, в том числе любых ингредиентов или технологических добавок, вызывающих аллергию или непереносимость, используемых при производстве или приготовлении продукта питания и все еще присутствующих в готовом продукте, даже в измененной форме, согласно пунктам b) и c) части (1) статьи 8 и статьи 19 Закона № 279/2017 об информировании потребителей относительно пищевых продуктов.

57. Горячее питание предоставляется получателям в соответствии с графиком предоставления Услуги и на основании учетного списка.

Раздел 2

Социальный пункт продуктовой помощи

58. Социальный пункт продуктовой помощи является формой организации предоставления Услуги в стационарном помещении, доступном для получателей и оборудованном для получения/выдачи горячего питания.

59. Социальный пункт продуктовой помощи может быть организован при социальной столовой, либо горячее питание может закупаться у поставщиков услуг общественного питания, авторизованных/зарегистрированных в области безопасности пищевых продуктов.

60. Меню дня размещается на видном месте, с указанием веса и, в соответствующих случаях, цены одной порции, в том числе любых ингредиентов или технологических добавок, вызывающих аллергию или непереносимость, используемых при производстве или приготовлении продукта питания и все еще присутствующих в готовом продукте, даже в измененной форме, согласно пунктам b) и c) части (1) статьи 8 и статьи 19 Закона № 279/2017 об информировании потребителей относительно пищевых продуктов.

61. Тип емкостей, в которых предоставляется получателям питание, устанавливается поставщиком в соответствии с положениями Постановления Правительства № 308/2011 об утверждении Санитарного регламента на материалы и изделия, предназначенные для контакта с пищевыми продуктами.

62. Горячее питание предоставляется получателям в соответствии с графиком предоставления Услуги и на основании учетного списка.

63. Транспортировка горячего питания осуществляется способом, установленным поставщиком или, в соответствующих случаях, с использованием транспортных средств, имеющих санитарно-ветеринарное разрешение в соответствии со статьей 18 Закона №221/2007 о ветеринарно-санитарной деятельности.

64. Услуга предоставляется в соответствии с санитарными нормами и при наличии разрешений/свидетельства о регистрации в области безопасности пищевых продуктов, выданных Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов.

Раздел 3

Мобильная столовая

65. Мобильная столовая является формой организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания в место, установленное поставщиком.

66. Мобильная столовая может быть организована при социальной столовой либо посредством закупки горячего питания у авторизованных/зарегистрированных в области безопасности пищевых продуктов поставщиков услуг общественного питания.

67. Поставщик устанавливает место стоянки, в котором получатель забирает горячее питание. Информация о месте стоянки доводится до сведения получателя.

68. Поставщик размещает меню дня на видном месте.

69. Горячее питание предоставляется получателям в соответствии с графиком предоставления Услуги и на основании учетного списка.

70. Тип емкостей, в которых предоставляется получателям питание, устанавливается поставщиком в соответствии с положениями Постановления Правительства № 308/2011 об утверждении Санитарного регламента на материалы и изделия, предназначенные для контакта с пищевыми продуктами.

71. Транспортировка пищевых продуктов осуществляется способами, установленными поставщиком или, в соответствующих случаях, с использованием транспортных средств, имеющих санитарно-ветеринарное разрешение в соответствии со статьей 18 Закона № 221/2007 о ветеринарно-санитарной деятельности.

72. Услуга предоставляется в соответствии с санитарными нормами и при наличии разрешений/свидетельства о регистрации в области безопасности пищевых продуктов, выданных Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов.

Раздел 4

Социальный кейтеринг

73. Социальный кейтеринг является формой организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания на дом или по месту текущего проживания получателя.

74. Социальный кейтеринг может быть организован также посредством закупки горячего питания у авторизованных/зарегистрированных в области безопасности пищевых продуктов поставщиков услуг общественного питания.

75. Поставщик доставляет горячее питание на дом или по месту текущего проживания получателя на основании установленного графика работы и списка учета получателей.

76. Меню доводится до сведения получателя поставщиком, с указанием веса и, в соответствующих случаях, цены одной порции, в том числе любых ингредиентов или технологических добавок, вызывающих аллергию или непереносимость, используемых при производстве или приготовлении продукта питания и все еще присутствующих в готовом продукте, даже в измененной форме, согласно пунктам b) и c) части (1) статьи 8 и статьи 19 Закона № 279/2017 об информировании потребителей относительно пищевых продуктов.

77. Тип емкостей, в которых предоставляется горячее питание, устанавливается поставщиком в соответствии с положениями Постановления Правительства № 308/2011 об утверждении Санитарного регламента на материалы и изделия, предназначенные для контакта с пищевыми продуктами.

78. Транспортировка горячего питания осуществляется способами, установленными поставщиком или, в соответствующих случаях, с использованием транспортных средств, имеющих санитарно-ветеринарное разрешение в соответствии со статьей 18 Закона № 221/2007 о ветеринарно-санитарной деятельности.

79. Горячее питание предоставляется получателям в соответствии с графиком предоставления Услуги и на основании списка учета.

80. Услуга предоставляется в соответствии с санитарными нормами и при наличии разрешений/свидетельства о регистрации в области безопасности пищевых продуктов, выданных Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов

Раздел 5

Продуктовый пакет

81. Продуктовый пакет является формой организации предоставления Услуги, которая предусматривает предоставление пакета, содержащего нескоропортящиеся продукты питания.

82. Перечень продуктов питания для Услуги продуктового пакета утверждается

поставщиком.

83. Получатель не может выбирать состав продуктов, включенных в продуктовый пакет.

84. Услуга продуктового пакета организуется путем закупки услуг/продуктов питания у экономических операторов, с которыми были заключены соответствующие договоры.

85. Продуктовый пакет предоставляется получателю способами, утвержденными поставщиком.

86. Продуктовый пакет предоставляется на одного человека согласно списку получателей, составленному с соблюдением процедур допуска к Услуге.

87. Поставщик сообщает получателю контактную информацию, адрес, график работы и сроки получения продуктового пакета.

88. Продуктовый пакет может быть:

88.1. получен непосредственно самим получателем;

88.2. получен членом семьи, социальными работниками, с их согласия, или иными лицами, в случае если получатели не в состоянии самостоятельно получить продуктовый пакет. Идентификационные данные соответствующего лица сообщаются поставщику получателем;

88.3. доставлен на дом/ по месту текущего проживания получателя, в зависимости от возможностей поставщика, в случае получателей, которые не в состоянии самостоятельно явиться для получения продуктового пакета.

89. Получатель и/или лицо, уполномоченное на получение продуктового пакета, расписываются в списке учета получателей.

Раздел 6

Продуктовый ваучер

90. Продуктовый ваучер является формой организации предоставления Услуги, которая представляет собой платежный инструмент, используемый исключительно для приобретения продуктов питания и/или горячего питания (за исключением алкогольной продукции в смысле Закона № 1100/2000 о производстве и обороте этилового спирта и алкогольной продукции, вин и сусел, вторичной продукции виноделия в смысле Закона №57/2006 о винограде и вине, табака/табачных изделий и непродовольственных продуктов).

91. Продуктовый ваучер может быть предоставлен в двух формах:

90.1. на бумажном носителе;

90.2. на электронном носителе (платежная карта).

92. Продуктовый ваучер предоставляется получателю на основании решения поставщика.

93. Продуктовый ваучер действителен в течение срока, установленного поставщиком.

94. По истечении срока действия продуктового ваучер аннулируется.

95. Суммы, перечисленные на продуктовый ваучер, могут быть использованы в течение срока действия, установленного поставщиком. В случае если финансовые средства, накопленные на продуктивном ваучере, не были использованы в течение срока действия, установленного поставщиком, они автоматически возвращаются органу, перечислившему финансовые средства. Получатель, не использовавший финансовые средства в срок, установленный поставщиком, в случае их возврата утрачивает право на восстановление данных средств.

96. Поставщик закупает продуктовые ваучеры и сопутствующие услуги у экономических операторов.

97. Поставщик устанавливает механизм отчетности о расходовании продуктовых ваучеров в документации по закупке услуг.

98. Продуктовые ваучеры являются материальными ценностями строгой отчетности и в установленном порядке регистрируются в журнале учета подрядчиков. Продуктовый ваучер выпускается экономическими операторами/подрядчиками.

99. Услуга продуктового ваучера не допускает:

99.1. осуществления операций по внесению на платежный инструмент или снятию с него наличных средств, кроме операций, соответствующих номинальной стоимости продуктового ваучера;

99.2. обмена ваучера на наличные денежные средства и предоставления сдачи в денежной форме;

99.3. приобретения алкогольной продукции в смысле Закона №1100/2000 о производстве и обороте этилового спирта и алкогольной продукции, вин и сусел, вторичной продукции виноделия в смысле Закона № 57/2006 о винограде и вине, табака/табачных изделий и непродовольственных продуктов.

100. Если получатель приобретает продукты по цене, превышающей сумму денежных средств, указанную в продуктивном ваучере, получатель оплачивает разницу в цене.

101. Продуктовый ваучер используется на территории Республики Молдова, в установленные сроки его действия и исключительно для приобретения горячего питания и/или продуктов питания, за исключением алкогольной продукции в смысле Закона №1100/2000 о производстве и обороте этилового спирта и алкогольной

продукции, вин и сусел, вторичной продукции виноделия в смысле Закона № 57/2006 о винограде и вине, табака/табачных изделий и непродовольственных продуктов, на основании документа, удостоверяющего личность получателя.

102. Продуктовые ваучеры являются материальными ценностями строгой отчетности и регистрируются в журнале учета поставщика.

Глава V

МЕНЕДЖМЕНТ УСЛУГИ И ПЕРСОНАЛ

Раздел 1

Персонал

103. Процессом предоставления Услуги руководит менеджер, назначаемый на должность и освобождаемый от нее поставщиком на основании Трудового кодекса Республики Молдова № 154/2003 и подзаконных нормативных актов.

104. Менеджер Услуги выполняет следующие обязанности:

104.1. обеспечивает соблюдение прав получателей, допущенных к Услуге;

104.2. обеспечивает функционирование Услуги в соответствии с Минимальными стандартами качества;

104.3. планирует, организует и координирует связанную с предоставлением Услуги деятельность;

104.4. обеспечивает администрирование и управление человеческими ресурсами;

104.5. представляет Услугу во взаимоотношениях с другими лицами, учреждениями, службами, органами;

104.6. управляет финансовыми средствами и материальными ценностями, переданными в пользование, обеспечивает подготовку и представление финансовых отчетов в соответствии с положениями нормативных актов;

104.7. утверждает программу/распорядок дня/график предоставления Услуги, внутренние инструкции для персонала, получателей, посетителей или волонтеров, методики работы и др.;

104.8. утверждает годовой план предоставления Услуги и обеспечивает его реализацию;

104.9. выявляет потребности персонала в профессиональной подготовке;

104.10. обеспечивает непрерывное профессиональное обучение персонала;

104.11. обеспечивает проведение профессиональной супервизии сотрудников;

104.12. утверждает должностные инструкции персонала;

104.13. в пределах полномочий издает приказы и распоряжения, касающиеся организации и функционирования Услуги, осуществляет контроль за их исполнением, применяет меры поощрения и дисциплинарные взыскания;

104.14. информирует компетентные учреждения о происшествиях, фактах злоупотреблений и иных случаях, относящихся к компетенции правоохранительных органов, имевших место с участием персонала и/или получателей;

104.15. несет ответственность за качество предоставляемых услуг;

104.16. обеспечивает охрану труда, безопасность и здоровье на рабочем месте;

104.17. заключает соглашения о сотрудничестве, договоры, устанавливает партнерские отношения.

105. Штатное расписание устанавливается поставщиком исходя из его возможностей, потребностей получателей и форм предоставления Услуги.

106. Прием персонала на работу осуществляется на основании индивидуального трудового договора, а при необходимости поставщик может заключать и договоры о предоставлении услуг.

107. Поставщик обязан обеспечивать конфиденциальность информации.

108. Оплата труда персонала осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Республики Молдова № 154/2003 и подзаконными нормативными актами.

109. В рамках предоставления Услуги обеспечивается ведение и администрирование базы данных заявителей и получателей в соответствии с законодательством о персональных данных.

Раздел 2

Финансирование Услуги

110. Финансирование Услуги осуществляется за счет финансовых средств, выделенных поставщиком, а также из других источников, предусмотренных законодательством.

111. Ведение бухгалтерского учета обеспечивается поставщиком.

Глава VI

ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРИМЕНЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

112. Деятельность в рамках предоставления Услуги прекращается путем ликвидации/реорганизации или присоединения по инициативе поставщика.

113. Споры, которые не могут быть урегулированы путем мирного соглашения

между сторонами, передаются для рассмотрения компетентным органам.

114. Поставщик организует и обеспечивает функционирование Услуги, в соответствующих случаях, посредством партнерства с другими сторонами или механизма приобретения услуг.

115. Контроль за правильностью установления и целевым использованием выделенных финансовых средств осуществляется органами, наделенными функциями контроля.

116. Проверка правильного и единообразного применения настоящего Положения осуществляется Государственной социальной инспекцией.

Приложение № 2

к Постановлению Правительства №794/2025

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА
организации и функционирования Социальной
услуги продуктовой поддержки

Глава I

ПРИНЦИПЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ

Доступность и открытость - стандарт 1

1. Поставщик обеспечивает равный доступ к Услуге для всех получателей, отвечающих критериям допуска.

2. Ожидаемый результат: Обеспечивается открытость и доступность Услуги.

3. Показатели выполнения:

3.1. Поставщик предоставляет контактные данные, включая адрес и номер телефона.

3.2. Поставщик устанавливает критерии для допуска к Услуге.

3.3. Предоставление Услуги организовано с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями и лиц с ограниченной подвижностью, с обеспечением подъездных путей, установленных в соответствии с строительными нормами.

Информирование - стандарт 2

4. Поставщик обеспечивает информирование сообщества, получателей и членов

их семей о предоставляемых услугах.

5. Ожидаемый результат: Заинтересованным лицам, потенциальным получателям предоставляется доступ к информации об организации и функционировании Услуги, условиях допуска, формах предоставления Услуги, правах и обязанностях получателей.

6. Показатели выполнения:

6.1. Поставщик предоставляет обновленные информационные материалы о формах предоставления Услуги.

6.2. Информационные материалы содержат сведения о предоставляемых услугах, условиях допуска, правах и обязанностях.

6.3. Поставщик проводит информирование сообщества в рамках различных мероприятий, организуемых в сообществе или в онлайн-режиме.

Индивидуальный подход - стандарт 3

7. Поставщик обеспечивает получателям индивидуальный подход в процессе предоставления Услуги и реализации мероприятий.

8. Ожидаемый результат: Мероприятия, реализуемые в рамках предоставления Услуги, соответствуют индивидуальным потребностям получателей.

9. Показатели выполнения:

9.1. Поставщик адаптирует предоставляемые услуги в соответствии с результатами оценки и повторной оценки потребностей получателя.

9.2. Поставщик обеспечивает предоставление Услуги в соответствии с положениями договора, заключенного с получателем.

Участие получателя - стандарт 4

10. Поставщик обеспечивает участие получателей на всех этапах предоставления Услуги, включая процесс мониторинга, оценки и развития Услуги.

11. Ожидаемый результат: Получатель активно участвует в процессе оценки, планирования и предоставления Услуги. Участие получателей способствует улучшению качества предоставляемых услуг.

12. Показатели выполнения:

12.1. Поощряется и обеспечивается участие получателя в первоначальной оценке, планировании и предоставлении Услуги.

12.2. Получатель подтверждает подписью свое мнение в отношении оценки потребностей, планирования и предоставления Услуги.

12.3. Поставщик заключает с каждым получателем/его законным представителем соглашение о сотрудничестве и договор об оказании Услуги.

12.4. Поставщик располагает четкими процедурами для выражения мнения и участия получателей в принятии касающихся их решений на всех этапах предоставления Услуги.

Конфиденциальность информации - стандарт 5

13. Поставщик обеспечивает конфиденциальность информации персонального характера.

14. **Ожидаемый результат:** Конфиденциальность информации персонального характера обеспечивается в соответствии с законодательством о защите персональных данных.

15. Показатели выполнения:

15.1. Поставщик располагает внутренними правилами обеспечения конфиденциальности информации персонального характера, о которых уведомлены получатели.

15.2. Персонал знаком с правилами работы с информацией персонального характера. Получатель подписывает согласие на обработку персональных данных, которое хранятся в его личном деле.

15.3. Сотрудники подписывают соглашение об обработке персональных данных и декларацию о соблюдении конфиденциальности, которые хранятся в их личных делах.

Недискриминация - стандарт 6

16. Поставщик обеспечивает соблюдение принципа недискриминации на всех этапах предоставления Услуги.

17. **Ожидаемый результат:** Предоставление Услуги осуществляется на недискриминационной основе, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, гражданства, этнической принадлежности или социального происхождения, прирожденного статуса, материального положения, степени и вида ограничения возможностей, особенностей воспитания и образования детей, их родителей или иных законных представителей, а также места их нахождения – семья, образовательное учреждение, социальная служба, медицинское учреждение, сообщество и др.

18. Показатели выполнения:

18. 1. Поставщик под подпись информирует персонал о правовых положениях в области недискриминации.

18.2. Персонал знаком с правовыми положениями в области недискриминации и применяет недискриминационные методы и практики в процессе предоставления

Услуги.

18.3. Количество петиций по фактам применения дискриминационных практик в процессе предоставления Услуги.

Глава II

РАБОТА С ДЕЛОМ ПОЛУЧАТЕЛЯ

Допуск получателя - стандарт 7

19. Допуск получателя к Услуге осуществляется в соответствии с требованиями Типового положения.

20. Ожидаемый результат: Допуск получателей осуществляется в соответствии с процедурой допуска к Услуге.

21. Показатели выполнения:

21.1. Поставщик располагает регламентированной процедурой допуска получателя к Услуге.

21.2. Личное дело получателя содержит следующие документы:

21.2.1. заявление о предоставлении Услуги;

21.2.2. копии удостоверяющих личность документов;

21.2.3. копии документов, подтверждающих уязвимость, в соответствующих случаях (свидетельство об ограничении возможностей, справка о составе семьи и т. д.);

21.2.4. отчет об оценке потребностей;

21.2.5. индивидуальный план помощи;

21.2.6. договор о предоставлении Услуги;

21.2.7. соглашение о сотрудничестве, заключенное между поставщиком и получателем;

21.2.8. согласие на обработку персональных данных, подписанное получателем;

21.2.9. карточка направления, в соответствующих случаях;

21.2.10. другие документы, в соответствующих случаях.

21.3. Решение о допуске к Услуге принимается поставщиком по результатам рассмотрения личного дела получателя и рекомендаций Комиссии.

Изменение, приостановление и прекращение предоставления Услуги - стандарт 8

22. Поставщик изменяет, приостанавливает или прекращает предоставление Услуги в соответствии с правовыми положениями.

23. **Ожидаемый результат:** Поставщик применяет процедуру изменения, приостановления или прекращения предоставления Услуги.

24. Показатели выполнения:

24.1. Поставщик обеспечивает наличие и применение процедуры изменения, приостановления или прекращения предоставления Услуги, разработанной на основе Типового положения.

24.2. Условия изменения, приостановления или прекращения предоставления Услуги доводятся до сведения получателя Услуг в письменной форме.

24.3. Изменение, приостановление или прекращение предоставления Услуги осуществляется в результате мониторинга и повторной оценки ситуации получателя.

Глава III

ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ УСЛУГИ

Оснащение для Услуги и разрешения/свидетельства о регистрации - стандарт 9

25. Обеспечивается наличие соответствующих помещений для предоставления Услуги.

26. **Ожидаемый результат:** Обустройство и оснащение помещений соответствует нормам законодательства для предприятий общественного питания и форме организации предоставления Услуги.

27. Показатели выполнения:

27.1. Услуга предоставляется в соответствии со специальными требованиями к обустройству заведения общественного питания, в частности требованиями к водоснабжению и канализации, освещению и вентиляции, оборудованию, технологической мебели и инвентарю, в том числе техническими требованиями к помещениям и оборудованию заведений общественного питания.

27.2. Поставщик располагает документами и разрешениями/свидетельствами о регистрации для законного предоставления Услуги.

27.3. Внутренние помещения доступны для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата или ограниченными возможностями передвижения.

Организация и функционирование Услуги - стандарт 10

28. Поставщик обеспечивает организацию и функционирование Услуги в соответствии с Типовым положением, внутренним положением об организации и

функционировании Услуги, а также с учетом выявленных потребностей получателей.

29. Ожидаемый результат: Получатели допускаются к Услуге в соответствии с выявленными потребностями и возможностями ее предоставления.

30. Показатели выполнения:

30.1. Поставщик обеспечивает предоставление Услуги на основании установленного графика.

30.2. График предоставления Услуги размещается на видном месте и доводится до сведения получателей.

30.3. Поставщик разрабатывает меню и размещает его в общедоступном месте.

30.4. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

Мониторинг и оценка предоставления Услуги - стандарт 11

31. Поставщик обеспечивает наличие и применение процедуры мониторинга и оценки предоставления Услуги.

32. Ожидаемый результат: Поставщик предоставляет услуги в соответствии с потребностями получателя.

33. Показатели выполнения:

33.1. Поставщик осуществляет мониторинг и оценку предоставления Услуги посредством:

33.1.1. визитов на дом к получателям;

33.1.2. визитов по месту предоставления услуг.

33.2. Оценка и мониторинг предоставления услуг посредством визитов по месту их предоставления включают анализ графика и режима предоставления услуг и учетных списков, а также, в зависимости от вида предоставляемой услуги, соблюдения норм производства, отпуска, упаковки и доставки горячего питания /пакетов с продуктами питания.

Социальная столовая - стандарт 12

34. Социальная столовая является формой организации предоставления Услуги в оборудованном и обустроенном для приготовления и подачи пищи помещении, специально предназначенном для этой цели.

35. Ожидаемый результат: Получателям предоставляется горячее питание в помещении социальной столовой в безопасных условиях и в соответствии с санитарными нормами.

36. Показатели выполнения:

36.1. Поставщик располагает помещением, оборудованным для приготовления, хранения и подачи пищи.

36.2. Приготовление и подача горячего питания осуществляются с соблюдением норм пищевой безопасности в соответствии с положениями Закона №306/2018 о безопасности пищевых продуктов и Закона № 296/2017 об общих требованиях гигиены пищевых продуктов, регулирующих условия закупки пищевых продуктов, их транспортировки, приемки и хранения, приготовления и доставки.

36.3. Услуга предоставляется в соответствии с графиком, утвержденным поставщиком и размещенным в месте его нахождения.

36.4. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

36.5. Помещение для приема пищи является доступным, безопасным и адаптированным к потребностям получателей.

36.6. Поставщик обеспечивает соблюдение норм гигиены.

Социальный кейтеринг- стандарт 13

37. Социальный кейтеринг является формой организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания на дом или по месту текущего проживания получателя.

38. **Ожидаемый результат:** Получателям предоставляется горячее питание на дому или по месту их текущего проживания.

39. Показатели выполнения:

39.1. Услуга предоставляется согласно графику, установленному поставщиком.

39.2. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

Социальный пункт продуктовой помощи - стандарт 14

40. Социальный пункт продуктовой помощи является формой организации предоставления Услуги в стационарном помещении, доступном для получателей и оборудованном для получения/выдачи горячего питания.

41. **Ожидаемый результат:** Получатели получают/забирают упакованное горячее питание в доступном помещении.

42. Показатели выполнения:

42.1. Услуга предоставляется в помещении, оборудованном в соответствии с

требованиями законодательства для приема/хранения/распределения горячего питания.

42.2. Услуга предоставляется согласно графику, установленному поставщиком.

42.3. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

Мобильная столовая - стандарт 15

43. Мобильная столовая является формой организации предоставления Услуги, которая предусматривает доставку горячего питания в место, установленное поставщиком.

44. **Ожидаемый результат:** Получателям предоставляется горячее питание вблизи их дома или места их текущего проживания.

45. Показатели выполнения:

45.1. Поставщик определяет место стоянки для раздачи горячего питания.

45.2. Услуга предоставляется согласно графику, установленному поставщиком.

45.3. Упакованное питание хранится в безопасных условиях с соблюдением необходимого температурного режима.

Продуктовый пакет - стандарт 16

46. Поставщик обеспечивает предоставление продуктового пакета, содержащего нескоропортящиеся продукты питания.

47. **Ожидаемый результат:** Получателям оказывается продуктовая поддержка посредством предоставления пакетов с продуктами питания.

48. Показатели выполнения:

48.1. Перечень продуктов питания утвержден поставщиком.

48.2. Продуктовый пакет содержит только нескоропортящиеся продукты питания в соответствии с перечнем, утвержденным поставщиком.

48.3. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

Продуктовый ваучер - стандарт 17

49. Поставщик предоставляет получателям продуктовые ваучеры, предназначенные исключительно для приобретения горячего питания и/или продуктов питания, за исключением алкогольной продукции в смысле Закона №1100/2000 о производстве и обороте этилового спирта и алкогольной продукции, вин и сусел, вторичной продукции виноделия в смысле Закона № 57/2006 о винограде и вине,

табака/табачных изделий и непродовольственных продуктов.

50. Ожидаемый результат: Получатели используют ваучер по назначению.

51. Показатели выполнения:

51.1. Поставщик обеспечивает наличие и применение инструкции по механизму предоставления продуктового ваучера, условиям его использования, правам и обязанностям получателей.

51.2. Выданный продуктовый ваучер содержит обязательные идентификационные элементы.

51.3. Поставщик ведет журнал учета продуктовых ваучеров.

51.4. Поставщик обеспечивает наличие и применение механизма учета получателей.

Глава IV

МЕНЕДЖМЕНТ УСЛУГИ

Структура организации и функционирования Услуги - стандарт 18

52. Поставщик обеспечивает структуру организации и функционирования Услуги в соответствии с внутренним положением об организации и функционировании услуги.

53. Ожидаемый результат: Услуга организована и функционирует в соответствии с внутренним положением об организации и функционировании Услуги.

54. Показатели выполнения:

54.1. Услуга учреждена на основании административного акта учредителя/поставщика.

54.2. Поставщик/учредитель утверждает внутреннее положение об организации и функционировании Услуги, разработанное на основе Типового положения.

54.3. Внутреннее положение об организации и функционировании Услуги обновляется по мере необходимости.

54.4. Персонал знаком с требованиями внутреннего положения об организации и функционировании Услуги и законодательства, применяемого в соответствующей сфере.

Планирование и развитие Услуги - стандарт 19

55. Поставщик обеспечивает планирование и развитие Услуги в соответствии с потребностями получателей, установленными целью и задачами.

56. Ожидаемый результат: Форма предоставления Услуги соответствует

потребностям получателей.

57. Показатели выполнения:

57.1. Поставщик утверждает годовой план деятельности.

57.2. Поставщик планирует финансовые средства, необходимые для предоставления Услуги.

57.3. Поставщик составляет отчеты о деятельности.

Человеческие ресурсы - стандарт 20

58. Структура персонала соответствует цели, задачам и объему осуществляемой деятельности.

59. Ожидаемый результат: Человеческие ресурсы соответствуют базовым требованиям для эффективного осуществления процесса предоставления Услуги.

60. Показатели выполнения:

60.1. В целях предоставления Услуги поставщик располагает соответствующей организационной структурой.

60.2. Штатное расписание утверждается и обновляется в соответствии с требованиями процесса предоставления Услуги.

60.3. Персонал принимается на работу в соответствии с Трудовым кодексом Республики Молдова № 154/2003 и подзаконными нормативными актами.

Глава V

ЗАЩИТА И ЖАЛОБЫ

Защита получателей от злоупотреблений со стороны персонала и защита персонала - стандарт 21

61. Поставщик обеспечивает получателям и сотрудникам защиту от любых проявлений насилия, пренебрежения, эксплуатации и торговли людьми, применяя свод правил и процедур по предупреждению таких ситуаций и реагированию на них.

62. **Ожидаемый результат:** Получатели и сотрудники защищены от злоупотреблений, насилия, дискриминации, пренебрежения, эксплуатации, домогательства, бесчеловечного и/или унижающего достоинство обращения.

63. Показатели выполнения:

63.1. Поставщик внедряет внутреннюю процедуру по защите получателей от любых проявлений насилия, пренебрежения, эксплуатации и торговли людьми.

63.2. Поставщик обеспечивает обучение персонала по вопросам внедрения

процедуры защиты от любых проявлений насилия, пренебрежения, эксплуатации и торговли людьми.

63.3. Поставщик поощряет и поддерживает получателя в уведомлении о любых проявлениях насилия, пренебрежения и эксплуатации со стороны персонала, других получателей или третьих лиц.

Подача и рассмотрение петиций - стандарт 22

64. Поставщик обеспечивает наличие и применение процедуры подачи и рассмотрения петиций по вопросам качества предоставляемых услуг, а также по фактам нарушения прав получателей и персонала, которые рассматриваются в соответствии с Административным кодексом Республики Молдова № 116/2018.

65. **Ожидаемый результат:** Применение процедур подачи и рассмотрения петиций способствует повышению качества услуг, предоставляемых получателям.

66. Показатели выполнения:

66.1. Петиции рассматриваются в соответствии с Административным кодексом Республики Молдова № 116/2018.

66.2. Лицо, подавшее петицию, извещается о результатах ее рассмотрения.

66.3. Обеспечено наличие ящика для приема от получателей письменных петиций по выявленным недостаткам, а также предложений по улучшению предоставляемых услуг.

66.4. Обеспечено ведение журнала учета петиций.