

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

CAPITOLUL I. PRINCIPII DE REGLEMENTARE

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1

Prestatorul asigură acces potențialilor beneficiari la Serviciu.

Rezultat: Serviciul este accesibil și disponibil.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul pune la dispoziție: Datele de contact (adresa, numărul de telefon/fax și adresa de e-mail);
2. Informații despre serviciile prestate și condițiile de admitere.

Informare - standardul 2

Prestatorul asigură informarea cu privire la serviciile prestate.

Rezultat: Informația privind disponibilitatea serviciului, condițiile de admitere și forma serviciului prestat este accesibilă.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind forma serviciilor.
2. Materialele informative conțin date despre serviciile prestate, condiții de admitere, drepturi și obligații.
3. Materialele sunt redactate într-un limbaj accesibil și sunt plasate într-un loc vizibil.
4. Prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.

Abordare individualizată – standardul 3

Prestatorul planifică și prestează servicii în funcție de necesitățile evaluate ale beneficiarului.

Rezultat: Beneficiarii primesc servicii conform necesităților.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.
2. Prestatorul asigură serviciile în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul.

Parteneriatul – standardul 4

Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile publice, societatea civilă și alți actori relevanți în scopul prestării Serviciului.

Rezultat: Parteneriatele stabilite contribuie la prestarea Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile publice, societatea civilă și alți actori relevanți.
2. Numărul beneficiarilor.
3. Acordul de colaborare semnat cu fiecare beneficiar.

Implicarea beneficiarului – standardul 5

Prestatorul implică beneficiarul în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului.

Rezultat: Beneficiarul participă activ în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Beneficiarul este încurajat și implicat în evaluarea inițială, în planificarea Serviciului și prestarea acestuia;
2. Beneficiarul își exprimă opinia prin semnătură privind necesitățile evaluate, planificarea și prestarea Serviciului.

Confidențialitatea – standardul 6

Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Rezultat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul Serviciului.
2. Beneficiarul semnează acord de prelucrare a datelor cu caracter personal.
3. Acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal se păstrează la dosarul beneficiarului.
4. Angajații Serviciului semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal/declarații de confidențialitate.
5. Acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal/declarații de confidențialitate se păstrează la dosarul angajatului.

Nondiscriminarea – standardul 7

Prestatorul prestează Serviciul în baza principiului nondiscriminării la toate etapele prestării acestuia.

Rezultat: Serviciul este prestat fără nici o formă de discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
2. Numărul plângerilor care se referă la aplicarea practicilor discriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

CAPITOLUL II. MANAGEMENTUL DE CAZ

Admiterea beneficiarului – standardul 8

Admiterea beneficiarului în Serviciu se efectuează conform prevederilor din Regulamentul-cadru.

Rezultat: Toți beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere în cadrul Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului.
2. Dosarul beneficiarului conține cel puțin următoarele acte:
 - a) Cerere de solicitare a Serviciului;
 - b) Copia actelor de identitate;
 - c) Evaluarea necesităților;
 - d) Acord de colaborare încheiat între Prestator și beneficiar;
 - e) Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal semnat de beneficiar;
 - f) Fișa de referire;
3. Decizia de admitere în Serviciu se ia de Prestator în urma examinării dosarului beneficiarului și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

Modificarea, suspendarea și stoparea dreptului – standardul 9

Prestatorul modifică, suspendă sau stopează prestarea Serviciului conform prevederilor legale.

Rezultat: Prestatorul are reglementată și aplică procedura de modificare, suspendare sau stopare a serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură privind modificarea, suspendarea sau stoparea Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru;
2. Condițiile de modificare, suspendare sau stopare a Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris.
3. Modificarea, suspendarea sau stoparea Serviciului se realizează în urma monitorizării și reevaluării situației beneficiarului.

CAPITOLUL III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Amplasarea Serviciului (mediul extern) – standardul 10

Serviciului este amplasat în comunitate în proximitatea beneficiarilor.

Rezultat: Serviciul este accesibil beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul asigură accesul beneficiarilor în funcție de necesitățile acestora.
2. Spațiile Serviciului sunt dotate conform cadrului normativ și facilitează/încurajează autonomia acestora.

Dotarea Serviciului și autorizațiile – standardul 11

Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea desfășurată, dotate conform cerințelor legale în funcție de forma de prestare a Serviciului.

Rezultat: Amenajarea și dotare a spațiilor corespunde normelor legale pentru unitățile de alimentație publică și forma de prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

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;
2. Prestatorul deține documentația și autorizații valabile privind desfășurarea activității.
3. Spațiile interioare sunt accesibile pentru persoanele cu probleme locomotorii sau dizabilități locomotorii.

Organizarea și funcționarea Serviciului – standardul 12

Prestatorul asigură organizarea și funcționarea formei de Serviciu conform cadrului legal și necesităților identificate ale beneficiarilor.

Rezultat: Forma de organizare și prestare a Serviciului corespunde cadrului legal și necesităților beneficiarilor identificate la nivel de comunitate.

Beneficiarii primesc forma de Serviciu conform necesităților identificate și posibilităților Serviciului.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul realizează și deține analiza necesităților la nivelul comunității privind forma de organizare a Serviciului.
2. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului în baza unui program stabilit.
3. Programul de activitate este afișat într-un loc vizibil și adus la cunoștința beneficiarului.
4. Prestatorul asigură cel puțin o masă pe zi pentru fiecare beneficiar.
5. Prestatorul elaborează meniul conform cerințelor legale, îl afișează în loc public sau, după caz, informează beneficiarul.

Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 13

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

Rezultat: Prestatorul acordă Serviciul în conformitate cu necesitățile beneficiarului.

1. Prestatorul monitorizează și evaluează Serviciul prin:

- a) vizite la domiciliu;
- b) vizite la locul prestării Serviciului.

2. Evaluarea și monitorizarea Serviciului prin vizite la locul prestării Serviciului includ analiza programului de activitate, graficul de prestare și listele de evidență, respectarea normelor de producție, servire, ambalare și livrare a meselor calde/pachetelor cu produse alimentare.

3. Evaluarea și monitorizarea situației beneficiarului se realizează în următoarele situații:

- a) beneficiarul se află în Serviciu pe o perioadă de cel puțin 90 de zile calendaristice;
- b) beneficiarul care pe parcursul a 30 zile calendaristice nu s-a prezentat la Serviciu să servească/să preia masa caldă din motive neîntemeiate pentru 5 zile consecutive sau neconsecutive;
- c) beneficiarul care nu a valorificat voucherul alimentar.
- d) beneficiarul nu a ridicat pachetul alimentar în termenii stabiliți;
- e) Prestatorul constată modificări în informațiile declarate, constatate sau obținute prin intermediul schimbului de informații între sistemele informaționale, confruntării datelor din certificatele prezentate sau actele confirmative.

Catering social – standardul 14

Formă a Serviciului care vizează prepararea sau procurarea meselor calde, ambalarea corespunzătoare și livrarea acestora la domiciliu sau reședința curentă a beneficiarilor.

Rezultat: Beneficiarii primesc masa caldă ambalată corespunzător la domiciliu sau reședința curentă.

Indicatori de realizare:

- 1. Serviciul dispune de transport auto pentru livrarea meselor calde dotat conform cerințelor legale.
- 2. Livrarea meselor calde se efectuează în recipiente/caserole de unică folosință/vase pentru transportare, conform cadrului normativ în vigoare.
- 3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
- 4. Alimentația ambalată este livrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.

Ghișeu social alimentar – standardul 15

Formă a Serviciului care vizează prepararea sau procurarea meselor calde ambalate corespunzător și distribuite într-un spațiu din comunitate.

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

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul prestează serviciul într-un spațiu amenajat conform cerințelor legale pentru recepționarea/păstrarea/distribuirea meselor calde ambalate.
2. Distribuirea meselor calde se efectuează în recipient/caserole de unică folosință/vase pentru transportare.
3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
4. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.

Cantina mobilă – standardul 16

Formă a Serviciului care prestată cu suportul unei unități de transport care livrează masa caldă în proximitatea locuinței beneficiarului.

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

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul stabilește un loc de staționare a mijlocului de transport pentru distribuirea meselor calde.
2. Distribuirea meselor calde se efectuează în recipient/caserole de unică folosință/vase pentru transportare.
3. Serviciul se prestează după un grafic stabilit de către Prestator.
4. Alimentația ambalată este păstrată în condiții sigure cu păstrarea regimului termic necesar.
5. Unitatea de transport este dotată conform cerințelor pentru păstrarea și livrarea produselor alimentare finite ambalate conform cadrului legal.

Pachetul alimentar – standardul 17

Formă a Serviciului care prevede oferirea unui pachet compus din produse alimentare neperisabile.

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

Indicatori de realizare:

1. Lista produselor alimentare pentru Serviciu este aprobată de către prestator.
2. Pachetul cu produse alimentare conține doar produse neperisabile conform listei aprobate de către prestator.
3. Prestatorul deține și aplică mecanism de evidență a beneficiarilor.

Voucherul alimentar – standardul 18

Voucherul alimentar reprezintă instrument de plată utilizat exclusiv pentru achiziția de produse alimentare și mese calde.

Rezultat: Beneficiarii valorifică voucherul conform destinației.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o instrucțiune privind mecanismul de acordare a voucherului alimentar, condițiile de valorificare a acestuia, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

2. Voucherul alimentar eliberat conține elementele obligatorii de identificare conform normelor legale.

3. Prestatorul deține Registru de evidență a voucherului alimentar.

4. Prestatorul deține Registru de evidență al beneficiarilor.

CAPITOLUL IV: MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 19

Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului conform prevederilor legale.

Rezultat: Serviciul este organizat și funcționează conform legislației.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul este instituit de către fondator în baza unei decizii de instituire.
2. Prestatorul/fondatorul aprobă un regulament de organizare și funcționare a Serviciului în baza Regulamentului-cadru.
3. Personalul Serviciului cunoaște și aplică regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului, precum și legislația relevantă pentru desfășurarea activității.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 20

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

Rezultat: Forma Serviciului prestat corespunde necesităților beneficiarilor.

Indicatorii de realizare:

1. Prestatorul aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:
 - a) calendarul activităților (termene);
 - b) scopul și obiectivele;
 - c) resursele disponibile și alocate;
 - d) responsabilitățile;
 - e) indicatorii de evaluare și monitorizare a rezultatelor.
2. Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului.
3. Prestatorul întocmește rapoarte de activitate.

Resursele umane – standardul 21

Serviciul dispune de o structură de personal în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.

Rezultatul: Resursele umane corespund cerințelor de bază pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

Indicatorii de realizare:

1. Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate funcției și fișei de post.
2. Prestatorul deține și aplică procedura de supervizare profesională pentru angajații Serviciului.
3. Prestatorul deține și aplică procedura de evaluare anuală a competențelor profesionale a angajaților Serviciului.
4. Angajații beneficiază de formări profesionale conform necesităților evaluate de formare și formei Serviciului.
5. Angajații confirmă prin certificate medicale starea lor de sănătate pentru desfășurarea activității în cadrul Serviciului.

CAPITOLUL V: PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal - standardul 22

Serviciul deține și aplică procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal împotriva violenței, abuzului și neglijării.

Rezultat: Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

Indicatorii de realizare:

1. Serviciul implementează procedura internă referitoare la procedura cu privire la protecția beneficiarilor împotriva violenței, abuzului și neglijării.
2. Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția beneficiarilor împotriva violenței, abuzului și neglijării.
3. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz și neglijare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului;

Depunerea și examinarea reclamațiilor – standardul 23

Prestatorul deține și aplică procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

Rezultat: Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedura privind depunerea și examinarea petițiilor.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare, înregistrare și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor, personalului Serviciului.
2. Petițiile sunt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova.
3. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției.
4. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.