NOTĂ DE FUNDAMENTARE

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Autorul proiectului hotărârii Guvernului este Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Proiectul vizează reglementarea organizării, funcționării și calității Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice (în continuare Serviciul), cunoscut publicului sub denumirea „Telefonul Seniorului”.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
Proiectul este elaborat în temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale. Modelul de organizare propus are în vedere acreditarea prestatorului potrivit Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și contractarea acestuia în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice. Totodată, inițiativa contribuie la realizarea obiectivelor Programului de activitate al Guvernului „Economie europeană, stat eficient”, secțiunea 4.12.8 „O bătrânețe demnă, activă și în siguranță”, și ale Programului privind îmbătrânirea activă și sănătoasă pentru anii 2023–2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 434/2023.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
În Republica Moldova se atestă o accentuare a procesului de îmbătrânire demografică, reflectată prin creșterea ponderii persoanelor vârstnice în structura populației. La începutul anului 2026, numărul persoanelor cu vârsta de 60 de ani și peste constituia 611,9 mii, reprezentând 25,9% din totalul populației cu reședință obișnuită. Această tendință demografică evidențiază necesitatea dezvoltării și diversificării serviciilor de sprijin destinate persoanelor vârstnice, adaptate nevoilor specifice ale acestora, în scopul promovării îmbătrânirii active, menținerii autonomiei personale și prevenirii izolării sociale. Persoanele vârstnice se pot confrunta cu diverse dificultăți, precum singurătatea, izolarea socială, mobilitatea redusă, vulnerabilitatea economică, neglijarea sau violența. În asemenea situații, informarea cu privire la drepturi, suportul emoțional și îndrumarea către instituțiile competente prezintă o importanță deosebită pentru protejarea demnității și siguranței acestora. Complexitatea problemelor semnalate poate depăși competențele unei singure instituții, ceea ce impune o abordare coordonată și instituirea unui mecanism accesibil de informare, identificare a situațiilor de risc și referire către autoritățile și instituțiile competente, în funcție de natura fiecărui caz. În domeniul asistenței sociale, Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale stabilesc principiile generale de organizare și prestare a serviciilor sociale. Acest cadru constituie baza pentru reglementarea formelor de sprijin adaptate nevoilor diferitelor categorii de beneficiari. Pornind de la aceste prevederi, proiectul stabilește regulile specifice de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele vârstnice. Acestea vizează categoriile

de beneficiari, tipurile de asistență acordată, gestionarea apelurilor și referirea cazurilor, cooperarea interinstituțională, protecția datelor cu caracter personal, organizarea resurselor, precum și asigurarea calității și evaluarea activității.

Adoptarea proiectului va contribui la asigurarea unei abordări unitare în prestarea Serviciului, gestionarea solicitărilor, referirea beneficiarilor către instituțiile competente și evaluarea rezultatelor activității.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Obiectivul general al proiectului este prevenirea și reducerea izolării sociale a persoanelor vârstnice, prin promovarea incluziunii sociale, autonomiei, demnității și participării active la viața comunității. Se propune spre aprobare: Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului și Standardele minime de calitate.

Regulamentul definește Serviciul drept un mecanism de asistență telefonică gratuită, accesibil la nivel național, pentru informare, suport emoțional, orientare și referire. Beneficiarii primari sunt persoanele cu vârsta de 60 de ani și peste, iar beneficiarii secundari sunt rudele, îngrijitorii, membrii comunității și profesioniștii care solicită informații în interesul persoanelor vârstnice. Apelurile de pe teritoriul Republicii Moldova sunt gratuite din rețele fixe și mobile, iar costul apelurilor din afara țării este suportat de apelant.

Prestarea va fi realizată de un prestator public sau privat acreditat, contractat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Serviciul funcționează timp de 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

Proiectul prevede acordarea asistenței prin informarea beneficiarilor cu privire la drepturile, prestațiile și serviciile sociale disponibile, oferirea consilierii telefonice și a suportului emoțional, identificarea situațiilor de vulnerabilitate și risc, precum și orientarea și referirea acestora către instituțiile competente și organizațiile partenere, cu acordul beneficiarului. Totodată sunt prevăzute sesizarea autorităților competente în situații de risc, inclusiv a Serviciului național unic pentru apeluri de urgență 112 în cazul unui pericol iminent pentru viața, sănătatea sau integritatea persoanei, informarea privind oportunitățile de participare la activități comunitare și monitorizarea cazurilor referite, cu respectarea prevederilor legale.

Regulamentul reglementează conduita consilierilor, evidența solicitărilor, confidențialitatea și prelucrarea datelor. Potrivit proiectului, datele din registrul de evidență se păstrează timp de 3 ani, iar înregistrările audio ale apelurilor timp de un an. Sunt prevăzute rapoarte, semestriale și inclusiv un raport anual generalizator prezentat până la 25 ianuarie, precum și publicarea rapoartelor statistice depersonalizate pe pagina web oficială a Serviciului, dezvoltată de Minister, și pe pagina oficială a Ministerului.

Standardele minime de calitate stabilesc cerințe privind spațiile și dotările, managementul, resursele umane, instruirea, evaluarea performanțelor, etica profesională, accesibilitatea, informarea și consilierea, identificarea încălcărilor drepturilor, referirea și sesizarea riscurilor, protecția datelor cu caracter personal, abordarea centrată pe persoană, nediscriminarea, monitorizarea și transparența. Pentru fiecare standard sunt prevăzute rezultate urmărite și indicatori de realizare.

Se propune stabilirea intrării în vigoare a hotărârii la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, luând în considerare necesitatea asigurării continuității activității Serviciului „Telefonul

Seniorului”, lansat la 1 decembrie 2026 și creării condițiilor necesare pentru prestarea neîntreruptă a acestuia începând cu 1 ianuarie 2027.

Intrarea în vigoare la data publicării va permite întreprinderea în timp util a măsurilor necesare pentru contractarea prestatorului și asigurarea finanțării Serviciului din mijloacele bugetului de stat, evitând întreruperea activității acestuia după încheierea etapei inițiale de pilotare.

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

A fost identificată drept soluție optimă aprobarea, prin hotărâre a Guvernului, a Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului și a Standardelor minime de calitate, precum și asigurarea prestării Serviciului de către un prestator acreditat în condițiile legislației aplicabile.

Această soluție asigură un cadru normativ unitar pentru organizarea și funcționarea Serviciului, respectarea cerințelor minime de calitate, monitorizarea și evaluarea activității prestatorului, precum și transparența financiară și utilizarea eficientă și responsabilă a resurselor financiare, inclusiv a mijloacelor alocate din bugetul public, după caz.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Ministerul Muncii și Protecției Sociale va asigura contractarea prestatorului și controlul executării hotărârii. Autoritățile și instituțiile competente vor putea fi implicate în mecanisme de referire și sesizare, potrivit atribuțiilor legale. Proiectul nu prevede constituirea unei noi autorități publice sau atribuirea personalității juridice Serviciului. Implementarea presupune coordonare, monitorizare și raportare.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

1. Începând cu 1 ianuarie 2027, Ministerul Muncii și Protecției Sociale va asigura funcționarea Serviciului „Telefonul Seniorului” prin achiziționarea anuală a unui prestator, în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, precum și prin monitorizarea respectării obligațiilor contractuale de către prestator, în vederea asigurării continuității și calității serviciilor oferite.

Necesarul anual de finanțare este estimat la 1 054 214,40 lei, repartizat după cum urmează:

- cheltuieli de personal – 958 214,40 lei;
- cheltuieli pentru promovarea și informarea publicului privind activitatea Serviciului – 20 400,00 lei;
- cheltuieli administrative – 75 600,00 lei.

Finanțarea va fi realizată din mijloacele bugetului de stat, în limitele alocațiilor aprobate anual Ministerului Muncii și Protecției Sociale. Resursele financiare necesare sunt deja prevăzute în bugetul Ministerului și vor fi asigurate prin redistribuirea internă a alocațiilor existente, fără a genera necesitatea unor mijloace financiare suplimentare de la bugetul de stat.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul permite participarea prestatorilor privați acreditați la procedura de contractare, în condițiile legislației privind achizițiile publice. Prestatorul contractat va trebui să îndeplinească obligațiile de calitate, personal, dotare, evidență, confidențialitate și raportare.

4.4. Impactul social

Implementarea proiectului va contribui la îmbunătățirea accesului persoanelor cu vârsta de 60 de ani și peste la informații privind drepturile și serviciile disponibile, oferirea suportului emoțional, identificarea situațiilor de vulnerabilitate sau risc, precum și orientarea beneficiarilor către instituțiile competente pentru acordarea asistenței necesare.

Totodată, posibilitatea adresării la Serviciu de către rude, îngrijitori și membri ai comunității va facilita identificarea și semnalarea necesităților persoanelor vârstnice. Realizarea acestor obiective va depinde de accesibilitatea Serviciului, calitatea asistenței acordate și capacitatea instituțiilor competente de a interveni în soluționarea situațiilor semnalate.

Posibilitatea solicitării asistenței la distanță va reduce barierele legate de deplasare și de dificultatea identificării instituției competente, în special pentru persoanele care locuiesc singure, au mobilitate redusă sau domiciliază în localități cu acces limitat la servicii.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Serviciul presupune prelucrarea datelor necesare evidenței apelurilor, referirii cazurilor și raportării, precum și înregistrarea audio a apelurilor, potrivit proiectului. Sunt prevăzute confidențialitatea, limitarea datelor colectate, securizarea accesului, utilizarea rapoartelor depersonalizate și respectarea condițiilor legale de transmitere către terți.

Procedurile interne ale Serviciului vor stabili modalitățile de informare a apelanților, condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, termenele de păstrare și ștergere a datelor, în conformitate cu legislația în vigoare.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul consacră egalitatea și nediscriminarea, inclusiv pe criteriu de vârstă și sex. Serviciul este destinat tuturor persoanelor eligibile, fără diferențiere în funcție de gen. Comunicarea adaptată necesităților individuale poate contribui la accesul echitabil al persoanelor cu vulnerabilități diverse.

Prestarea Serviciul va duce la îmbunătățirea accesului femeilor și bărbaților vârstnici la informare, asistență și protecție. Aceștia se pot confrunta cu dificultăți diferite, precum lipsa veniturilor proprii, îngrijirea altor membri ai familiei, singurătatea, violența sau neglijarea. Serviciul va oferi sprijin în funcție de situația și necesitățile fiecărei persoane. Analiza solicitărilor și a ajutorului obținut, pe sexe și grupe de vârstă, va permite identificarea persoanelor la care sprijinul ajunge mai greu.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu se anticipează un impact direct semnificativ asupra mediului, întrucât intervenția vizează organizarea unui serviciu de asistență telefonică și utilizarea infrastructurii aferente.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Calitatea implementării va depinde de funcționarea liniilor telefonice, continuitatea tehnică, instruirea consilierilor, actualizarea informațiilor privind serviciile disponibile și colaborarea cu instituțiile competente. Indicatorii de activitate și examinarea reclamațiilor vor permite identificarea deficiențelor și adaptarea practicilor.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

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

Proiectul nu are drept scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
Nu este aplicabil
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ
În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul cu privire la inițierea elaborării proiectului hotărârii de Guvern, este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md) https://social.gov.md/transparenta-decizionala/anunturi-de-initiere-a-deciziei/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-hotararii-guvernului-cu-privire-la-aprobarea-regulamentului-de-organizare-si-functionare-a-serviciului-de-asistenta-telefonica-gratuita-pe/ directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/18500. Proiectul și nota de fundamentare vor fi plasate pentru consultări publice ca urmare a examinării în cadrul ședinței Secretarilor generali ai ministerelor.
7. Concluziile expertizelor
Autorul va transmite proiectul definitivat spre expertizare Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție în modul stabilit de Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent
Proiectul nu prevede abrogarea sau modificarea expresă a altor acte normative. Contractarea prestatorului și activitatea Serviciului vor fi realizate cu respectarea legislației privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, achizițiile publice și protecția datelor cu caracter personal.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
Pilotarea Serviciului „Telefonul Seniorului” este preconizată începând cu 1 decembrie 2026, în colaborare cu partenerul de implementare – Agenția de Cooperare Internațională pentru Dezvoltare (RoAid) din România Ulterior, în vederea asigurării continuității activității Serviciului, prestarea acestuia se va realiza în baza unui contract de achiziție publică, cu respectarea prevederilor Regulamentului-cadru de organizare și funcționare și a Standardelor minime de calitate aprobate.

SECRETARĂ DE STAT **Felicia BECHTOLDT**

Digitally signed by Bechtoldt Felicia
Date: 2026.10.27 17:34:03 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ