



Finanțat de  
Uniunea Europeană



PARTENERIATE  
PENTRU SERVICII  
DE CANTINĂ SOCIALĂ

# STUDIU PRIVIND EVALUAREA SERVICIILOR DE CANTINĂ DE AJUTOR SOCIAL DIN REPUBLICA MOLDOVA



364.4(478):303.4

P 89

Autor:

**Ana PRASOLOV**, *magistru în demografie și economia populației*

Coordonator cercetare:

**Ludmila MALCOCI**, *doctor habilitat în sociologie, profesor cercetător*

Studiul privind evaluarea serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova a fost elaborat în cadrul proiectului „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile” finanțat de Uniunea Europeană, cofinanțat și implementat de Keystone Moldova, I.R.M.S. „Diaconia”, A.O. „Concordia. Proiecte Sociale”.

Acest studiu a fost efectuat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Responsabilitatea pentru conținutul studiului îi revine în exclusivitate autorului și nu reflectă în mod necesar opinia Uniunii Europene.

### **Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cartii din Republica Moldova**

#### **Prasolov, Ana.**

Studiu privind evaluarea serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova / Ana Prasolov ; coordonator cercetare: Ludmila Malcoci ; Parteneriate pentru Servicii de Cantină Socială [et al.]. – Chișinău : S. n., 2023 (Print-Caro). – 100 p. : fig., tab.

Aut. indicat pe vs. f. de tit. – Referințe bibliogr.: p. 76 (19 tit.). – Apare cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. – [100] ex.

ISBN 978-9975-165-57-0.

# Cuprins

Lista tabelelor, figurilor și casetelor .....	4
Lista abrevierilor .....	5
Sumar executiv .....	6
Introducere.....	11
<b>CAPITOLUL 1. Cadrul normativ de reglementare a serviciilor de cantină de ajutor social (CAS) ...</b>	<b>17</b>
1.1. Analiza cadrului normativ .....	18
1.2. Monitorizarea și evaluarea serviciilor CAS .....	22
<b>CAPITOLUL 2. Cartografierea serviciilor CAS .....</b>	<b>26</b>
2.1. Informații generale cu privire la serviciile CAS.....	27
2.2. Formele de prestare a serviciilor CAS.....	31
2.3. Mecanismul de referire a beneficiarilor către serviciile CAS.....	36
2.4. Accesibilitatea informațiilor cu privire la serviciile CAS pentru beneficiari.....	39
2.5. Programul de activitate și durata de acces a serviciilor CAS.....	40
2.6. Meniul și costul unei mese oferite de serviciile CAS.....	42
2.7. Resursele umane din cadrul serviciilor CAS .....	44
2.8. Mecanismul de finanțare a serviciilor CAS.....	47
2.9. Sustenabilitatea serviciilor CAS .....	50
<b>CAPITOLUL 3. Beneficiarii serviciilor CAS.....</b>	<b>57</b>
3.1. Informații generale cu privire la profilul beneficiarilor de servicii CAS .....	58
3.2. Serviciile prestate beneficiarilor de CAS .....	60
3.3. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile CAS.....	62
3.4. Surse de informare a beneficiarilor despre serviciile CAS.....	66
3.5. Accesul beneficiarilor la servicii CAS în perioada pandemiei de COVID-19 .....	67
<b>CAPITOLUL 4. Concluzii și recomandări .....</b>	<b>70</b>
4.1. Concluzii .....	71
4.2. Recomandări.....	74
<b>Referințe bibliografice .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXA 1. Chestionar privind evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii de cantină de ajutor social din Republica Moldova .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXA 2. Rezultatele sondajului cu privire la evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii de cantină de ajutor social din Republica Moldova (% din N=313).....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXA 3. Lista serviciilor de cantină de ajutor social cartografiate.....</b>	<b>93</b>

# Lista tabelelor, figurilor și casetelor

Denumirea tabelelor	pag.
Tabel 1. Profilul participanților la discuțiile de tip focus grup pe grupuri țintă și gen	14
Tabel 2. Structura eșantionului după sex și mediul de reședință	14
Tabel 3. Distribuția pe raioane și mun. Chișinău a numărului de servicii CAS și beneficiari	28
Denumirea figurilor	pag.
Figura 1. Distribuția serviciilor CAS după forma de organizare juridică a prestatorului	29
Figura 2. Numărul de servicii CAS după costul unui prânz	31
Figura 3. Numărul de servicii CAS după graficul de activitate	41
Figura 4. Numărul de servicii CAS după costul unui prânz	43
Figura 5. Dvs. personal participați sau nu în activitățile de prestare a serviciilor sociale? Dacă da, cum anume? (%)	45
Figura 6. Ponderea beneficiarilor CAS după categorii de vârstă (%)	59
Figura 7. Cât timp veți mai avea nevoie de servicii CAS? (%)	59
Figura 8. Metodele de evaluare a nivelului de satisfacție aplicate de prestatorii de servicii CAS din perspectiva beneficiarilor (%)	64
Figura 9. Cât de mulțumiți sunteți de următoarele aspecte ce țin de serviciile CAS de care beneficiați? (%)	65
Figura 10. Din ce vă amintiți, cum a activat cantina socială pe perioada pandemiei de COVID-19?	68
Denumirea caletelor	pag.
Caseta 1. Lacune legislative cu privire la funcționarea serviciilor CAS	21
Caseta 2. Evidențe cu referire la procedurile de control a activității CAS	24
Caseta 3. Perspectiva prestatorilor de servicii CAS cu privire la acreditarea serviciilor CAS	25
Caseta 4. Evidențe cu privire la formele de funcționare a serviciilor CAS în Republica Moldova	33
Caseta 5. Forme inovative de prestare a serviciului de ajutor alimentar (proponeri formulate de către participanții la studiu)	35
Caseta 6. Evidențe privind procedura de referire a beneficiarilor CAS	37
Caseta 7. Opinii privind procedura de referire a beneficiarilor	39
Caseta 8. Sursele de informare a beneficiarilor despre serviciile CAS	40
Caseta 9. Evidențe referitoare la costul unei mese oferite de serviciile CAS	44
Caseta 10. Evidențe referitoare la munca de voluntariat în serviciile CAS	46
Caseta 11. Mecanisme de finanțare a serviciilor CAS	48
Caseta 12. Recomandări ale prestatorilor referitoare la finanțarea serviciilor CAS	50
Caseta 13. Forme de parteneriat dezvoltate de prestatorii de servicii CAS	52
Caseta 14. Bariere în dezvoltarea parteneriatelor cu prestatorii CAS	54
Caseta 15. Propuneri privind mecanismele sustenabile de funcționare a serviciilor CAS	55
Caseta 17. Evidențe cu privire la metodele de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor de către prestatorii de servicii CAS	63
Caseta 18. Evidențe cu privire la nemulțumirile exprimate de beneficiarii serviciilor CAS	66
Caseta 19. Modalități de activitate a serviciilor CAS în perioada pandemiei de COVID-19	67

## Lista abrevierilor

<b>ANSA</b>	<b>Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor</b>
<b>ANSP</b>	<b>Agenția Națională de Servicii Publice</b>
<b>AO</b>	<b>Asociație obștească</b>
<b>APC</b>	<b>Administrația publică centrală</b>
<b>APL</b>	<b>Administrația publică locală</b>
<b>ASP</b>	<b>Agenția Servicii Publice</b>
<b>CAS</b>	<b>(Servicii de) cantină de ajutor social</b>
<b>CNEAS</b>	<b>Consiliul Național de Evaluare și Acreditare în Sănătate</b>
<b>OSC</b>	<b>Organizații ale societății civile</b>
<b>SRL</b>	<b>Societate cu răspundere limitată</b>
<b>UTAG</b>	<b>Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia</b>
<b>MMPS</b>	<b>Ministerul Muncii și Protecției Sociale</b>

# Sumar executiv

Cercetarea calitativă și cantitativă, precum și analiza cadrului normativ realizate în contextul prezentului studiu au relevat o serie de constatări cu privire la activitatea serviciilor CAS din Republica Moldova, după cum urmează:

## **Analiza cadrului normativ ce reglementează activitatea serviciilor CAS**

Cadrul normativ ce reglementează modul de organizare și funcționare a cantinelor de ajutor social este învechit și nu corespunde practicilor actuale de înființare și funcționare a cantinelor de ajutor social. Rezultatele analizei cadrului normativ arată că Legea nr. 81/2003 privind cantinele de ajutor social și Regulamentul-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social nu au fost armonizate cu Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale. Analiza Legii nr. 81/2003 cu privire la CAS în raport cu prevederile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale arată că Legea cantinelor de ajutor social limitează drepturile altor prestatori publici și privați de a presta serviciul respectiv și nu corespunde practicilor existente în Republica Moldova. Rezultatele cartografierii relevă că în practică serviciile cantină de ajutor social sunt înființate și prestate nu doar de administrațiile autorităților publice locale, cum prevede Legea nr. 81/2003 (art.1), ci și de alți prestatori publici (instituții de asistență socială), precum și de prestatori privați (asociații obștești, fundații, instituții religioase, agenți economici).

**Pentru asigurarea calității prestării serviciilor CAS este necesară completarea cadrului normativ cu Standarde minime de calitate pentru serviciile CAS și actualizarea Regulamentului-tip de funcționare a serviciilor CAS existente.** În lipsa standardelor minime de calitate pentru serviciile CAS Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale nu poate îndeplini funcția de verificare și validare a calității serviciilor CAS prin procedura de acreditare. De asemenea, Regulamentul-tip necesită a fi revizuit și armonizat cu prevederile Legii 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

Din cauză că modul de selectare a categoriilor de beneficiari pentru cantina de ajutor social nu a fost armonizat cu alte prevederi ce țin de dreptul persoanelor/familiilor la servicii sociale și managementul de caz, **mecanismul de identificare și referire a persoanei pentru cantina de ajutor social nu este unul clar și eficient.** Cercetarea calitativă a identificat o serie de lacune în procesul de selectare a beneficiarilor. Au fost enumerate multiple cazuri când o persoană nu era eligibilă conform criteriilor de selecție, dar de facto avea nevoie de serviciile CAS.

**Perioada de acces la serviciile CAS de 30 de zile o dată în trimestru (în total 120 de zile pe an) este insuficientă și nu oferă securitate alimentară beneficiarilor.** Deși rotația trimestrială are avantajul de a acoperi cu servicii CAS un număr mai mare de beneficiari anual, acest principiu aplicat în lipsa unei evaluări a beneficiarului care să constate o îmbunătățire a situației îl pune de fapt cu o frecvență trimestrială iarăși în condiții de insecuritate alimentară.

**Echivalarea regulilor sanitare pentru activitatea CAS cu cele stabilite pentru întreprinderile de alimentație publică conform prevederilor art. 18 din Legea 81/2003 are drept consecință descurajarea dezvoltării serviciilor CAS** din cauza rigorilor de utilare a bucătăriei costisitoare și a cerințelor sanitare neadaptate specificului de activitate a serviciului CAS.

Lipsa unui mecanism centralizat de evidență statistică a datelor cu privire la funcționarea serviciilor CAS are drept consecință cunoașterea parțială a numărului de beneficiari CAS, a acoperirii geografice la nivel național cu servicii CAS, a resurselor financiare utilizate. Deși, conform legislației, ANAS este autoritatea publică responsabilă de colectarea datelor statistice cu privire la toate serviciile sociale din țară, studiul a relevat că prestatorii privați de servicii CAS care nu beneficiază de fonduri publice nu raportează către autoritățile publice date cu privire la activitatea serviciilor CAS.

Nu există un mecanism centralizat și clar definit de monitorizare și evaluare a serviciilor CAS. Mai multe instituții publice efectuează controale ale serviciilor CAS, fără însă a avea anumite instrucțiuni sau proceduri speciale pentru serviciile CAS, pe care le-ar cunoaște atât inspectorii, cât și fondatorii și prestatorii care trebuie să le urmeze în procesul de creare și de prestare a serviciilor în CAS.

Serviciile de cantina socială prestate de către OSC-uri nu pot fi achiziționate prin proceduri de achiziții publice deoarece nu sunt acreditate din cauza lipsei cadrului normativ necesar acreditării, ceea ce ar fi putut spori competitivitatea între agenții economici și organizațiile necomerciale care ar putea presta astfel de servicii.

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

## Informații generale cu privire la funcționarea serviciilor CAS

În urma cartografierii serviciilor CAS în cadrul a 33 de unități administrativ-teritoriale au fost identificate 93 de servicii CAS. Distribuția teritorială a serviciilor CAS la nivel de raioane este neuniformă variind de la 1 serviciu la nivel de raion până la numărul maxim de 10 servicii identificate în mun. Chișinău. În 1/3 din raioane funcționează 1 serviciu CAS, de asemenea în 1/3 de raioane activează 2 servicii CAS. Cele mai multe servicii CAS funcționează în mun. Chișinău (10 servicii), fiind urmat de raioanele Fălești (6 servicii CAS), Florești (7 servicii CAS), Cimișlia și Căușeni (5 servicii CAS). În cadrul a 3 raioane nu a fost identificat niciun serviciu CAS (Briceni, Călărași, Râșcani). Datele colectate relevă o acoperire limitată la nivel național cu servicii CAS.

În anul 2021 de serviciile CAS au beneficiat în total 16,122 de persoane, dintre care după mediul de reședință 12551 de persoane sunt din mediul urban, iar 3571 de persoane din mediul rural. Prin urmare, se constată o acoperire semnificativ disproporțională cu servicii CAS la nivel național în raport cu mediul de reședință, întrucât doar 22% din numărul total de beneficiari ai serviciilor CAS sunt din mediul rural, în situația în care mai mult de jumătate din populația țării locuiește la sate.

Întrucât o bună parte din serviciile CAS aplică principiul rotației, beneficiarii având acces la serviciile CAS trimestrial, numărul de persoane care au acces la servicii CAS zilnic este semnificativ mai mic comparativ cu numărul de beneficiari anual. Astfel, numărul de beneficiari deserviți zilnic în cadrul serviciilor CAS este de circa 4,965 de persoane.

După categorii de vârstă, 58% dintre beneficiarii CAS sunt persoane în etate, 35% sunt adulți, iar 7% sunt copii. Dintre beneficiarii adulți majoritatea sunt persoane cu dizabilități. Astfel, peste jumătate din beneficiarii serviciilor CAS sunt persoane în etate, fapt ce denotă un nivel sporit de vulnerabilitate

în rândul acestei categorii de vârstă. În contextul crizei provocate de războiul din Ucraina, 22 de servicii CAS în anul 2022 deserveșc inclusiv refugiați.

58% dintre beneficiarii CAS chestionați în cadrul studiului au confirmat că au fost întrebați în ultima lună dacă sunt mulțumiți de calitatea serviciului, iar 42% dintre respondenți au menționat că nu li s-a solicitat opinia sub nicio formă. Rezultatele sondajului demonștrează că nu toate serviciile CAS practică evaluarea sistematică a nivelului de satisfacție a beneficiarilor. 66% dintre respondenți au specificat că metoda de evaluare a fost discuția față în față cu reprezentanții serviciului, iar 26% au comunicat opinia prestatorului din proprie inițiativă. Alte metode de evaluare menționate de respondenți sunt utilizate în proporție semnificativ mai redusă: 5% – discuție telefonică, 2% – chestionar anonim, iar 1% – boxă cu sugestii și reclamații. Astfel, se constată **prevalența discuțiilor directe cu beneficiarii ca metodă de evaluare și o utilizare redusă a metodelor de colectare a datelor ce presupun păstrarea anonimatului în procesul de evaluare.**

În ansamblu, s-a constatat un nivel ridicat de satisfacție a beneficiarilor de servicii CAS întrucât marea majoritate a respondenților s-au declarat foarte mulțumiți sau mulțumiți. Ponderea celor nu prea mulțumiți sau deloc mulțumiți de anumite aspecte ale prestării serviciilor de cantină de ajutor social este de doar 2%.

**Peste jumătate din serviciile CAS din țară sunt prestate de către OSC-uri** (51 de servicii CAS) fiind forma predominantă de organizare juridică a prestatorilor de servicii CAS. În comparație, serviciile CAS furnizate de APL constituie aproximativ  $\frac{1}{4}$  din numărul total de servicii (21 de servicii), având un aport aproape similar cu organizațiile fondate de culte religioase (16 servicii CAS). Cea mai redusă pondere o constituie serviciile CAS prestate de agenți economici (2 servicii CAS).

**Nu există o metodologie cu privire la elaborarea și aprobarea meniului pentru serviciile CAS cu reglementarea normele de hrană pe plafoane calorice pentru serviciile CAS**, astfel că prestatorii de servicii CAS prezintă practici diferite. Prestatorii ce deserveșc inclusiv copii iau drept reper normele calorice prevăzute pentru instituțiile de învățământ, alți prestatori se orientează după normele de hrană pe plafoane calorice stabilite pentru alte servicii sociale sau gătesc din produsele disponibile fără a ține cont de valoarea calorică a mesei oferite.

**Costul unui prânz cald oferit de serviciile CAS variază între 15 MDL și 60 MDL**, aproximativ jumătate dintre servicii operează cu costuri între 20 MDL și 35 MDL (42 de servicii CAS). De asemenea, 27 de servicii CAS operează cu un cost de doar 15-18 MDL pentru un prânz, fiind gestionate atât de prestatori publici, cât și privați. Alte 15 servicii au costuri cuprinse între 38 MDL și 60 MDL pentru un prânz, doar 3 servicii CAS indicând costuri mai mari de 60 MDL. Costuri mai mari de 35 de MDL pentru un prânz au serviciile dezvoltate de prestatori privați. În lipsa unui plafon minim aprobat pentru o masă oferită pe zi unui beneficiar, APL-urile aprobă bugetul serviciilor CAS pe care le gestionează în limita bugetului disponibil, de unde rezultă prestarea neuniformă a calității serviciilor CAS. Astfel, calitatea prânzului oferit diferă de la un serviciu la altul în funcție de posibilitățile financiare ale prestatorului, inclusiv în cazul serviciilor prestate de APL.

Serviciile CAS care livrează pachete cu produse alimentare operează cu un cost între 100 MDL și 500 MDL pentru o persoană. Astfel că pragurile de cost în care se integrează pachetele cu produse alimentare sunt: 100-200 MDL (10 servicii CAS), 250-350 MDL (7 servicii CAS), 500 MDL (10 servicii CAS).

Programul de activitate a serviciilor CAS este divers fiind stabilit de către prestatori, astfel încât, cu excepția a 2 servicii CAS care funcționează 7 zile pe săptămână, serviciile CAS nu furnizează hrană zilnic. **Majoritatea serviciilor CAS activează 5 zile pe săptămână** (70 de servicii CAS), cu un program de 6-7 zile pe săptămână funcționează doar 6 servicii CAS. Restul serviciilor au un program mai redus de 5 zile pe săptămână (16 servicii), asigurând doar parțial securitatea alimentară a beneficiarilor.



Numărul personalului angajat în peste jumătate din servicii (51 de servicii) este de 1-4 persoane. În jumătate dintre serviciile CAS (46 de servicii CAS) activează voluntari, un număr semnificativ de voluntari activând în serviciile furnizate de către OSC, mai cu seamă de către organizațiile non-profit fondate de culte religioase. Voluntarii sunt implicați în majoritatea cazurilor doar la distribuirea hranei deoarece cadrul normativ obligă controlul medical al staff-ului care lucrează în bucătărie, iar acoperirea costurilor pentru controlul medical în cazul voluntarilor care activează periodic este costisitoare.

62% dintre serviciile CAS oferă și alte servicii pe lângă cele de alimentație, cum ar fi activități de socializare, activități pentru copii după școală, meșteșugărit, ajutor în gospodărie, spălătorie socială ș.a. Majoritatea organizațiilor care oferă și alte servicii pe lângă alimentație sunt din mediul rural. Totodată, este necesar de menționat că, deși cadrul normativ prevede în spectrul de servicii prestate de către CAS inclusiv aprovizionarea beneficiarilor contra cost cu produse agroalimentare de bază la prețurile lor de achiziție de la sediul cantinei, niciun serviciu CAS din țară nu furnizează această formă de sprijin alimentar.

## Formele de prestare a serviciilor CAS

Servicii de cantină de ajutor social cu sediu pentru pregătirea bucatelor și servirea mesei constituie 85% din totalul serviciilor CAS din țară (76 servicii CAS). Aria de acoperire cuprinde practic toate raioanele țării unde există servicii CAS. Modelul reprezintă forma clasică de cantină socială care dispune de bucătărie unde este pregătită hrana, iar beneficiarii mănâncă în sala de mese a cantinei. Distribuția numărului de servicii după forma de organizare juridică a prestatorului: APL – 17 servicii, OSC – 47 de servicii, culte religioase – 12 servicii.

Servicii de alimentație contractate de la agenți economici (servirea mesei la sediul agentului economic sau catering) este un model aplicat în situațiile în care prestatorul nu dispune de propria cantină pentru pregătirea hranei sau atunci când se estimează că este eficient din punct de vedere al costurilor achiziționarea de servicii de alimentație pentru prestarea serviciului CAS. Contractarea serviciilor de alimentație este practică atât de prestatori publici, cât și de prestatori privați (OSC, culte religioase). Numărul total de servicii – 11, distribuția după forma de organizare juridică a prestatorului: APL – 6, OSC – 2, culte religioase – 3.

Livrarea prânzului cald la domiciliu este în majoritatea cazurilor o formă complementară a activității serviciului CAS fiind practică de 89% dintre acestea. Livrarea mesei la domiciliu este o formă adaptată a serviciului CAS luând în considerare profilul beneficiarilor serviciilor CAS (persoane în etate, cu dizabilități, dintre care o parte sunt imobilizați la pat). În majoritatea cazurilor mâncarea este livrată de către stafful serviciilor fără mijloc de transport, fapt ce îngreunează considerabil distribuția hranei.

Cantina mobilă presupune distribuția prânzurilor direct din unitatea de transport a serviciului CAS în anumite puncte prestabilite. Numărul total de servicii de cantină mobilă este redus, fiind identificate doar 2 servicii CAS după acest model în mun. Chișinău dezvoltate de OSC.

Întreprindere socială de sprijin alimentar – serviciile CAS sunt dezvoltate de către o entitate juridică (SRL, OSC) care gestionează o activitate de antreprenariat social de pregătire a hranei. Veniturile generate de activitatea de antreprenariat social sunt direcționate către serviciul CAS. Au fost identificate 4 astfel de servicii.

Pachete cu produse alimentare – modelul presupune furnizarea de pachete cu produse alimentare cu o anumită periodicitate beneficiarilor. Modelul a fost pus în practică mai cu seamă în contextul restricțiilor impuse de pandemia de COVID-19, fiind preluat de mai multe servicii CAS furnizate inclusiv de prestatori publici. Au fost identificate 17 de servicii, dintre care: APL – 3, OSC – 8, culte religioase – 6.

Din cele 90 de servicii CAS cartografiate, sursele de finanțare prezintă următoarea distribuție:  
OSC – 45 servicii (finanțare în proporție de 100% - 50%), alte 13 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

APL – 30 servicii (100% - 50%), alte 20 de servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

Cetățeni – 6 servicii (100% - 50%), alte 16 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

Culte religioase – 7 servicii (100% - 50%), alte 8 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

Agenți economici – 1 serviciu (100%), alte 10 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

Astfel, principala sursă de finanțare pentru serviciile CAS o reprezintă mijloacele bănești obținute prin intermediul OSC-urilor (58 de servicii), de asemenea mai mult de jumătate din serviciile CAS sunt finanțate sau cofinanțate de către APL (50 de servicii). Datele studiului relevă o implicare semnificativă a cetățenilor în finanțarea serviciilor CAS acoperind 22 de servicii, organizațiile non-profit fondate de culte religioase finanțează 15 servicii. O implicare mai redusă se constată din partea agenților economici care contribuie financiar în cazul a 11 servicii.

**Prestatorii de servicii CAS, atât publici, cât și privați, întâmpină dificultăți în identificarea surselor de finanțare**, în situația în care pentru 58% dintre serviciile CAS bugetul disponibil le acoperă parțial necesitățile. În lipsa dezvoltării unui mecanism național de finanțare a serviciilor CAS, o parte din serviciile CAS dezvoltate riscă să-și sisteze activitatea în condițiile în care bugetul local pentru majoritatea localităților din țară este foarte limitat, iar fondurile atrase de OSC-uri nu pot asigura funcționarea constantă și de durată a serviciilor. De asemenea, este necesară diversificarea surselor de finanțare în situația în care majoritatea serviciilor CAS sunt finanțate dintr-o singură sursă.

**Formele de parteneriat în dezvoltarea și funcționarea serviciilor CAS în majoritatea cazurilor țin de colaborarea dintre APL și prestatorii de servicii CAS din sectorul asociativ.** Astfel, partea de implicare a APL-ului constă în una sau mai multe dintre următoarele:

- Acoperirea unor cheltuieli de întreținere a serviciului;
- Oferirea unui spațiu cu titlu gratuit în calitate de sediu pentru activitatea serviciului CAS;
- Acoperirea costurilor de salarizare;
- Acoperirea parțială a cheltuielilor pentru deservirea beneficiarilor de CAS.

La rândul lor, OSC-urile acoperă costurile de funcționare a serviciilor CAS sau, în funcție de acordurile de parteneriat încheiate cu APL, cofinanțează parțial diverse cheltuieli aferente activității serviciului. Deși în număr mai redus, se constată parteneriate dezvoltate dintre prestatorii CAS și agenți economici care contribuie cu donații, în majoritatea cazurilor sub formă de produse alimentare. De asemenea, un număr limitat de servicii CAS colaborează cu Banca de Alimente care redistribuie surplusul de alimente donat de către agenții economici către serviciile sociale.

**Principalele bariere constatate în dezvoltarea parteneriatelor pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor CAS** sunt:

- Cadrul legal cu privire la procedura de contractare a OSC-urilor este neadaptat la specificul prestatorilor din sectorul non-profit;
- Lipsa cadrului normativ ce ar permite acreditarea serviciilor CAS;
- Numărul redus de prestatori de servicii CAS la nivel regional care ar putea fi contractați de APL;
- Implicarea sporadică a partenerilor din sectorul privat în finanțarea serviciilor CAS, astfel că suportul oferit nu este constant;
- Schimbarea, în urma alegerilor, a reprezentanților APL care pot condiționa continuarea finanțării serviciilor CAS din bugetul local.

# Introducere

## Contextul elaborării studiului

Securitatea alimentară a devenit un subiect de importanță majoră pe plan internațional mai cu seamă în contextul crizei economice provocate de pandemia de COVID-19 care a avut un impact puternic asupra situației socio-economice a grupurilor vulnerabile. Adicional, la scurt timp criza energetică a influențat ridicarea costurilor de producere și, nemijlocit, prețul de achiziție al produselor alimentare contribuind astfel la creșterea numărului de persoane care necesită suport alimentar la nivel global în 2021 cu 150 de milioane de persoane mai mult comparativ cu anul 2019.<sup>1</sup>

În cazul Republicii Moldova, situația precară a persoanelor aflate în dificultate a fost accentuată de lipsa unei strategii aprobate la nivel național cu privire la suportul alimentar oferit persoanelor aflate în risc sporit de insecuritate alimentară. Totodată, conform datelor statistice prezentate de FAO<sup>2</sup> 24.9% din populația Republicii Moldova este afectată de insecuritate alimentară moderată sau severă (media pentru perioada 2019-2021). Pe lângă alți factori, fenomenul este amplificat de creșterea ponderii în structura pe vârste a populației țării a persoanelor în etate care constituie grupul cel mai numeros aflat în risc sporit de insecuritate alimentară din țară, în condițiile în care pensia minimă pentru limită de vârstă<sup>3</sup> nu acoperă cheltuielile de primă necesitate<sup>4</sup>. La începutul anului 2022, coeficientul de îmbătrânire al populației a constituit 22,8%, ceea ce corespunde unui nivel înalt de îmbătrânire demografică<sup>5</sup>.

Deși practica internațională ilustrează diverse forme de prestare a sprijinului alimentar atât tradiționale, cât și alternative oferite de către autoritățile publice și sectorul asociativ, în Republica Moldova unica formă de suport alimentar dedicată grupurilor vulnerabile reglementată de cadrul normativ o reprezintă cantinele de ajutor social. Conform Raportului social anual<sup>6</sup> în anul 2019 activau 67 de cantine de ajutor social, dintre care 19 în mediul urban și 48 în mediul rural, care au deservit 13258 de beneficiari, date care reflectă o acoperire regională limitată și un număr redus de beneficiari raportat la datele prezentate de FAO cu privire la insecuritatea alimentară moderată și severă din țară. Insuficiența serviciilor de suport alimentar și necesitatea dezvoltării serviciilor de cantină de ajutor social este de asemenea relevată de datele „Studiului de tip baseline privind serviciile sociale destinate persoanelor cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale”<sup>7</sup> elaborat în 2019 în urma cartografierii și evaluării necesităților serviciilor sociale.

<sup>1</sup> The State of Food Security and Nutrition in the World Report 2022. Disponibil la: <https://www.fao.org/3/cc0639en/cc0639en.pdf>

<sup>2</sup> Baza de date a Organizației pentru Alimentație și Agricultură a Națiunilor Unite (FAO). Disponibil la: <https://www.fao.org/faostat/en/#data/FS>

<sup>3</sup> Cuantumul pensiei minime de vârstă pentru anul 2021 este de 2278,80 lei. Disponibil la: <https://cnas.gov.md/libview.php?l=ro&idc=360&id=5774&t=/Mass-media/Noutati/Pensiile-se-indexeaza-cu-1394>

<sup>4</sup> Conform ultimelor estimări făcute de Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova, în anul 2019 **pragul sărăciei absolute** a constituit în medie pe lună pe o persoană 2095,1 lei. Disponibil la: [https://statistica.gov.md/ro/nivelul-saraciei-in-republica-moldova-in-anul-2019-9442\\_49902.html](https://statistica.gov.md/ro/nivelul-saraciei-in-republica-moldova-in-anul-2019-9442_49902.html)

<sup>5</sup> Date preluate din articolul „Vârșnicii în Republica Moldova în anul 2021”. Disponibil la: [https://statistica.gov.md/ro/varstnicii-in-republica-moldova-in-anul-2021-9578\\_59794.html](https://statistica.gov.md/ro/varstnicii-in-republica-moldova-in-anul-2021-9578_59794.html)

<sup>6</sup> Raportul social anual pentru 2019. Disponibil la: [https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL\\_2019.pdf](https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL_2019.pdf)

<sup>7</sup> Ciocan L. Studiu de tip baseline privind serviciile sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copiii din grupurile vulnerabile. Disponibil la: <https://soros.md/publication/2019-04-09>

Cadrul normativ ce reglementează activitatea cantinelor de ajutor social a fost aprobat în anul 2003, fără a fi ulterior armonizat cu Legea nr. 123 cu privire la serviciile sociale aprobată în 2010. Astfel, se constată prevederi care vin în contracție cu tipul de persoană juridică care poate crea și presta servicii de cantină de ajutor. În lipsa unor standarde minime de calitate în baza cărora să poată fi evaluate și acreditate serviciile de cantină de ajutor social, niciunul din serviciile respective la etapa actuală nu este acreditat.

În pofida cadrului normativ limitativ, în Republica Moldova cu suportul sectorului asociativ au fost dezvoltate mai multe servicii de cantină de ajutor social, chiar dacă legislația în vigoare stipulează că astfel de servicii pot fi create doar de către autoritățile publice. Totodată, au fost diversificate și formele de prestare a serviciilor de sprijin alimentar prin livrarea de hrană prin intermediul punctelor mobile sau, în contextul restricțiilor impuse de pandemia de COVID-19, inclusiv serviciile dezvoltate de autoritățile publice au modificat forma de suport prin acordarea de pachete de produse alimentare sau livrarea hranei pregătite la pachet.

Un alt aspect necesar a fi specificat ține de monitorizarea și evaluarea serviciilor de cantină de ajutor social. Întrucât datele colectate de ANAS vizează doar serviciile finanțate din fonduri publice, serviciile de cantină socială care funcționează datorită altor surse de finanțare nu se regăsesc în statistica națională. În rezultat, datele oficiale reflectă parțial numărul de servicii de cantină de ajutor social care funcționează în Republica Moldova, precum și numărul existent de beneficiari.

Prin urmare, lacunele constatate atât la nivel legislativ, cât și referitor la monitorizarea și evaluarea serviciilor au relevat necesitatea elaborării unui studiu național de evaluare a serviciilor de cantină de ajutor social în vederea colectării datelor cu privire la numărul de servicii, numărul estimativ de beneficiari, formele de funcționare, problemele cu care se confruntă prestatorii de servicii. Datele colectate urmează a fi utilizate în vederea elaborării unui cadru normativ care să reglementeze forme diversificate de prestare a serviciilor de sprijin alimentar adaptate nevoilor beneficiarilor.

## Scopul și obiectivele studiului

**Scopul studiului** este documentarea și analiza situației curente a activității serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova pentru a identifica necesitățile și pentru a prezenta recomandări privind îmbunătățirea calității prestării acestora.

### Obiectivele specifice ale studiului

- Evaluarea gradului de acoperire cu servicii cantină de ajutor social la nivelul întregii țări și identificarea nevoilor unor astfel de servicii în baza documentării privind serviciile existente și a listelor de așteptare;
- Analiza cadrului normativ actual de reglementare a funcționării serviciilor CAS: mecanismul financiar, acreditarea, standardele sanitare, mecanismul de referire și prestare a serviciilor; identificarea provocărilor și dificultăților (la nivel de politici și de practici) privind dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea serviciilor de către prestatorii de servicii de cantină de ajutor social (APL, OSC sau alte forme de organizare juridică);
- Evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii de cantină de ajutor social;
- Elaborarea recomandărilor practice privind îmbunătățirea prestării serviciilor CAS.

## Strategia de cercetare și metodologia Studiului

Studiul a inclus următoarele etape:

- Analiza din oficiu a diferitor surse de date și informații în domeniul serviciilor sociale și în particular a serviciilor de cantină de ajutor social, a documentelor de politici, a datelor statistice, a altor studii și cercetări disponibile;
- Elaborarea metodologiei de cercetare și pretestarea instrumentelor;
- Realizarea cercetării în teren;
- Stocarea și prelucrarea datelor;
- Analiza datelor și elaborarea raportului de cercetare.

Cercetarea a inclus **principiul triangulării**, ceea ce presupune utilizarea **metodelor cantitative și calitative** pentru colectarea informației de la actori multipli, care au tangențe directe cu subiectul cercetării:

- Interviuri în profunzime cu reprezentanții APC responsabili de politicile în domeniul serviciilor sociale, cu reprezentanții APL de nivel I și II, cu prestatori de servicii CAS;
- Cartografierea serviciilor CAS;
- Discuțiile de tip focus grup cu prestatorii de servicii publici și privați, precum și cu beneficiarii direcți de servicii CAS;
- Realizarea unui sondaj cu beneficiari ai serviciilor CAS.

Cercetarea a fost realizată la nivel național (32 raioane și UTAG) în perioada mai-septembrie 2022. Datele au fost colectate de către compania sociologică „Date Inteligente” SRL.

Cartografierea serviciilor CAS din toate raioanele țării și UTAG s-a axat pe identificarea CAS ce activează indiferent de forma juridică a prestatorului în baza analizei băncii de date disponibile la nivel național, precum și în baza informațiilor oferite de către APL, OSC sau organizații fondate de culte religioase.

Procesul de cartografiere a inclus patru etape importante:

1. Analiza la nivel de fiecare raion privind existența serviciilor de CAS care sunt create și/sau cofinanțate de către autoritățile publice locale de nivelul I sau II.
2. Analiza organizațiilor societății civile ce oferă servicii de CAS sau care activează în domeniul de asistență socială.
3. Analiza activității cultelor religioase și identificarea unităților ce prestează servicii de CAS.
4. În paralel cu acțiunile 1-3, identificarea altor unități, în special, în rândul agenților economici.

Din cele 93 de CAS identificate au fost realizate interviuri cu 90 de servicii CAS, care au consimțit să participe la cercetare, în baza chestionarului de cartografiere.

Pentru realizarea focus grupurilor au fost invitați reprezentanți ai APL și OSC-uri care gestionează servicii CAS din toate cele 3 regiuni de dezvoltare (Nord, Centru, Sud). Participanții la discuțiile de tip focus grup au fost selectați de către compania sociologică iData, prin intermediul STAS și OSC, prestatoare de servicii sociale. În total au fost organizate 7 discuții de tip focus grup (4 – în format online, 3 – în format offline):

- 2 focus grupuri cu prestatori CAS fondate și gestionate de OSC (1 focus grup cu reprezentanți OSC din mediul rural, 1 focus grup cu reprezentanți OSC din mediul urban);
- 2 focus grupuri cu prestatori CAS fondate și gestionate de APL (1 focus grup cu reprezentanți APL din mediul rural, 1 focus grup cu reprezentanți APL din mediul urban);
- 3 focus grupuri cu beneficiarii de servicii CAS (Nord, Centru, Sud).

În cadrul discuțiilor de tip focus grup au participat 62 de persoane, câte 6-10 persoane per grup, din următoarele raioane: Nord (Soroca, Glodeni, Sîngerei, Edineț, Fălești, Florești), Centru (Chișinău, Anenii Noi, Hîncești, Șoldănești) și Sud (Leova, Cimișlia, Ștefan Vodă, Căușeni, Ceadr-Lunga), profilul participanților fiind prezentat în Tabelul 1.

**Tabel 1. Profilul participanților la discuțiile de tip focus grup, pe grupuri țintă și gen**

Grupul țintă	Bărbați	Femei	Total
Prestatori publici de servicii sociale (reprezentanți APL)	3	13	16
Prestatori privați de servicii sociale (reprezentanți OSC)	3	16	19
Beneficiari de servicii CAS	9	18	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

De asemenea, au fost realizate 13 interviuri în profunzime cu reprezentanții autorităților publice centrale responsabile de politicile în domeniul serviciilor sociale, ai APL de nivelurile I și II, care gestionează servicii CAS, precum și cu prestatori privați de servicii CAS:

- Cinci interviuri în profunzime cu prestatori privați de servicii CAS;
- Două interviuri în profunzime cu reprezentanți ai APL1;
- Două interviuri în profunzime cu reprezentanți ai APL2;
- Patru interviuri în profunzime cu reprezentanți ai APC.

Sondajul de opinie cu privire la evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor CAS s-a realizat prin interviuarea în baza chestionarului a unui eșantion de 313 de persoane reprezentativ după gen, mediul de reședință și regiune.

**Tabel 2. Structura eșantionului după sex și mediul de reședință**

Sex	Urban	Rural
Femeie	87	124
Bărbat	42	60

## Structura studiului

Studiul este structurat în 4 capitole, după cum urmează:

**Capitolul I** prezintă analiza cadrului normativ din Republica Moldova ce reglementează funcționarea serviciilor CAS, precum și monitorizarea și evaluarea serviciilor CAS. De asemenea, sunt analizate lacunele din cadrul legal ce necesită a fi revizuite.

**Capitolul II** relevă o analiză comprehensivă a serviciilor CAS din Republica Moldova cu referire la aria de acoperire cu servicii CAS, numărul de beneficiari, modelul de funcționare, resursele umane implicate, sursele de finanțare. De asemenea, este analizată accesibilitatea serviciilor CAS în perioada pandemiei de COVID-19 și adaptabilitatea serviciilor la situații de urgență.

În **capitolul III** este descris profilul beneficiarilor de servicii CAS atât din perspectiva cadrului normativ, cât și pe baza analizei datelor colectate nemijlocit în cadrul cercetării cantitative. De asemenea, este evaluat nivelul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor CAS în raport cu calitatea serviciilor furnizate.

**Capitolul IV** conține concluziile cercetării referitoare la funcționarea serviciilor CAS în Republica Moldova: Concluziile vizează cadrul normativ de reglementare a activității serviciilor CAS, formele existente de prestare a acestora, potențialul de diversificare a surselor de finanțare, precum și recomandări în vederea îmbunătățirii prestării acestora.

## Terminologie specifică utilizată în Studiu

### ✓ Sintagma „serviciul de cantină de ajutor social” (CAS)

În conformitate cu Legea nr. 81/2003 privind cantinele de ajutor social, art. 1 „*Cantinele de ajutor social sînt persoane juridice care prestează servicii gratuite persoanelor socialmente vulnerabile și își desfășoară activitatea în condițiile prezentei legi. Cantinele de ajutor social se înființează de autoritățile administrației publice locale.*”<sup>8</sup> Astfel, conform legislației în vigoare serviciul CAS este creat de către APL în vederea furnizării o dată pe zi a unei mese calde persoanelor din grupuri social-vulnerabile conform prevederilor Legii nr. 81/2003, accesul la serviciu fiind limitat la o perioadă de cel mult 30 de zile în trimestru (120 de zile pe an). Întrucât datele colectate în cadrul cercetării au relevat variate forme de prestare a serviciilor CAS, precum și diverse entități juridice care sunt fondatori și/sau prestatori de servicii CAS, în contextul studiului apare necesitatea de a extinde definiția pentru a cuprinde spectrul existent de funcționare a serviciilor CAS. Prin urmare, serviciile CAS sunt furnizate atât de prestatori publici, cât și privați, iar durata de includere a beneficiarului în serviciu și numărul de mese oferite zilnic variază în conformitate cu prevederile Regulamentului intern de funcționare a serviciului.

### ✓ Sintagma „Servicii de sprijin alimentar”

Practica internațională operează cu modele variate de suport alimentar care pot fi clasificate în forme tradiționale și alternative.<sup>9</sup> Serviciile tradiționale de ajutor alimentar se caracterizează în general prin donarea sau vânzarea la preț redus a alimentelor (procesate sau nu). Donațiile pot fi prestate inclusiv în numerar sau bonuri destinate procurării de alimente. Obiectivul principal al serviciilor de sprijin alimentar este de a satisface nevoia de hrană, pe lângă care pot fi atinse și alte obiective complementare. Formele tradiționale de sprijin alimentar includ: cantina socială, pachete cu produse alimentare, bonuri pentru cumpărături, cantina mobilă, „supa comunitară”. Serviciile alternative de

<sup>8</sup> Legea nr. 81 din 28.02.2003 cu privire la cantinele de ajutor social, art. 1. În: Monitorul Oficial, Nr. 67-69, art. 283, 2003.

<sup>9</sup> În articolul „L'aide alimentaire traditionnelle et l'aide alimentaire alternative”. Disponibil la: <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sante-publique/inegalites-sociales-sante/vivre-sans-faim/batir-solutions/formes>

ajutor alimentar se referă la practicile sociale de sprijin alimentar ce vizează dezvoltarea potențialului indivizilor și comunităților de a obține hrană adecvată. Acest tip de intervenție poate consta într-o activitate de producție, distribuție și preparare a produselor alimentare pentru a furniza alimente într-un mod necomercial, dezvoltând în același timp cunoștințe sau deprinderi pentru ca indivizii și comunitățile să devină mai autonome. Forme de sprijin alimentar alternativ: „bucătăria colectivă”, „bucătăria creativă”, grupuri de cumpărături, „grădina comunitară”, „grădina colectivă”, băcănia comunitară, atelier de bucătărie economă. Fiecare dintre formele enumerate prezintă particularități în ce privește modalitatea de funcționare fiind luate în considerare nevoile grupurilor sociale asistate, contextul în care poate fi prestat serviciul de sprijin alimentar, precum și resursele financiare disponibile.

#### **Limitele cercetării:**

- Deoarece o parte dintre serviciile CAS active create de către prestatori privați nu sunt înregistrate ca serviciu social, registrul național al entităților ce prestează servicii CAS nu include toți prestatorii de servicii CAS. În consecință, nu este cunoscut cu exactitate numărul serviciilor CAS active. Pe de altă parte, metodele utilizate în identificarea CAS în procesul de cartografiere au permis identificarea practic a tuturor serviciilor CAS care activează în prezent.
- Rata de răspuns din rândul CAS identificate este de 97%, astfel că doar 3 CAS nu au fost disponibile sau au refuzat să participe la procesul de cartografiere. Prin urmare, rezultatele studiului cantitativ acoperă spectrul larg de forme de organizare și de activitate a serviciilor CAS, iar rezultatele sunt reprezentative la nivel național.
- Cercetarea nu s-a desfășurat în regiunea din stânga Nistrului, datele fiind reprezentative doar pentru unitățile administrativ-teritoriale subordonate autorităților Republicii Moldova.
- Cercetarea calitativă reprezintă informația colectată din perspectiva persoanelor intervievate, astfel, s-ar putea ca unele afirmații ale participanților la studiu să prezinte neconformități cu privire la interpretarea cadrului normativ.



## **CAPITOLUL 1.**

### **Cadrul normativ de reglementare a serviciilor de cantină de ajutor social**



## 1.1 Analiza cadrului normativ

Activitatea cantinelor de ajutor social este reglementată de Legea nr.81 din 28.02.2003 privind cantinele de ajutor social<sup>10</sup> și de Hotărârea de Guvern Nr.1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social<sup>11</sup>. Câteva particularități ale acestei legi:

- CAS sunt persoane juridice înființate doar de către autoritățile publice locale.
- Nu există prevederi care să specifice că serviciile CAS ar putea fi înființate de alte entități decât APL.
- CAS nu este descris expres ca reprezentând un serviciu social.
- Nu este clar stipulat cărui tip de serviciu social i se atribuie CAS: primar, specializat sau cu specializare înaltă.

Analiza Legii 81/2003 cu privire la CAS în raport cu prevederile Legii 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale<sup>12</sup> arată că Legea cantinelor de ajutor social limitează drepturile altor prestatori publici și privați de a presta serviciul și nu corespunde practicilor existente în Republica Moldova. Rezultatele cartografierii arată că în practică serviciile cantină de ajutor social sunt înființate și prestate nu doar de administrațiile autorităților publice locale, cum prevede Legea 81/2003 (art.1), ci și de alți prestatori publici (instituții de asistență socială), precum și de prestatori privați (asociații obștești, fundații, instituții religioase, agenți economici).

Legea 81/2003 reglementează clar categoriile de persoane care pot beneficia de serviciile de cantină (art.3), iar studiul cantitativ a demonstrat că, cu anumite excepții, doar următoarele persoane beneficiază de servicii CAS:

- Persoanele ce au atins vârsta de pensionare (fără domiciliu, fără susținători legali, fără venituri sau cu venituri mici);
- Persoanele cu dizabilități;
- Copiii până la vârsta de 18 ani (din familiile cu mulți copii, din cele monoparentale și din alte familii considerate socialmente vulnerabile în baza anchetei sociale întocmite de organele teritoriale de asistență socială).

Lista beneficiarilor este întocmită de către organele teritoriale de asistență socială împreună cu reprezentanții uniunilor de veterani și ai altor asociații obștești de profil. Aprobarea listelor se face de către primării în baza anchetelor întocmite. Pe de altă parte, studiul cantitativ a scos în evidență că entitățile ce nu se supun Legii 81/2003 pot fi flexibile în stabilirea categoriilor de beneficiari.

Analiza prevederilor despre modul de selectare a categoriilor de persoane pentru a beneficia de serviciile cantinei de ajutor social (Legea 81/2003, art. 3) arată că aceste reglementări nu sunt actuale și nu corespund prevederilor Legii 123/2010 (art. 4.), potrivit căreia „dreptul la servicii sociale este stabilit în mod individual, în baza evaluării necesităților persoanei/familiei de aceste servicii”.

<sup>10</sup> Legea nr. 81 din 28.02.2003 cu privire la cantinele de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 67-69, art. 283, 2003

<sup>11</sup> Hotărârea Guvernului nr. 1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003.

<sup>12</sup> Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale. În: Monitorul Oficial, Nr. 155-158, art. 541, 2010.

Rezultatele cartografierii arată că evaluarea necesităților persoanei/familiei se realizează în baza evaluării inițiale și/sau evaluării complexe. Astfel, dreptul persoanei/familiei de a beneficia de cantina de ajutor social este stabilit de către asistentul social comunitar după evaluarea inițială, iar aprobarea listelor de beneficiari se realizează la nivelul echipelor multidisciplinare funcționale din cadrul administrațiilor autorităților publice locale de nivelul întâi; ulterior, aceste liste sunt expediate structurilor teritoriale de asistență socială și protecție a familiei. Din cauză că modul de selectare a categoriilor de beneficiari pentru cantina de ajutor social nu a fost armonizat cu alte prevederi ce țin de dreptul persoanelor/familiei la servicii sociale și managementul de caz, mecanismul de identificare și referire a persoanei pentru cantina de ajutor social nu este unul clar și eficient. Cercetarea calitativă a identificat o serie de lacune în procesul de selectare a beneficiarilor. Au fost enumerate multiple cazuri când o persoană nu era eligibilă conform criteriilor de selecție, dar de facto avea nevoie de serviciile CAS.

Un alt aspect important ține de perioada în care o persoană poate beneficia de servicii CAS. În conformitate cu Regulamentul-tip de funcționare a cantinelor de ajutor social, punctul 6: „*Persoanele cuprinse în categoriile menționate beneficiază de serviciile cantinelor de ajutor social, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament – tip, pe o perioadă de cel mult 30 de zile în trimestru (120 de zile anual)*”. Prin urmare, se constată o discontinuitate în prestarea serviciului social care are un rol esențial în a asigura securitatea alimentară a grupurilor vulnerabile. Deși rotația trimestrială are avantajul de a acoperi cu servicii CAS un număr mai mare de beneficiari anual, acest principiu nu poate fi aplicat în lipsa evaluării situației socio-economice a beneficiarului. În cazul în care nu se atestă o îmbunătățire a situației beneficiarului, întreruperea accesului la serviciul CAS îl pune de fapt cu o frecvență trimestrială iarăși în condiții de insecuritate alimentară. Astfel încât excluderea beneficiarului din serviciul CAS este necesar să aibă loc doar după evaluarea situației beneficiarului.

Totodată, în conformitate cu art. 8 din Legea 81/2003 mecanismul de finanțare a serviciilor CAS prevede:

- Cheltuielile de dezvoltare și baza materială necesară funcționării cantinelor care sunt asigurate de administrațiile autorităților publice locale;
- Finanțarea cantinelor de ajutor social se efectuează din contul Fondului de susținere a populației, al sponsorilor, al organizațiilor neguvernamentale, filantropice și religioase, al altor persoane juridice și fizice.
- De asemenea, în localitățile unde nu există cantine de ajutor social, autoritățile publice pot contracta servicii de alimentație de la alți prestatori de alimentație publică autorizați.

Este necesar de completat că în Legea Nr. 827 din 18.02.2000 a fondului de susținere a populației, art. 4, (d), art. 51 (2) sunt specificate mijloacele financiare dedicate cantinelor de ajutor social: „*transferurile obținute din plata suplimentară obligatorie în cuantum de 0,1 la sută din suma achitată la cumpărarea de către persoanele fizice a valutei străine în numerar și a cecurilor de călătorie în valută străină contra mijloacelor bănești în numerar la casele de schimb valutar și la băncile licențiate care desfășoară activitate de schimb valutar în numerar cu persoane fizice, inclusiv prin intermediul aparatelor de schimb valutar*”.<sup>13</sup>

Sursele financiare obținute de către Fondul de susținere a populației pentru activitatea serviciilor CAS sunt direcționate către APL, cuantumul sumei fiind calculat în raport cu impozitele colectate în urma activității schimburilor valutare care funcționează nemijlocit în aria unității administrativ-

<sup>13</sup> Legea Nr. 827 din 18.02.2000 fondului de susținere a populației. În: Monitorul Oficial, Nr. 65-67, art. 460, 2000.

teritoriale. Prin urmare, sunt avantajate și beneficiază de sume mai mari de bani pentru activitatea serviciilor CAS anume unitățile teritoriale unde activează mai multe case de schimb valutar sau bănci licențiate.

Drept urmare, în prezent finanțarea cantinelor de ajutor social la nivel național este realizată în mare parte din bugetul local și din sursele oferite de către organizațiile societății civile și de alți donatori, fonduri care adeseori sunt insuficiente. Acest mecanism de finanțare este unul nedurabil, dacă avem în vedere capacitatea financiară limitată a APL de nivelul întâi, precum și caracterul temporar al finanțărilor asigurate de OSC-uri și de alți donatori.

Ținând cont că Republica Moldova a trecut recent prin pandemia de COVID-19, care a impus restricții importante pentru populație și a perturbat activitatea organizațiilor, participanții la studiul calitativ, beneficiari de servicii de cantină de ajutor social, au menționat că prezentul cadru legal nu a fost adaptat condițiilor de pandemie. Astfel, cantinele sociale au activat într-un regim diferit, fiecare adaptându-se în funcție de posibilități.

Majoritatea participanților la cercetarea calitativă, atât reprezentanți APL, APC, cât și prestatori de servicii CAS, au menționat că legislația ce reglementează activitatea CAS este învechită și necesită a fi modificată. Cadrul normativ trebuie să corespundă realităților cotidiene și să stimuleze mai mulți actori să se implice în procesul de oferire a serviciilor CAS, de la finanțare, angajare persoane până la pregătirea și livrarea prânzurilor.

Suplimentar, reprezentanții APC au menționat că legea actuală privind serviciile de cantină de ajutor social oferă doar un cadru general de funcționare și nu are o aplicabilitate practică. De asemenea, nu include prevederi care ar fi menite să stimuleze dezvoltarea serviciilor CAS. De asemenea, reprezentanții APC în cadrul studiului calitativ au specificat că, în prezent, serviciile de cantină socială prestate de către OSC-uri nu pot fi achiziționate prin proceduri de achiziții publice deoarece nu sunt acreditate, ceea ce ar fi putut spori competitivitatea între agenții economici și organizațiile necomerciale care ar putea presta astfel de servicii.

Totodată, lipsa reglementării costurilor de referință și a normelor în produse alimentare pentru un prânz, un meniu zilnic sau un pachet alimentar influențează calitatea serviciilor prestate. În conformitate cu legislația în vigoare, autoritățile publice locale sunt în drept să stabilească valoarea unei mese pentru o persoană în funcție de bugetul disponibil. În consecință, costul unei mese este diferit pentru fiecare serviciu CAS în parte și, prin urmare, valoarea nutritivă a hranei livrate este diferită.

De asemenea, este important de menționat că Regulamentul-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social aprobat prin HG nr. 1246/2003, la punctul 16 prevede: *„În localitățile unde nu există cantine de ajutor social sau acestea nu acoperă necesitățile existente, autoritățile administrației publice locale, în comun cu organele teritoriale de asistență socială, pot conveni cu întreprinderile de stat, cu societățile comerciale și instituțiile publice care dispun de cantine proprii, precum și cu asociațiile de alimentație publică, asupra prestării serviciilor de alimentație categoriilor de beneficiari, conform listelor emise în baza anchetelor sociale, aprobate prin dispoziția primarului sau pretorului.”*<sup>14</sup> Astfel, APL poate conveni cu alți furnizori de servicii de alimentație publică pentru prestarea de servicii CAS, fără însă a fi specificat expres obligativitatea desfășurării de proceduri de achiziții publice. Cu toate acestea, în conformitate cu prevederilor Legii 131/2015 cu privire la achizițiile publice<sup>15</sup> în funcție de pragul achiziției intervine obligativitatea desfășurării procedurii de achiziții publice.

Din cele de mai sus, se poate concluziona că serviciile de CAS pot fi prestate de către furnizorii de servicii de alimentație publică în baza unui contract încheiat cu APL pe bază de licitație, în care se

<sup>14</sup> Hotărârea Guvernului Nr.1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003.

<sup>15</sup> Legea nr.131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice. În: Monitorul Oficial Nr. 197-205, art. 402, 2015.

stabilește prețul fix al unei mese de persoană. La derularea unei licitații pentru achiziționarea unor astfel de servicii, potențialii furnizori ai acestor servicii pot fi semnificativ limitați, întrucât art. 59 din Legea Achizițiilor Publice prevede anumite cerințe pentru potențialii ofertanți:

- acești ofertanți nu trebuie să participe la achiziție dacă le-a fost deja atribuit un contract de prestare a unor astfel de servicii în ultimii 3 ani;
- autoritatea contractantă poate stabili că dreptul de a participa la o astfel de achiziție rămâne în sarcina anumitor operatori economici, cum ar fi persoanele juridice necomerciale, întreprinderile sociale și întreprinderile protejate acreditate ca furnizori de servicii sociale, furnizori publici de servicii sociale.

Totodată, Legea nu interzice inițiativa oricărei persoane de a organiza mese pentru persoane din grupuri vulnerabile din surse proprii, cu condiția obținerii avizului de la autoritățile publice locale pe bază de cerere și obținerea avizului de la ANSP, întrucât reprezintă o entitate de alimentație publică.

### CASETA 1. Lacune legislative cu privire la funcționarea serviciilor CAS

*„[...] legislația e foarte învechită, e contradictorie, normele de drept sunt puse acolo una peste alta [...]. Legea trebuie anulată și emisă o altă lege. Nu putem să asumăm riscul de a cheltui ilegal niște bani. E vorba și de achiziții, și de realizarea... adică forme de cantine de ajutor social.” (reprezentat APL)*

*„[...] legea trebuie abrogată, fiindcă serviciile sociale nu se stabilesc prin lege. Este o lege cadru - Legea cu privire la serviciile sociale, care reglementează la general un cadru normativ, [...] și deja hotărârea de Guvern specifică care este regulamentul de organizare și funcționare și stabilește standardele minime de calitate. Deci din punctul nostru de vedere, la moment, legea ar trebui să fie abrogată. Nu modificată.” (Reprezentant APC)*

*„[...] regulamentul care este acum și legea care este în vigoare, deja sunt învechite [...]. [...] cantinele sunt bune [...] dar trebuie să avem și niște... ca alternativă, alte forme, de asigurare cu produse, mâncare și cu chiar prânzuri la domiciliu, în cazul în care nu permite situația sau condițiile epidemiologice ș.a.” (Reprezentant APC)*

*„[...] eu cred că asta ar trebui să fie un serviciu reglementat prin Hotărâre de Guvern, așa cum este serviciul de Îngrijire la domiciliu, așa cum este centru de zi, așa și cu serviciul de cantină de ajutor social.” (Reprezentant APC)*

*„Eu consider că cadrul normativ trebuie să ofere niște opțiuni de funcționare a serviciului, dar nu să impună o formulă unică. Să ofere libertate mai multor tipuri de prestatori a unui asemenea serviciu.” (Prestator serviciu CAS, OSC)*

*„[...] noi avem câteva zone, inclusiv sanitar-veterinare care au rămas în anii 60 și rămân cu scheme din anii 60 și așa funcționează. Nu mai există Uniunea Sovietică, nu există achiziții centralizate, structura costurilor s-a schimbat, formele de reglementare s-au schimbat, formele juridice s-au schimbat. E nevoie de o adaptare juridică a acestui serviciu de cantină socială.” (Prestator serviciu CAS, OSC)*

Un alt impediment în dezvoltarea serviciilor CAS îl prezintă cadrul normativ ce reglementează prestarea serviciilor de alimentație publică. Deși nu este prevăzut expres în nomenclatorul-tip al unităților de alimentație publică unde se regăsesc doar cantinele cu profil comercial, activitatea CAS intră sub

incidența HG nr. 1209<sup>16</sup>. Prin urmare, activitatea CAS necesită reguli adaptate de prestare a serviciilor de alimentație publică în concordanță cu specificul non-profit al unui serviciu social, luându-se în considerare principiul optimizării costurilor în raport cu standardele minime de calitate. De asemenea, în conformitate cu HG nr. 1209, Anexa nr. 1, punct. 11 se interzice recepționarea și păstrarea mărfurilor fără facturi și alte documente ce confirmă sursa de livrare, normă care face imposibilă donarea de produse agricole de către persoane fizice care nu pot să asigure documentarea originii produselor agricole crescute în propria gospodărie, dar care ar fi dispuși să le ofere către CAS în scop necomercial.

## 1.2 Monitorizarea și evaluarea serviciilor CAS

În urma analizei cadrului normativ și a datelor colectate în cadrul studiului cu privire la monitorizarea și evaluarea serviciilor CAS s-a constatat că nu există un mecanism centralizat și clar definit de monitorizare și evaluare a serviciilor CAS. Mai multe instituții publice efectuează controale a serviciilor CAS, fără însă a avea anumite instrucțiuni sau proceduri speciale pentru serviciile CAS, pe care le-ar cunoaște atât inspectorii, cât și fondatorii și prestatori care trebuie să le urmeze în procesul de creare și prestare a serviciilor în CAS.

În particular, nu există un sistem de indicatori de monitorizare și evaluare a situației CAS, care ar putea da răspuns la mai multe întrebări, inclusiv:

- Care este numărul de cantine de ajutor social?
- Cine sunt prestatorii?
- Cine sunt finanțatorii?
- Care este aria geografică de acoperire a CAS?
- Cine sunt beneficiarii: structura pe grupe de vârstă, sexe, medii de reședință, perioada de recepționare a serviciilor etc., tipul prestatorului, finanțatorul, aria geografică, numărul de beneficiari cu dezagregări pe categorii, vârstă, sexe, mediu, perioada de recepționare a serviciilor, costul anual per beneficiar etc.).

În opiniile prestatorilor de servicii, sistemul de indicatori de monitorizare ar trebui dezvoltat de către APC, urmând ca datele statistice pe serviciile CAS să fie colectate cu o periodicitate anuală. Astfel, datele colectate centralizat la nivel național vor servi la estimarea corectă a costurilor pentru asigurarea durabilității serviciilor CAS și la o mai bună planificare a bugetelor pentru anul următor.

Cele mai recente date statistice disponibile public cu privire la activitatea serviciilor CAS sunt prezentate în Raportul social anual pentru 2019<sup>17</sup> al MMPS elaborat în baza informațiilor prezentate de către structurile teritoriale de asistență socială despre numărul cantinelor de ajutor social, despre numărul de beneficiari dezagregați pe sexe și categorii (persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, copii), după cum urmează:

- În 2019 activau 67 de CAS, inclusiv 19 în mediul urban și 48 în mediul rural.
- Cantinele de ajutor social au deservit 13258 de beneficiari, dintre care 10529 au beneficiat de serviciu la sediul CAS, iar 2729 – la domiciliu.
- Din numărul total de beneficiari CAS: 9010 sunt persoane în etate, 3851 de persoane cu dizabilități și 397 de copii.

<sup>16</sup> Hotărârea Guvernului nr. 1209 din 08.11.2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică. În: Monitorul Oficial Nr. 180-183, art. 1281, 2007.

<sup>17</sup> Raportul social anual pentru 2019. Disponibil la: [https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL\\_2019.pdf](https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL_2019.pdf)

Cu excepția raportului mai sus menționat, din alte surse făcute publice nu pot fi găsite date statistice colectate la nivel național cu privire la numărul de servicii CAS și numărul de beneficiari.

Serviciile CAS finanțate din fonduri publice prezintă rapoarte lunare cu privire la numărul de beneficiari și sursele de finanțare utilizate de către APL, care prezintă la rândul lor informația către Agenția Națională Asistență Socială (ANAS). Serviciile CAS finanțate din Fondul de susținere a populației conform legislației urmează să prezinte rapoarte trimestriale către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Biroului Național de Statistică și autorităților publice de nivelul II. În cazul serviciilor CAS finanțate de către organizații neguvernamentale, culte religioase sau agenți economici se raportează către APL doar în situația în care autoritatea publică cofinanțează activitatea cantinei. Prin urmare, datele colectate de către ANAS la nivel național cu privire la activitatea serviciilor CAS ilustrează parțial numărul de servicii active și numărul de beneficiari deoarece nu include servicii CAS care activează din alte surse de finanțare decât din bugetul public.

Totodată, este necesar de precizat că monitorizarea și controlul respectării normelor de funcționare a serviciilor CAS sunt realizate de mai multe autorități publice, separat, pe domenii de competență:

- **Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)** – autoritatea administrativă subordonată Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare, verifică calitatea produselor alimentare, actele de proveniență a produselor alimentare, respectarea normelor de păstrare a stocurilor de produse; fluxul de preparare a bucatelor, spațiile de depozitare, rigorile de igienizare, fișele tehnologice, păstrarea probelor alimentare. ANSA emite o autorizație sanitar-veterinară de funcționare.
- **Agencia Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)** – autoritate a administrației publice din subordinea Ministerului Sănătății, verifică normele sanitare a spațiului de preparare și de servire a hranei. De asemenea, oferă servicii de laborator pentru verificarea calității bucatelor finite și corespunderea acestora cu fișa tehnologică.
- **Agencia Națională Asistență Socială (ANAS)** – autoritate a administrației publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, monitorizează și evaluează implementarea standardelor generale de activitate de către structurile teritoriale de asistență socială și întocmește rapoarte de monitorizare, pe care le prezintă către MMPS; colectează, analizează și sistematizează datele statistice în domeniul asistenței sociale.
- **Inspeția Socială** – autoritate a administrației publice din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, verifică funcționarea serviciilor sociale în conformitate cu prevederile legale. Depistează și constată încălcările prevederilor legale din domeniul supus inspecției și informează organele competente. Întocmește rapoartele scrise în care se consemnează constatările misiunii de control efectuate, recomandările de îmbunătățire a activității, propunerile de aplicare a măsurilor legale, precum și perioada în care abaterile constatate urmează a fi remediate.
- **Inspeția Financiară** – autoritate a administrației publice din subordinea Ministerului Finanțelor responsabilă de inspectarea financiară a operațiunilor și a tranzacțiilor privind respectarea cadrului normativ în domeniul bugetar și economico-financiar și detectarea prejudiciilor/ iregularităților la entitățile supuse inspecției (controlului) financiar.

- **Inspectoratul General pentru Situații de Urgență (IGSU)** - autoritate a administrației publice subordonată Ministerului Afacerilor Interne care exercită atribuțiile și implementează politica statului în domeniul protecției civile, apărării împotriva incendiilor, acordării primului ajutor calificat, prevenirii și lichidării consecințelor situațiilor de urgență și excepționale, desfășurării în siguranță a activităților nucleare și radiologice. IGSU este responsabil de verificarea anuală a securității sediului în care activează serviciul CAS.

## CASETA 2: Evidențe cu referire la procedurile de control al activității CAS

„[...] Sunt instituții speciale care au atribuții la capitolul dat, norme sanitare în ceea ce ține de încăperi, utilaj etc. Este ANSP, de exemplu, Agenția Națională de Sănătate Publică. Avem norme ce țin de păstrarea și calitatea produselor alimentare - aici deja e ANSA. Și aici trebuie aceste surse implicate, ei și sunt, conform legislației, responsabili de monitorizarea și respectarea acestor norme, au atribuții și de control. (Reprezentant APC)

„[...]Se respectă toate normele legislative ce țin de calitatea, de înregistrarea cantinei, de evidența autorizațiilor la produsele alimentare care le avem, le achiziționăm, bucătariile trebuie să aibă actele în regulă. Adică absolut toate aceste norme care sunt prevăzute de stat, de lege pentru a putea să funcționeze o cantină. Suntem, într-adevăr, verificați atunci când funcționăm, vin autoritățile competente să verifice, de exemplu, produsele alimentare sau toate astea...” (Prestator servicii CAS, OSC)

„ [...] Conform normativelor, din câte eu știu, competențele acum, dacă erau la medicina preventivă, secția Alimentație Publică, acum au revenit autorităților sanitar-veterinare care răspund de siguranța alimentelor. Acolo există un set de acreditare inițială și pe urmă de verificarea anuală [...]. Există anumit specific, în condițiile unei livrări, și atunci trebuie să ai standarde sanitare pentru transportul de livrare, cu împachetarea și cu zonele de împachetare... și tot așa. În condițiile unei achiziții există un aport minim caloric, conform fișelor tehnologice, aprobat de cantină, care trebuie să meargă în situația unor cantine parohiale sau unor surse de venit nestatale. [...] Deci există o zonă, repet, la certificarea inițială, când vorbim de standardizarea tehnică și ulterior, verificările periodice care țin de calitate, de verificările inopinate și alte lucruri de genul ăsta.” (Prestator servicii CAS, OSC)

„ [...] Domeniul asistenței sociale este unul absolut nou și tot ce s-a făcut până în prezent, s-a făcut prin pilotare. Noi am fost foarte activi în pilotarea tuturor serviciilor de asistență socială... Am avut o discuție cu Inspekția Financiară și le spuneam: Voi ar trebui să aveți un compartiment de audit în controalele voastre. Audit înseamnă că tu ai dreptul să greșești și ei te îndrumă cum ar trebui să fie, sau ce acte au fost încălcate. Din păcate, ei sunt foarte duri și pe ei nu-i interesează experimentele noastre.” (Reprezentant APL)

Fiecare dintre instituțiile de control enumerate mai sus nu au proceduri și regulamente elaborate anume pentru serviciile CAS, iar verificările au loc în baza normelor aplicate în general instituțiilor publice sau unităților de alimentație publică.

De asemenea, serviciile CAS sunt monitorizate și evaluate de către organizațiile fondatoare și de către donatorii serviciilor, fie publici sau privați. Majoritatea serviciilor CAS au o evidență internă a numărului de beneficiari și a surselor financiare utilizate care este raportată către finanțatorul serviciului sau donatori.



Unii prestatori au menționat că sunt verificați de Inspekția financiară, în cazul în care serviciul CAS dispune de resurse din fonduri publice. În lipsa unor standarde de referință pentru costul serviciilor per beneficiar, autoritățile publice întâmpină dificultăți în justificarea utilizării eficiente a resurselor financiare alocate serviciilor sociale. Lipsa costurilor de referință corelate cu normele de produse alimentare necesare pentru meniul zilnic pentru o persoană creează impedimente prestatorilor să argumenteze atât finanțatorului, cât și Inspekției financiare modul de utilizare a resurselor financiare și a unor produse obținute din donații.

La rândul său, Consiliul Național de Acreditate a Prestatorilor de Servicii Sociale (CNAPSS) este o altă instituție care are un rol esențial în evaluarea serviciilor sociale din țară. Potrivit Legii nr. 129 cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale<sup>18</sup>, acreditarea se face în scopul determinării, în baza standardelor de calitate ale acestor servicii, a capacității prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate, de forma juridică de organizare și de subordonarea administrativă, de a presta către populație servicii sociale calitative și în scopul sporirii răspunderii pentru respectarea standardelor de calitate. Criteriile generale de acreditare sunt evaluate în baza standardelor de calitate pe trei domenii: baza tehnică și materială, activitatea economică și financiară, calificarea personalului. În situația în care până în prezent pentru serviciile CAS nu există standarde minime de calitate elaborate și aprobate pentru evaluarea conformității serviciului cu criteriile de evaluare, serviciile CAS nu pot fi evaluate și acreditate. În consecință, la etapa actuală nu există niciun serviciu CAS acreditat în țară, iar CNAPSS în lipsa cadrului normativ necesar nu își poate îndeplini atribuțiile.

Problema lipsei cadrului normativ necesar pentru procedura de acreditare a serviciilor CAS a fost menționată inclusiv în cadrul focus grupurilor de către prestatorii de servicii CAS, precum și de reprezentanții autorităților publice.

### CASETA 3: Perspectiva prestatorilor de servicii CAS cu privire la acreditarea serviciilor CAS

*„[...] Serviciul nu este acreditat. Noi am avut o tentativă să ne acredităm, dar la agenția aceasta – nu țin minte cum se numește ea – ceva un Centru Național... a spus că nu acreditează cantinele sociale, că nu sunt standarde, legislația nu-i clară și ne-au spus că nu acceptă să inițieze procedura de creditare. (Prestator serviciu CAS, OSC)*

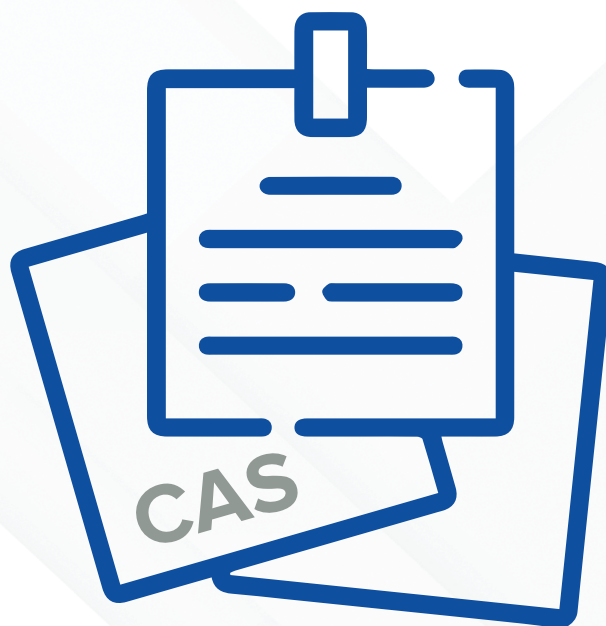
*[...] Noi nu avem nici standarde, nici metodologie de finanțare corectă [...]. (reprezentant APL II)*

În consecință, lipsa standardelor minime de calitate pentru serviciile CAS constituie un impediment important în dezvoltarea acestui tip de serviciu social deoarece prestatorii nu au reglementate, în cadrul normativ, niște criterii clar formulate de evaluare a activității serviciilor CAS. În același timp, CNAPSS, în calitate de instituție responsabilă de evaluarea calității serviciilor sociale, nu își poate exercita atribuțiile de evaluare, iar serviciile CAS nu beneficiază de recomandările necesare în vederea îmbunătățirii activității.

<sup>18</sup> Legea nr.129 din 08.06.2012 cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale. În: Monitorul Oficial, Nr. 181-184, art. 593, 2012.

## **CAPITOLUL 2.**

### **Cartografierea serviciilor CAS**



## 2.1 Informații generale cu privire la serviciile CAS

În urma cartografierii tuturor serviciilor CAS din Republica Moldova, au fost identificate 93 de servicii CAS, iar cu reprezentanții a 90 de servicii s-a reușit completarea unui formular de cartografiere. În marea majoritate a cazurilor, respondenții au fost fie managerii sau directorii cantinelor sociale, fie reprezentanți ai organizațiilor care au fondat cantina socială.

Primele servicii CAS au fost create în anul 1996 (3 servicii) observându-se un trend lent de dezvoltare întrucât în următorii 10 ani au fost create în total 10 servicii. Cel mai mare număr de servicii CAS a fost deschis în anul 2008 cu suportul a mai multor organizații neguvernamentale. Ulterior, s-a păstrat un trend în medie de 3-4 servicii nou dezvoltate pe an. În anul 2020, în contextul pandemiei de COVID-19, se constată o creștere a numărului de servicii, fiind create 6 servicii CAS.

Servicii CAS au fost identificate practic în toate unitățile administrativ-teritoriale de nivelului doi, cu excepția a 3 raioane: Briceni, Călărași și Rîșcani, unde conform datelor colectate nu funcționează servicii CAS (vezi Tabel 1).<sup>19</sup>

După profilul localităților, 61 de servicii CAS funcționează în localități de tip rural, iar 29 de servicii CAS în localități de tip urban. Luând în considerare că în Republica Moldova sunt 1575 de sate și comune și 66 de municipii și orașe<sup>20</sup>, se poate constata o mai bună acoperire cu servicii CAS a localităților urbane în raport cu numărul de servicii CAS, comparativ cu localitățile de tip rural unde în raport cu numărul de localități doar 4% sunt acoperite cu servicii CAS.

Conform datelor cartografierii, în anul 2021 de serviciile CAS au beneficiat în total 16,122 de persoane (o analiză mai detaliată cu privire la profilul beneficiarilor serviciilor CAS se găsește în Capitolul 3).

<sup>19</sup> Unitățile administrativ-teritoriale din stânga Nistrului nu au fost incluse în studiu.

<sup>20</sup> Breviar statistic anul 2021, sursa: [https://statistica.gov.md/public/files/publicatii\\_electronice/Moldova\\_in\\_cifre/2021/Breviar\\_2021\\_rom.pdf](https://statistica.gov.md/public/files/publicatii_electronice/Moldova_in_cifre/2021/Breviar_2021_rom.pdf)

**Tabel 3. Distribuția pe raioane și mun. Chișinău a numărului de servicii CAS și beneficiari**

#	Raion	Numărul de servicii CAS	Numărul de beneficiari CAS
1	Aneni Noi	2	240
2	Bălți	1	50
3	Cahul	2	130
4	Cantemir	2	105
5	Căușeni	5	242
6	Ceadăr-Lunga	4	1113
7	Chișinău	10	9770
8	Cimișlia	5	267
9	Criuleni	2	185
10	Dondușeni	1	80
11	Drochia	3	241
12	Dubăsari	3	141
13	Edineț	4	179
14	Fălești	6	404
15	Florești	7	385
16	Glodeni	1	40
17	Hîncești	3	196
18	Ialoveni	2	102
19	Leova	4	409
20	Nisporeni	2	49
21	Ocnița	1	75
22	Orhei	1	61
23	Rezina	3	192
24	Sîngerei	2	59
25	Soroca	4	885
26	Șoldănești	2	155
27	Ștefan Vodă	4	157
28	Taraclia	1	45
29	Telenești	1	35
30	Ungheni	1	50
31	Vulcănești	1	80

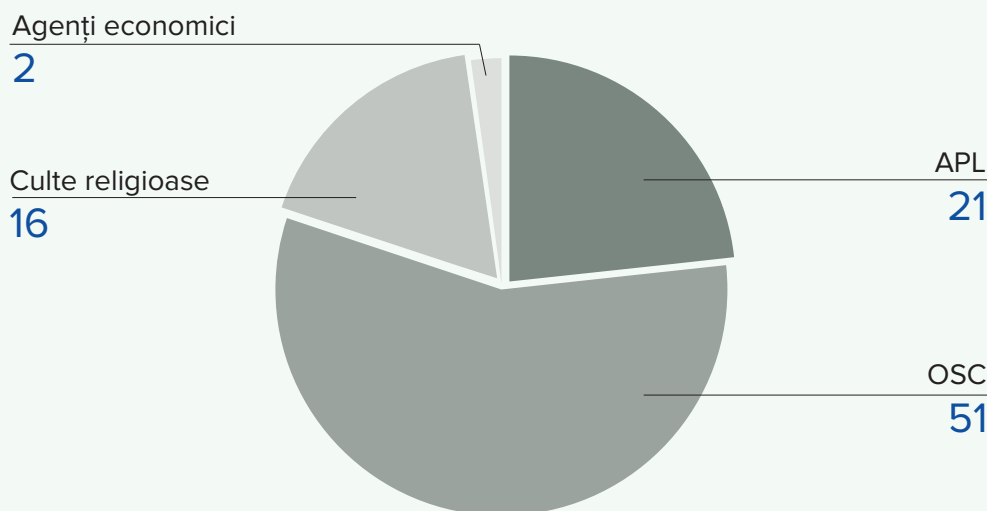
Distribuția teritorială a serviciilor CAS la nivel de raioane este neuniformă variind de la 1 serviciu la nivel de raion până la numărul maxim de 10 servicii identificate în mun. Chișinău. În 1/3 din raioane funcționează 1 serviciu CAS, raport similar și pentru numărul de raioane unde activează 2 servicii.

Se constată că distribuția numărului de servicii CAS nu este în raport cu numărul populației sau cu numărul persoanelor din grupuri vulnerabile din cadrul unităților administrativ-teritoriale, dar mai cu-rând este condiționat de implicarea APL-urilor și a OSC-urilor în dezvoltarea serviciilor CAS în anumite raioane și localități. Un număr mai mare de servicii CAS din mun. Chișinău, precum și numărul mai mare de beneficiari se datorează contextului socio-economic al municipiului ce favorizează un aport

semnificativ din bugetul de stat prin intermediul Fondului de susținere al populației care finanțează în totalitate serviciile gestionate de APL din municipiu. De asemenea, în mun. Chișinău se observă o implicare semnificativă a organizațiilor non-profit fondate de culte religioase care prestează majoritatea serviciilor CAS furnizate de prestatori privați (8 servicii CAS).

Astfel, deși conform legislației în vigoare fondatori de servicii CAS pot fi doar APL, rezultatele cartografierii relevă diverse forme de organizare juridică a fondatorilor de servicii CAS din țară (Figura 1).

**Figura 1. Distribuția serviciilor CAS după forma de organizare juridică a prestatorului**



Prin urmare, jumătate din serviciile CAS din țară sunt prestate de către OSC-uri fiind forma predominantă juridică a prestatorilor de servicii CAS. Prin comparație, serviciile CAS furnizate de APL constituie aproximativ  $\frac{1}{4}$  din numărul total de servicii (21 de servicii), având un aport aproape similar cu organizațiile fondate de culte religioase (16 servicii CAS). Cea mai redusă pondere o constituie serviciile CAS prestate de agenți economici (2 servicii CAS).

### **Caracteristicile serviciilor CAS în funcție de forma de organizare juridică a prestatorului (public sau privat)**

#### ***Servicii CAS prestate de autorități publice***

- Sursele de finanțare ale serviciului, cu unele excepții, sunt în exclusivitate din bugetul local.
- Bugetul serviciului este aprobat de către APL, la fel și cuantumul unei mese. Costul unei mese variază pentru fiecare serviciu, în funcție de sursele financiare disponibile în bugetul local.
- Beneficiarii sunt referiți de către asistentul social, dosarul fiecărui caz fiind analizat de către echipa multidisciplinară. Primarul este împuternicit să aprobe listele cu beneficiari. Încetarea prestării serviciului către beneficiari are loc prin decizia echipei multidisciplinare sau prin refuzul nemijlocit al beneficiarului.
- Beneficiarii au acces la serviciu o dată în trimestru (120 de zile pe an), în conformitate cu prevederile legislației.
- Activitatea serviciilor este verificată de către instituțiile de stat avizate prin emiterea autorizațiilor/avizelor confirmative de control.
- Majoritatea serviciilor dispun de propria unitate de pregătire a hranei.

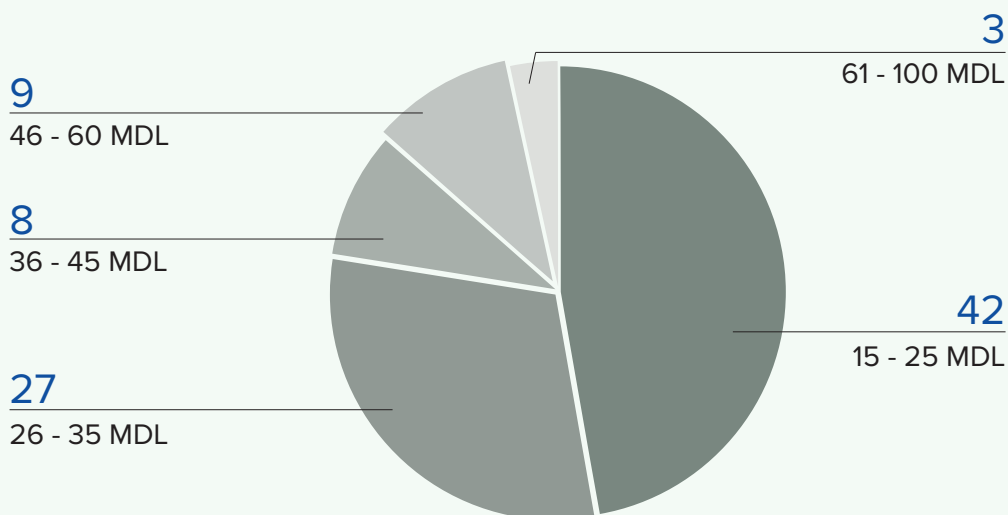
- Datele cu privire la numărul de beneficiari sunt raportate către APL și ANAS.
- Funcționează în majoritatea cazurilor ca serviciu separat.
- Majoritatea funcționează în mediul rural (15 servicii CAS), și un număr mai redus în mediu urban (6 servicii CAS).
- Forma de prestare a sprijinului alimentar este preponderent cantina de ajutor social cu servirea mesei la sediul cantinei și, la necesitate, cu livrare la domiciliu. În contextul pandemiei de COVID-19 s-a practicat furnizarea de pachete cu produse alimentare sau mâncare gătită la pachet.

### ***Servicii CAS furnizate de prestatori privați***

- Sursele de finanțare sunt diverse: donații în bani sau produse alimentare, granturi, activități generatoare de venit, cofinanțare din bugetul public. Pentru majoritatea serviciilor furnizate de prestatori privați ponderea cofinanțării bugetului serviciului din fonduri publice este redusă.
- Pentru serviciile prestate de culte religioase majoritatea surselor financiare constituie donații în bani sau produse alimentare. În cazul serviciilor prestate de OSC sursele de finanțare sunt cu precădere sub formă de granturi oferite de donatori externi și cofinanțare din fonduri publice. Serviciile CAS prestate de antreprenori sociali sunt finanțate din propriile surse financiare, precum și donații.
- Bugetul serviciului este aprobat la nivelul organizației sau de către donatori.
- Modalitatea de referire a beneficiarilor este diversă. În cazul prestatorilor privați care au stabilite parteneriate cu autoritățile publice, procedura de referire este similară ca și în cazul serviciilor prestate de APL. Serviciile prestate de culte religioase au stabilite propriile proceduri și criterii de admitere a beneficiarilor în serviciu.
- Perioada în care beneficiarul poate avea acces la serviciu este variată, fiind la decizia prestatorului.
- Majoritatea serviciilor dispun de propria unitate de pregătire a hranei.
- Majoritatea serviciilor prestate de către prestatori privați raportează datele cu privire la numărul de beneficiari donatorilor sau pentru evidența internă. Date cu privire la numărul de beneficiari sunt raportate către APL doar în cazul în care serviciul beneficiază de fonduri publice.
- Activitatea serviciilor este verificată de către instituțiile de stat avizate prin emiterea autorizațiilor/avizelor confirmative de control.
- Serviciul CAS, în majoritatea cazurilor, este furnizat complementar cu alte servicii.
- Formele de prestare a sprijinului alimentar sunt variate: cantină mobilă, cantină socială cu sediul fix, pachete cu produse alimentare, mâncare gătită livrată la pachet prin servicii de catering.
- Majoritatea serviciilor CAS furnizate de prestatori privați activează în mediul rural (40 de servicii CAS) și un număr semnificativ mai redus în mediul urban (11 servicii CAS).

Costul unui prânz oferit de către serviciile CAS variază între 15 MDL și 100 MDL (Figura 2). Mai mult de jumătate dintre serviciile CAS (51 servicii CAS) au costul unui prânz de 15-30 MDL. Este necesar de menționat că 27 de servicii operează cu un cost de 15-18 MDL pentru un prânz, fiind gestionate atât de prestatori publici, cât și privați. Costul unei mese pentru prestatorii publici variază între 15 MDL și 60 MDL, cu o prevalență a costurilor între 20 MDL și 34 MDL. Doar 2 servicii CAS gestionate de APL au menționat costuri de 59 MDL și 60 MDL pentru un prânz, fiind servicii cofinanțate și din alte surse. În cazul prestatorilor privați se constată o distribuție similară a costurilor cu serviciile publice.

**Figura 2. Numărul de servicii CAS după costul unui prânz**



Serviciile CAS care livrează pachete cu produse alimentare operează cu un cost între 100 MDL și 500 MDL pentru o persoană. Astfel, pragurile de cost în care se integrează pachetele cu produse alimentare sunt: 100-200 MDL (10 servicii CAS), 250-350 (7 servicii CAS), 500 (10 servicii CAS).

## 2.2 Formele de prestare a serviciilor CAS

În urma cartografierii serviciilor CAS furnizate în Republica Moldova, au fost identificate mai multe modele ce prezintă anumite particularități cu privire la modul de organizare, de prestare a serviciilor, precum și mecanismele de finanțare și referire a beneficiarilor.

Fiecare dintre modelele CAS prezintă anumite particularități, urmând a fi analizate detaliat în parte.

### Servicii de cantină de ajutor social, cu sediu pentru pregătirea bucatelor și servirea mesei

Modelul constituie 88% din totalul serviciilor CAS din țară (79 servicii CAS). Aria de acoperire cuprinde practic toate raioanele țării unde există servicii CAS. Modelul reprezintă forma clasică de cantină socială care dispune de bucătărie unde este pregătită hrana, iar beneficiarii mănâncă în sala de mese a cantinei. Prestatori de servicii CAS: APL – 17 servicii, OSC – 51 de servicii, culte religioase – 11 servicii. Serviciile sunt finanțate atât din fonduri publice, cât și din donații și granturi. În majoritatea cazurilor, sediul este proprietatea prestatorului sau este oferit gratuit de către APL.

Toate serviciile CAS prestate la sediul cantinei livrează inclusiv prânzul la domiciliul beneficiarilor care nu se pot deplasa. În contextul pandemiei de COVID-19 servirea prânzului în sala de mese a cantinei în majoritatea serviciilor a fost înlocuită cu preluarea prânzului cald la pachet de către beneficiari de la sediul cantinei sau livrarea la domiciliu.

### Servicii de alimentație contractate de la agenți economici (servirea mesei la sediul agentului economic sau catering)

Modelul este aplicat în situațiile în care prestatorul nu dispune de propria cantină pentru pregătirea hranei sau atunci când se estimează că este mai rentabilă achiziționarea de servicii de alimentație pentru prestarea serviciului CAS. Astfel, prestatorul de servicii CAS contractează un agent economic pentru pregătirea și servirea mesei la sediul agentului economic sau pentru livrarea prânzului la pachet. Contractarea serviciilor de alimentație este practică atât de prestatori publici, cât și de prestatori privați (OSC, culte religioase). Au fost identificate 17 servicii CAS ce funcționează după modelul

respectiv, dintre care APL – 4, OSC – 10, culte religioase – 3, cu un număr total de 7775 de beneficiari în anul 2021.<sup>21</sup> Procedura de referire a beneficiarilor pentru prestatorii publici și prestatorii privați care activează în parteneriat cu APL presupune evaluarea dosarelor de către echipa multidisciplinară și aprobarea listei de către primarul localității.

### **Livrare prânz cald la domiciliu**

Modelul este practicat pe larg, fiind reglementat inclusiv în Legea 81/2003, unde în conformitate cu art. 7, p. (2) „*Persoanelor socialmente vulnerabile care, din motive obiective (constatate în ancheta socială), nu se pot deplasa la sediul cantinei de ajutor social, hrana li se distribuie la domiciliu*”. Prin urmare, majoritatea serviciilor CAS livrează inclusiv hrana la domiciliu pentru beneficiarii care nu se pot deplasa la sediul cantinei. Totodată, anume transportarea hranei constituie aspectul problematic al acestei forme de prestare deoarece, conform legislației, modalitatea transportării se stabilește de către autoritățile administrației publice locale.<sup>22</sup> Astfel, în practică hrana este transportată manual, mai cu seamă în localitățile rurale, de către lucrătorul social sau de către angajații cantinei. În cazul unor servicii CAS, APL-urile implică la transportarea hranei cetățenii care conform legislației au obligația de a presta muncă neremunerată în folosul comunității, însă aportul acestora nu este constant și eficient. În unele cazuri se practică voluntariatul acordat de elevii claselor mai mari sau de către vecinii beneficiarilor, însă ponderea muncii voluntare în livrarea hranei la domiciliu este redusă. Modelul prezintă o arie de acoperire extinsă la nivel național fiind implementat de 89% din serviciile CAS ca formă complementară a activității serviciului. Mecanismul de referire pentru serviciile furnizate de prestatori publici este identic cu cel pentru serviciul de cantină de ajutor social cu sală de mese. Prestatorii privați fie colaborează cu APL-urile în vederea referirii beneficiarilor, fie selectează beneficiarii în conformitate cu regulamentul intern de funcționare al serviciului. Sursele de finanțare ale serviciului sunt din bugetul public, donații, granturi.

### **Cantina mobilă**

Modelul presupune distribuirea prânzurilor în anumite puncte prestabilite direct din unitatea de transport a serviciului CAS. Numărul total de servicii de cantină mobilă este redus, fiind identificate doar 2 servicii CAS după acest model în mun. Chișinău. Serviciile respective sunt create de către asociații obștești sau organizații nonprofit fondate de culte religioase. Finanțarea serviciilor este asigurată din donații în bani, produse alimentare și din granturi. Serviciile de cantină mobilă nu au un meniu fix, hrana fiind asigurată prin prepararea produselor donate inclusiv prin intermediul Băncii de Alimente și procurarea altor produse adițional. Astfel, cantina mobilă contribuie la diminuarea risipei de alimente prin pregătirea produselor aflate în termenul limită de consum cu respectarea siguranței alimentare. Serviciile activează în baza autorizațiilor sanitare emise de ANSA. Procedura de referire/admitere a beneficiarilor este stabilită de către prestator și presupune o evidență estimativă a numărului de beneficiari în baza numărului de porții oferite. Orice solicitant poate beneficia de alimentație la punctul de livrare a hranei, fără a fi necesară evaluarea prealabilă a dosarului. Cantina mobilă se adresează cu precădere persoanelor fără adăpost care întâmpină dificultăți în obținerea tuturor actelor necesare pentru dosarul solicitat de către serviciul CAS prestat de autoritățile publice. Verificarea modalității de utilizare a resurselor financiare sau a produselor donate se efectuează prin proceduri de evidență internă a prestatorului. Datele cu privire la numărul de beneficiari deserviți nu sunt raportate către autoritățile publice întrucât la moment acest model activează doar din surse de finanțare private.

<sup>21</sup> Numărul mare de beneficiari în raport cu numărul de servicii se explică prin implementarea modelului de către APL Chișinău, al cărui număr total de beneficiari unici este de 6650 de persoane în anul 2021.

<sup>22</sup> Art. 7, punct. 2 din Legea nr. 81/ 2003 privind cantinele de ajutor social



## Întreprindere socială de sprijin alimentar

Au fost identificate 4 servicii CAS activând în bază de antreprenoriat social. Astfel, serviciul CAS oferă prânzuri gratuite persoanelor vulnerabile din sursele de venit obținute în urma activității întreprinderii sociale. Referirea beneficiarilor are loc prin colaborarea cu autoritățile publice în urma evaluării dosarelor de către echipa multidisciplinară sau în conformitate cu procedura de admitere a prestatorului. Modalitatea de furnizare a serviciului constă în livrarea la pachet a unei mese calde la domiciliu sau la sediul cantinei. Perioada de acces la serviciu variază și este decisă de către prestator în baza evaluării situației beneficiarului și în raport cu bugetul disponibil.

## Pachete cu produse alimentare

Au fost identificate 30 de servicii CAS care furnizează pachete cu produse alimentare. Modelul de prestare a sprijinului alimentar sub formă de pachete cu produse alimentare a fost pus în practică mai cu seamă în contextul restricțiilor impuse de pandemia de COVID-19, fiind preluat de mai multe servicii CAS furnizate inclusiv de prestatori publici. Spre exemplu, în cazul serviciilor CAS prestate APL Chișinău în contextul restricțiilor impuse de pandemie masa caldă oferită timp de maxim 120 de zile pe an a fost înlocuită cu un pachet cu produse alimentare oferit trimestrial cu valoare echivalentă costului meselor calde prevăzute pentru perioada respectivă. Pentru prestatorii CAS publici livrarea de pachete cu produse alimentare a reprezentat o formă temporară de înlocuire a serviciului CAS clasic cu sală de mese. Ca formă constantă de sprijin alimentar, pachetele cu produse alimentare sunt furnizate cu precădere de către organizațiile necomerciale fondate de culte religioase. În aceste cazuri, pachetele sunt livrate fără o periodicitate fixă, în funcție de donațiile și fondurile disponibile. De asemenea, mecanismul de referire este la discreția prestatorului, la fel și evidența internă a bunurilor livrate și a numărului de beneficiari acoperiți.

### CASETA 4. Evidențe cu privire la formele de funcționare a serviciilor CAS în Republica Moldova

„[...] Pe an noi deservim 144 de beneficiari. Prânzul cald mănâncă cine dorește, mănâncă pe loc sau o iau acasă. Acasă se duce pentru acei beneficiari care sunt deserviti la domiciliu, de către lucrătorul social de 2 ori pe săptămâna. Când ziua anume de dus la dâșii câte 2 ore, și în timp de 2 ore de două ori pe săptămâna le aduce acasă. Facem rotație, nu acești beneficiari toată luna. Numai la acești bătrâni solitari nu facem rotația. 3 luni nu mănâncă, a patra mănâncă. Rest facem rotație. Pe lângă categoriile de pensionari sunt persoane cu dizabilități și copii cu dizabilități social – vulnerabili. Suntem finanțați de direcție de asistență socială, ne dau câte 5500/ luna. Acestea merg tot pentru producție și jumătate 5500 de la APL. Aici intră butelii de gaz, intră bucătarul și energie electrică.” (Prestator serviciu CAS, APL)

„[...] Anual la noi se deservesc 40 de persoane. Lunar 10. Adică, se face rotație conform regulamentului. Lucrează 5/7 zi lucrătoare. Beneficiarii pot avea acces la un prânz cald: felul 1 și felul 2, din care beneficiarii noștri sunt din diverse categorii sociale: majoritatea desigur persoane vulnerabile. Sunt persoane cu deservire la domiciliu, familii cu copii, persoane cu dizabilități, vârstnici, în etate, singuratici. [...]cantina este în gestiune APL, prin susținere de către consiliul raional Căușeni. La noi este și persoanele care stau pe loc sau își iau acasă, desigur și este livrarea la domiciliu de către lucrătorii sociali care au persoane la deservire și deservesc conform planului lor de lucru și în care este inclusă livrarea prânzul cald la domiciliu. Pachete rar se face de atâta banii trebuie să fie gestionați conform devizului. Este o dare de seamă în care fiecare produs cât gram are fiecare produs, conform meniului deja.” (Prestator serviciu CAS, APL)

„Deci noi avem întâlnire o dată pe săptămână, sâmbăta, unde copiii vin pe la orele 10. [...] apelăm la servicii de catering [...]”(Prestator privat, serviciu CAS)

„[...] Suntem o întreprindere socială de inserție [...] noi livrăm prânzuri sociale pentru persoanele în etate, familiile cu mulți copii și persoanele cu dizabilități.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„E vorba de livrare a prânzului la domiciliul beneficiarilor, în caserole, mâncare gata. Avem doar bucătărie. Noi nu avem sală de mese, toată mâncarea este livrată la domiciliul beneficiarilor.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„[...] neavând servicii create, le achiziționăm. Iar achiziționarea îmi este permisă tot din articolul dat - articolul 8, aliniat 3 - eu am dreptul să cumpăr doar servicii de la litera a) și c) - doar prânzuri și doar distribuirea la domiciliu. Respectiv, la ziua de azi și permanent noi am putut cumpăra doar prânzuri. Dar, în situația pandemică, la începutul, mijlocul martie 2020, deja când a fost declanșată pandemia, am fost și noi, la rândul nostru, nevoiți să încalcăm legislația... nu că am încălcat legislația, tot ne-am asigurat să avem și o parte juridică, dar a fost necesar cumva să intervenim în modificarea formei de prestare. Respectiv, [...], în locul prânzurilor calde, am acordat pachete cu produse alimentare. Cum era formula dată? De exemplu, un prânz costă 28 lei pe zi. Iată din acești 28 lei pe zi... s-au adunat toate zilele lucrătoare din această lună și din prețul total se procura un pachet cu produse alimentare.” (Reprezentant APL)

„[...] (traducere din rusă) am deschis o cantină, eu sunt și investitor, care intră în această asociație. Însă această cantină este comercială. Și acolo este întregul pachet de bază: autorizațiile sanitare, activează bucătari profesioniști salarizați, venitul de la activitatea cantinei este repartizat persoanelor aflate în nevoi sociale, persoanelor sărace și social vulnerabile. Zilnic se hrănesc 25 de beneficiari deja timp de 6 ani... [...] Cantina activează din contul structurii comerciale. Deoarece noi am reieșit din aceea că, cantina socială nu întotdeauna activează... doar atunci când se repartizează de la APL, consiliul municipal. Dar lumea mereu are nevoie de ajutor, și pentru ca asta să fie permanent, am creat o structură comercială în componența asociației. Întregul profit este direcționat către ajutor.” (Prestator privat CAS)

Totodată, în cadrul discuțiilor de tip focus grup și a interviurilor în profunzime, atât reprezentanții APL, cât și prestatorii de servicii CAS, au specificat că, pe lângă formele de prestare a sprijinului social reglementate de legislația în vigoare, există necesitatea diversificării formelor de prestare a serviciilor de sprijin alimentar și reglementarea acestora. Astfel, formele de prestare a serviciilor de sprijin alimentar propuse de participanții la studiu sunt:

- **Tichetul alimentar/ Cartelă de masă** – Modelul presupune oferirea asistenței financiare anumitor grupuri sau tuturor categoriilor de populație defavorizate pentru procurarea meselor calde și a produselor alimentare destinate preparării hranei.
- **Pachetele cu produse alimentare** – Modelul prevede furnizarea de pachete cu produse alimentare cu o anumită periodicitate către persoanele din grupuri vulnerabile afectate de insecuritate alimentară.
- **Contractarea serviciilor de alimentație de la instituțiile publice care dispun de bucătărie** (școli, centre pentru persoane etate ș.a.) – Modelul presupune contractarea de către prestatorul CAS a serviciilor de alimentație de la instituțiile publice aflate în gestiunea APL, în vederea optimizării costurilor comparativ cu achiziționarea serviciilor de la agenți economici.
- **Servicii CAS regionale** – Modelul presupune extinderea ariei de acoperire a serviciilor CAS existente prin dotarea serviciului cu mijloc de transport pentru livrarea hranei în localitățile

învecinate. Totodată, este necesară stabilirea unor parteneriate între autoritățile publice din aria de deservire a beneficiarilor CAS în vederea stabilirii cofinanțării serviciului.

- **Servicii CAS cu gospodării-anexă** – Modelul prevede dezvoltarea unei gospodării cu anexă cu profil agricol afiliate serviciului CAS în scopul creșterii verdețurilor, legumelor, fructelor pentru aprovizionarea serviciului. Astfel, costurile pentru procurarea produselor alimentare pentru serviciul CAS sunt optimizate.
- **Servicii de alimentație contra cost** – Modelul prevede livrarea contra cost pentru o anumită categorie de beneficiari care nu sunt eligibili pentru a fi admiși în serviciul CAS conform criteriilor stipulate în legislație, dar care sunt dispuși să achite parțial sau integral costul mesei.

#### CASETA 5. Forme inovative de prestare a serviciului de ajutor alimentar (proponeri formulate de către participanții la studiu)

„[...] conceptul la care lucrăm totuși a avut la bază un studiu și o evaluare, o chestionare a beneficiarilor noștri, care au scos în vizor și au evidențiat necesitatea, dorința de a avea două - trei forme. Prima, de bază, a fost tichet alimentar, a doua a fost pachet cu produse alimentare și deja a treia formă, număr foarte mic, anume prepararea și servirea prânzului nemijlocit pentru persoanele..., adică a scos în vizor că această solicitare a venit din partea persoanelor în etate, care nu se deplasează. Noi deja lucrăm la un concept de cartelă socială la nivelul municipiului Chișinău, unde, cumva, aceste mijloace financiare, adică dreptul fiecărei persoane de a se alimenta... iată acești 28 lei sau care ar fi prețul unui prânz, cumva, lunar persoană să poată primi o anumită prestație pe cartela sa socială sub forma unui tichet alimentar, în care o să aibă posibilitatea să se ducă unde dorește, normal, în baza contractelor cu unitățile comerciale și să-și cumpere ceea ce dorește. [...] Respectiv, cred că prestarea serviciului sub formă de un tichet sau o cartelă va soluționa și va satisface toate dorințele și necesitățile fiecărei persoane, adică va fi o abordare mai individuală. Dar aș păstra, nu știu... un 10% din serviciul dat pentru prepararea prânzurilor, pentru ca în continuare să fie distribuit la domiciliul persoanelor imobilizate. Este o necesitate, persoana în vârstă, persoană care nu se deplasează, normal, că nu-și poate prepara singur o mâncare și respectiv aici este necesar și de forma dată, dar deja totalmente redus. (Reprezentant APL)

„[...] Deci pe lângă acordarea de alimentație, ne-am gândit la acordarea de pachete alimentare. Noi chiar am încercat, odată, să dezvoltăm și servicii..., când, cât timp nu găseam a doua cantină și nu avea spațiu nicio primărie s-o dezvolte, am încercat să dezvoltăm serviciul de pachet alimentar. Ori să cumpărăm noi, cineva din direcție să cumpere de o anumită sumă pachete alimentare și să le distribuie la beneficiarii care au nevoie și sunt în situațiile de dificultate, ori să acordăm o sumă de bani ca să-și procure serviciu, dar iarăși... acest serviciu de pachet alimentar nu și-a găsit rostul... N-am putut să-l dezvoltăm, fiindcă aici deja, bani care veneau în cont erau anume pentru alimentația în cantina socială. Și n-am putut dezvolta „pachetul alimentar”, dar ar fi bine. Și beneficiarul ar putea singur, ori să-i dăm un tichet, așa ne-am gândit atunci, și el se duce la magazin și de suma respectivă își cumpără ce dorește el, ori cumpărăm și noi produse și le dăm o dată în trimestru beneficiarilor.” (Reprezentant APL nivel II)

„[...] am încheia un contract cu o organizație care oferă servicii de cantină. E posibil și prin ospătăria centrelor noastre pentru bătrâni, dacă l-am putea pune ca un serviciu suplimentar. În centrul respectiv am putea pune suplimentar un serviciu de cantină socială, adică legal, metodologic. Avem acolo ospătărie, avem acolo personal, am mai pune o unitate de bucătari, ajutor de bucătari, nu suntem rigizi. Depinde și de bani. Am putea face un proiect de cantină mobilă, 2 ani pilotăm și pe urmă preluăm durabilitatea.” (Reprezentant APL nivel II)

„[...] e nevoie de promovată mai multe formule de prestare a serviciului, nu de limitat la o formulă veche de ani de zile, dar ceva noi, cunoscute și să fie acceptate, să se adapteze mai bine la situație. Noi ne gândim cum să dezvoltăm și partea asta, ca să fie vândute serviciile astea. Sunt mai multe persoane potențiale și respectiv vom lansa și așa opțiune de accesare a serviciului. [...] O altă perspectivă ar fi să extindem serviciul pentru câteva localități din jurul Răzeniului. Asta posibilitate poate fi peste 3 ani, real și activ funcțional.” (Prestator privat, Întreprindere socială)

[...] pentru noi este comod, fiindcă noi aici la centru avem sera noastră, avem livada noastră, avem foarte mulți arbori, suntem deci vara plini de legume și fructe. Și pentru noi este comod asta, fiindcă beneficiarii mănâncă nu numai după norme, mănâncă așa, pe satureate.”(Prestator servicii CAS, OSC)

[...] Eu aș zice doar că ideea noastră care am pornit-o anul trecut vrem totuși să implementăm, să avem un transport al cantinei care va livra și, respectiv, vom extinde serviciul. Noi foarte mult credem, cred că asta e o durere nouă a primăriei și nu-i legată de cantină și o să fie cândva și reforma administrativ-teritorială și atunci satele mici de prin împrejur vrei, nu vrei, dar o să vină la noi în primăria orașului și noi cumva o să trebuiască să le asigurăm și acolo serviciile de cantină, fiindcă și acolo în sate, hai să zicem, că probabil sunt și mai mulți doritori și beneficiari. [...] Partea legislativă, la general, ne-a blocat, căci până la urmă, cantină socială este, să zicem, nu trebuie să aibă profit, adică este o cantină care deservește populația... și ne-au oprit aici. Uite asta ar fi o idee să o dezvoltăm, adică să facem niște cantine regionale care ar putea deservi mai multe localități din împrejurimi.” (Reprezentant APL)

Totodată, este necesar de specificat că, deși cadrul normativ prevede conform Legii 81/2003, art. 5 (b), în spectrul de servicii prestate de către CAS, inclusiv aprovizionarea beneficiarilor contra cost cu produse agroalimentare de bază la prețurile lor de achiziție de la sediul cantinei, niciun serviciu CAS din țară nu furnizează această formă de sprijin alimentar.

## 2.3 Mecanismul de referire a beneficiarilor către serviciile CAS

Mecanismul de referire a beneficiarilor este reglementat în Regulamentul-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social aprobat prin HG nr.1246/2003<sup>23</sup>. Conform Regulamentului-tip procedura de referire include mai multe etape:

- Depunerea cererii de către solicitantul de serviciu;
- Completarea anchetei sociale de către asistentul social comunitar;
- Prezentarea dosarului de către solicitant cu actele prevăzute în legislație;
- Examinarea dosarelor de către echipa multidisciplinară;
- Lista cu numele solicitanților se perfectează de către secțiile teritoriale de asistență socială și protecția familiei, în baza evaluării anchetelor sociale, și se prezintă pentru aprobare primarilor (pretorilor) unităților administrativ-teritoriale;
- Primarii unităților administrativ-teritoriale și pretorii (în mun. Chișinău) vor emite dispoziția care atestă dreptul la serviciile cantinei de ajutor social pentru persoanele solicitante;
- Reprezentantul APL-ului informează fiecare solicitant despre rezultatele evaluării anchetei sociale.

<sup>23</sup> Hotărârea Guvernului nr. 1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003.

Criteriile de examinare a dosarelor presupun evaluarea eligibilității solicitantului în conformitate cu prevederile cadrului normativ, iar veniturile solicitantului de servicii CAS pentru anul precedent trebuie să nu depășească 1-2 pensii minime pentru limită de vârstă. În practică, suma respectivă pentru anul 2022 este estimată la 3000 MDL lunar. În limita numărului de mese care pot fi oferite de către prestator, sunt prioritizate persoanele cu un nivel sporit de vulnerabilitate, precum și persoanele care încă nu au fost admise în serviciul CAS pe parcursul anului. De asemenea, beneficiarii sunt admiși în serviciu prin rotație. Serviciul este prestat timp de o lună o dată în trimestru, maxim 120 de zile pe an, termenul fiind stabilit în legislație. Astfel, toți prestatorii publici de servicii CAS se conduc după acest grafic. În cazul serviciilor furnizate de prestatori privați perioada de acces la serviciu este mai flexibilă, fiind stabilită de fiecare prestator în parte. De asemenea, în cazul finanțării serviciului din donații sau granturi, donatorii pot să condiționeze care categorie de grupuri vulnerabile urmează să fie deservite.

În situațiile în care prestatorii privați furnizează serviciul în parteneriat cu APL, mecanismul de referire este similar prestatorilor publici. Prestatorii privați care activează din alte surse decât din bugetul public se conduc de regulamentul intern al serviciului în referirea beneficiarilor având o marjă sporită de flexibilitate. Astfel, în cazul serviciilor CAS prestate în puncte mobile de către prestatori privați, luându-se în considerare modalitatea de livrare a hranei și grupul-țintă (spre exemplu, persoane fără adăpost), masa se oferă oricărui solicitant fără prezentarea actelor de identificare personală, a documentelor confirmative și fără întocmirea dosarului beneficiarului.

#### CASETA 6. Evidențe privind procedura de referire a beneficiarilor CAS

*„[...] Persoanele date depun cerere, se adresează la structurile teritoriale din raza de domiciliu. În procesul dat are loc, în primul rând, depunerea cererilor, tuturor cererilor, după care se fac anumite liste. Echipa multidisciplinară examinează dosarul solicitantului. Din lista dosarelor se întocmesc 2 liste, una de bază și una suplimentară, care cuprinde numărul permisiv, adică numărul de locuri pe care le aveam, respectiv lunar 1200 de persoane trebuie să fie. Normal, că cererile sunt mult mai multe decât 1200. Respectiv, se examinează toate cererile, din care se prioritizează. În primul rând, se examinează eligibilitatea, pentru că nu toate persoanele sunt eligibile. O condiție de bază la noi este ca familia-persoană să nu aibă un venit ce depășește suma de 3 mii lei. Respectiv, în procesul de examinare, dacă persoana nu se încadrează nici ca categorie, nici ca venit, în condițiile prevăzute de regulamentul nostru, atunci el nu se regăsește în lista de beneficiari. După care, un alt aspect important, prioritar, în listă se includ persoanele care nu s-au alimentat niciodată. Un alt aspect, merg persoanele aflate în risc social sau într-o dificultate extremă. O condiție, tot conform cadrului normativ, o persoană poate să se alimenteze o dată în trimestru, nu mai mult. Dar vă dați seama că avem locuri mai puține și o persoană, asta nu înseamnă că a depus o cerere o dată în trimestru și tot parcursul anului o să se alimenteze. Prânzurile se acordă în fiecare zi, pe parcursul unei luni, adică o dată în trimestru [...]. Și, respectiv, în cazul în care avem alte cereri... dar mai avem și persoane care au mai mâncat cu 3 luni în urmă, noi prioritate o să le acordăm celor care nu au mâncat niciodată. După care deja, dacă mai rămân anumite locuri, se includ și ceilalți. Dar tot, priorizat, în funcție de gradul de vulnerabilitate. Dosarul complet se face pentru prima dată, la prima solicitare. Ulterior, dacă persoana solicită să fie inclusă în listă și în alte luni sau în alte trimestre - doar o cerere. Respectiv, documentele persoanelor sunt minime, de bază, iar noi mai avem acces la platforma de interoperabilitate „MConnect” în care avem nevoie de documentele de asimilarea unor date despre veniturile persoane sau de verificare a întrunirii condițiilor de eligibilitate, pur și simplu, le verificăm. Doar este necesar de prezentat o cerere, care presupune și cumva acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal și nemijlocit dreptul ca să-i prelucrăm datele în sistemele informaționale. Doar atât, asta e obligatoriu.” (Reprezentant APL)*

„[...] Fiecare beneficiar are dreptul să scrie cererea. Această cerere este examinată cu Comisia socială, care este alcătuită din lucrători: din medic, de consilier local. Mergem acasă la beneficiar, se face ancheta socială și în urma acestor acte se face o comisie unde, în primul rând, se iau beneficiarii solitari, beneficiari care sunt mai grav în situații de risc, care la general sunt singuri, nici nu se pot deplasa. În urma acestei anchete sociale, acestor acte, se selectează lista care este tocmită și aprobată, coordonată cu Consiliul Raional, aprobată de doamna primar.” (Reprezentant APL)

„[...] Legat de profilul beneficiarilor. Depinde de comanditar, până la urmă, cine comandă. Dacă comandă APL-ul și are lista de beneficiari și îl plătește dacă el este beneficiar. Dacă sunt din sursele interne ale organizației, criteriile de selecție le determină cine plătește, organizația sau respectiv oamenii care fac această donație - sunt reglementările interne ale organizațiilor, deci reglementarea depinde de cui și ce promiți [...]” (Prestator privat servicii CAS, OSC)

„[...] Noi avem elaborat regulamentul propriu al asociației. În mare parte pe parcursul anului noi funcționăm din cont propriu, adică cu surse externe de finanțare. Și atunci listele sunt elaborate la fel prin identificare în comunitate, mă rog, tot lucrăm de mulți ani și atunci cunoaștem deja, fie că rudele persoanelor, da... de cele mai multe ori vârstnicii rămași singuri acasă, copiii plecați și atunci ei apelează. La fel procedură este prin cerere și ancheta socială. Colaborăm cu asistența socială la fel pentru identificarea cazurilor, fie că ei solicită ca să intervenim. Și doar cumva aprobarea listelor rămâne la latitudinea noastră, cu coordonarea eventuală a asistentului social de la primărie. Și doar în perioada în care colaborăm prin alt proiect cu APL, atunci când finanțează APL cantina socială, atunci APL-ul are un cuvânt greu de spus în sensul aprobării listei beneficiarilor, Consiliul local aprobă lista beneficiarilor pe perioada în care APL finanțează serviciul de cantină de ajutor social.” (Prestator privat servicii CAS, OSC)

„[...] facem un contract, se face o anchetă. În contract este stipulat că dacă timp de 3 zile persoana nu se prezintă, nu ia mâncare, atunci este exclus din listă. Facem o rotație exact la 2 luni, o rotație persoane. Persoana vine la Centru, zice că are nevoie o masă caldă. [...] Deci practic nu putem să excludem pe nimeni cu totul. Adică facem rotația, dar aici avem persoane de vârsta a III-a, persoane cu dizabilități, persoane social vulnerabile care nu-și permit, care au nevoie... și... adică... nu putem să... încercăm cumva să-i încadrăm pe toți și să găsim o farfurie de mâncare caldă pentru fiecare.” (Prestator privat servicii CAS, OSC)

În cadrul studiului s-au constatat practici diferite în procesul de referire inclusiv pentru serviciile CAS prestate de APL. Astfel, unii beneficiari de servicii CAS au afirmat că este necesar să prezinte dosarul complet în fiecare semestru, fapt ce constituie pentru ei o dificultate, pe când alți beneficiari au relatat că la solicitarea repetată a serviciului este necesară doar completarea unei noi cereri. La rândul lor, reprezentanții DASPF au menționat că, întrucât este necesar să asigure rotația beneficiarilor, în fiecare lună sunt nevoiți să pregătească dosare noi pentru admiterea în serviciul CAS, fapt ce presupune un volum mare de lucru pentru asistenții sociali comunitari. Iar în cazul în care solicitantul de serviciu CAS se repetă, oricum este necesar să fie pregătit un dosar nou. Unii beneficiari au menționat că pentru obținerea certificatelor de la APL sunt condiționați de achitarea unor taxe locale, spre exemplu pentru deșeuri menajere, fapt ce le îngreunează obținerea certificatelor necesare pentru admiterea în serviciul CAS.

Totodată, participanții la studiu au punctat mai multe lacune referitoare la procedura de referire și criteriile de eligibilitate care necesită a fi revizuite. Spre exemplu, cadrul normativ nu permite admiterea în serviciu a persoanelor care au copii adulți, care conform legislației au obligația de întreținere a părinților. În practică, au fost semnalate cazuri frecvente când persoane în etate, aflate în situație vulnerabilă, nu au putut fi admise în serviciul CAS deoarece aveau copii adulți, dar care nu ofereau părintelui niciun suport. Astfel, atât prestatorii de servicii CAS, cât și reprezentanții APL au venit cu

recomandarea de a se aplica o abordare individualizată în evaluarea dosarelor pentru admiterea în serviciile CAS. Un alt aspect ține de plafonul financiar de referință prevăzut în legislație care în formularea actuală nu are o precizare exactă: „1-2 pensii minime pentru limită de vîrstă” (Legea 81/2003, Art. 3, punct. 1). Astfel, la stabilirea plafonului pentru admiterea în serviciul CAS, nu este clar specificat dacă veniturile solicitantului nu trebuie să depășească lunar o singură pensie minimă pentru limită de vîrstă sau două.

#### **Caseta 7. Opinii privind procedura de referire a beneficiarilor**

„Aici este necesar să se ia în considerare fiecare persoană într-un mod mai larg, trebuie să existe o abordare individuală. [...] Dacă să luăm așa, atunci mulți bătrâni au copii, rar care nu-i are... Acest lucru este prevăzut de lege. Dacă au copii, deci, există un anumit sprijin și nu pot fi incluși în asta... De exemplu, nu sunt de acord cu asta, pentru că sunt copii care nu pot obține un loc de muncă, cineva primește salarii foarte mici și ei nu-și pot ajuta părinții. Se descurcă cum pot. Vedeți, aici este necesar să luați în considerare fiecare persoană în mod individual. [...] Nu sunt de acord cu regulile conform cărora trebuie să înregistrezi oamenii o dată la 3 luni. Noi vorbim constant despre asta, pentru că sunt oameni care au o viață foarte, foarte grea pentru ei. [...] Și așteaptă luna asta, când îi vine rândul... așteaptă atât de mult, încât vine aici la noi și comunică cu noi. [...]” (Reprezentant APL)

„Beneficiarii au voie un prânz cald 30 de zile în trimestru, 5 zile din 7. Și când sunt atâți beneficiari, noi putem să-i regăsim de câteva ori pe parcursul anului. Și aici iar se primește că e mult de lucru, deoarece în toată luna, iarăși, dosare și implică mai mult efort de la asistenții sociali. De exemplu, dacă a făcut pentru ianuarie 10 dosare, pentru februarie el trebuie să facă pentru alte 10 persoane, în martie iar. Și în aprilie, chiar dacă repetă cineva din luna ianuarie, care are dreptul, oricum, iarăși din nou, toate documentele, aceeași anchetă, cerere și certificat medical... și e cam mult efort. (Reprezentant APL)

„Noi trebuie să aducem un certificat de componența familiei și acolo unde se dă certificatul se plătește pentru gunoi și se uită... „aha, dna Liubovi, dvs. n-ați achitat gunoiul. Nu vă dăm certificat.” (Beneficiar serviciu CAS)

„Și mai cer copia la buletin și de la medic... Mergem cu un pachet mare de documente. E mare birocrație. Ar trebui în veacul acesta, când sunt calculatoare, ei îmi cer un pachet de certificate.” (Beneficiar serviciu CAS)

## **2.4 Accesibilitatea informațiilor cu privire la serviciile CAS pentru beneficiari**

Există următoarele modalități de distribuire a informației cu privire la activitatea serviciilor CAS către potențialii beneficiari:

- prin intermediul asistenților sociali comunitari;
- prin intermediul lucrătorilor medicali;
- prin intermediul beneficiarilor CAS (ei transmit și altor persoane din grupuri vulnerabile);
- prin intermediul rețelelor de socializare;
- prin intermediul a diverse materiale informaționale.

Rolul principal în transmiterea informației cu privire la disponibilitatea de a accesa servicii CAS într-o anumită unitate administrativ-teritorială îi revine asistentului social comunitar care, în virtutea sarcinilor de funcție, are menirea de a referi persoanele eligibile către serviciul CAS. De asemenea, o sursă importantă de informare o constituie lucrătorii medicali din comunitate care de asemenea cunosc problemele persoanelor din comunitate sau din regiunea pe care o deservesc și pot aprecia cazurile în care persoana are nevoie de sprijin alimentar. Adeseori, beneficiarii CAS sunt cei care informează și alte persoane aflate în situații social-economice similare despre oportunitatea de a accesa servicii CAS. De asemenea, se practică distribuirea informației prin rețele de socializare sau materiale informaționale mai cu seamă de către prestatorii privați.

Dacă în mediul urban beneficiarii află despre posibilitatea de a accesa servicii CAS prin intermediul asistentului social comunitar sau al cunoscuților, atunci în localitățile rurale unde activează un serviciu CAS toți membrii localității cunosc despre serviciu.

### CASETA 8. Sursele de informare a beneficiarilor despre serviciile CAS

*„Avem o mică comunitate, ca să spunem așa, un centru raional [...] în primul rând, locuim aici, ne cunoaștem consătenii, îi sunăm la telefon... De asemenea, practic ei comunică între ei, ei unul altuia transmit despre asta, în acest moment. Așa se întâmplă, cineva se adresează la Primărie, cineva către Consiliul Raional și, acolo, la fel îi informează că există o astfel de cantină la care ei pot să se adreseze.” (Reprezentant APL)*

*„De exemplu, la Bocani, cred că toți știu că este cantină în centrul satului. Acolo ei văd, e de mai mulți ani și... se mai fac și informări, și asistenții sociali mai comunică.” (Reprezentant APL)*

*„Eu am aflat de la sora medicală. Mi-a spus, du-te... și vezi că e posibil aceea, aceea... Și nu de mult mă folosesc...” (Beneficiar)*

*„Ne-a anunțat asistenta socială. Iată că veți fi hrăniți. [...] Și ne-au anunțat că prima lună merg atâția.” (Beneficiar)*

*„Am aflat de la o colegă de-a mea, care a ieșit la pensie mai devreme. Și m-a întrebat dacă doresc să mănânc la cantină. Eu am spus afirmativ. Am depus documentele, copia buletinului, legitimației de pensionar, componenta familiei, certificatul de la medicul de familie.” (Beneficiar)*

*„De la vecină. Ea mă întreabă de ce nu mă duc la cantină, că am pensie... și trebuie de depus cerere. Și eu, la rândul meu, le spun la toți care au pensia mică, să se ducă și să depună cererea.” (Beneficiar)*

*„De la primărie mi s-a propus.” (Beneficiar)*

*„La noi, părintele ne-a propus... Ne-a zis să nu refuzăm de mâncare... că acolo 50 lei... Am scris acolo, că copiii nu-s lângă noi, suntem singuri... și care, cum poate. Și apoi se schimbă, vin alții.” (Beneficiar)*

## 2.5 Programul de activitate și durata de acces a serviciului CAS

Cadrul normativ actual nu prevede un anumit program de activitate a serviciului CAS, făcându-se referire doar la numărul de zile în care beneficiarii pot beneficia de un prânz timp de un trimestru (30 de zile) și cumulativ timp de un an (120 de zile). De asemenea, în legislație este stabilit numărul de mese de care se poate beneficia zilnic: *„prepararea și servirea zilnică a unei mese de persoană (de*

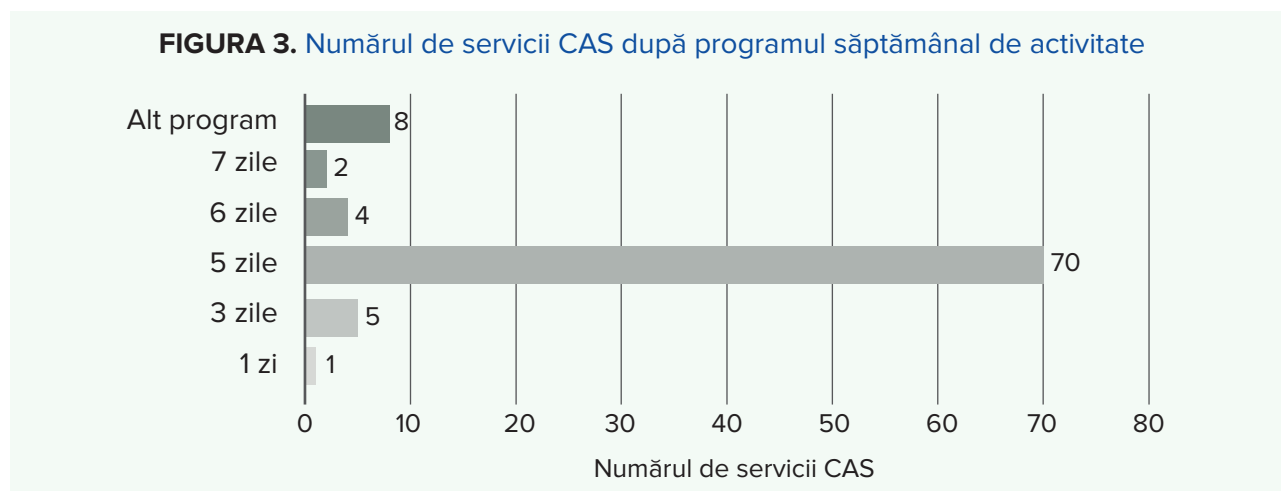


regulă, a prânzului)".<sup>24</sup> Stabilirea graficului de activitate a serviciului CAS conform legislației este în responsabilitatea prestatorului.

Conform datelor colectate în cadrul studiului, au fost identificate câteva grafice de activitate practice de serviciile CAS:

- O zi în săptămână;
- Trei zile în săptămână, de obicei luni-miercuri-vineri;
- Cinci zile în săptămână;
- Șase zile în săptămână;
- Șapte zile în săptămână;

Majoritatea serviciilor CAS activează 5 zile pe săptămână (70 de servicii CAS), cu excepția zilelor de sâmbătă și duminică. Un număr redus de servicii CAS activează 6-7 zile de săptămână (6 servicii), fiind servicii furnizate de către prestatori privați (Figura 3).



Este necesar de menționat că programul de activitate a serviciilor CAS este condiționat de numărul de mese care pot fi oferite lunar, respectiv, de bugetul disponibil pentru achiziționarea produselor alimentare sau pentru contractarea serviciilor de alimentație publică. Astfel, luându-se în considerare fondurile disponibile, este realizat și designul graficului de activitate în vederea asigurării unei anumite periodicități în livrarea serviciului.

De asemenea, atât prestatorii de servicii CAS, cât și beneficiarii consideră necesar a fi modificat punctul 6 din Regulamentul-tip cu privire la funcționarea serviciilor de cantină de ajutor social: „Persoanele cuprinse în categoriile menționate beneficiază de serviciile cantinelor de ajutor social, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament-tip, pe o perioadă de cel mult 30 de zile în trimestru (120 de zile anual).” Astfel, este limitat accesul persoanelor din grupuri vulnerabile la serviciu în condițiile în care se ține cont de metodologia și rigorile managementului de caz, iar beneficiarul este expus repetat la insecuritate alimentară, deși nu se constată o îmbunătățire a situației acestuia. Prevederea mai sus menționată îngrădește prestatorul public de servicii CAS să ofere o abordare individuală a beneficiarului, în caz contrar este încălcată legea.

<sup>24</sup> Hotărârea Guvernului nr. 1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003.

Majoritatea beneficiarilor chestionați (83%) au menționat că au nevoie permanent sau mai mult de un an să beneficieze de serviciile oferite de cantinele sociale. Alții – 6% din beneficiari au afirmat că le este necesar să beneficieze doar ocazional de serviciile cantinei sociale și doar 1% din beneficiari au menționat că au nevoie de maxim o lună să beneficieze de serviciile cantinei de ajutor social. Ceilalți au menționat intervale cuprinse între o lună și un an.

## 2.6 Meniul și costul unei mese oferite de serviciile CAS

Elaborarea și aprobarea meniului în cadrul serviciilor CAS are loc după proceduri diferite, în funcție de categoria de vârstă a beneficiarilor serviciului, copii sau adulți.

Astfel, în cazul serviciilor CAS pentru copii, meniul este elaborat de către bucătarul-șef al serviciului sau nutriționist pentru 10 zile și prezentat spre aprobare către Centrele de Sănătate Publică Teritoriale. Meniul pentru copii obligatoriu trebuie să corespundă anumitor standarde privind valoarea calorică a bucatelor, conținutul și corelația proteinelor, lipidelor și glucidelor. Cantitatea de proteine în meniul model trebuie să asigure un aport caloric de 12-15% din necesarul energetic total, lipide 30-32% și glucide 55-58%.

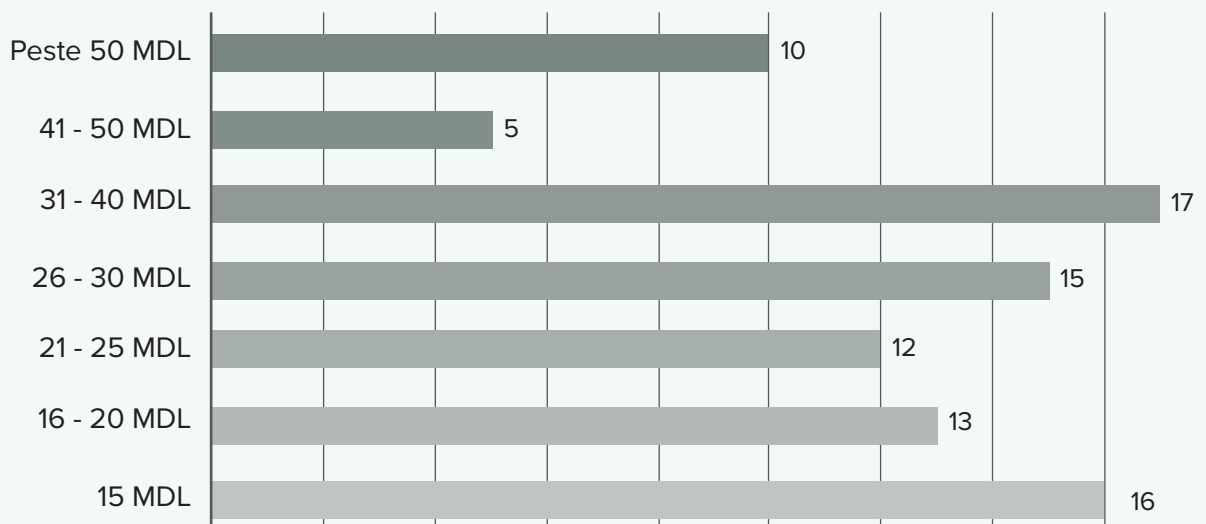
Pentru serviciile CAS care deserveșc adulți, meniul este elaborat de bucătarul-șef al serviciului și aprobat la nivel de administrator al entității juridice care prestează serviciul. Conform cadrului normativ, nu este prevăzut un anumit plafon caloric pentru o porție de mâncare oferită în cadrul serviciilor CAS. Astfel, prestatorii CAS pentru adulți au flexibilitate în elaborarea meniului, fără a avea obligativitatea elaborării unui meniu sezonier. Totodată, în elaborarea meniului se ține cont de reducerea glucidelor simple și a grăsimilor polinesaturate de origine animală și vegetală, de prezența legumelor și a fructelor în stare proaspătă, a produselor bogate în calciu.

Deși există anumite prevederi generale, în practică s-au constatat mai multe modalități de elaborare a meniurilor pentru serviciile CAS. Numărul de zile pentru care este elaborat meniul este diferit, serviciile CAS având elaborate meniuri pentru 5 zile, pentru 10 zile, pentru o lună. În cazul serviciilor prestate de APL, meniul este aprobat de către primar sau de către persoana împuternicită din cadrul APL. O parte din prestatorii privați aprobă meniurile la nivel intern în cadrul organizației sau, în cazul unor servicii CAS prestate de APL, meniurile sunt elaborate în baza meniurilor aprobate pentru alte servicii sociale (spre exemplu, în baza meniului pentru servicii de plasament adulți). De asemenea, unele servicii CAS au meniuri sezoniere vară/iarnă, pe când altele au un meniu unic, dar pe care îl pot diversifica.

Quantumul unui prânz pentru serviciile CAS nu este stabilit la nivel național. În aceste condiții, costul per unitate a unei mese este aprobat de către consiliul local pentru serviciile prestate de APL sau de către prestatorul privat. Prin urmare, în funcție de bugetul local disponibil costul unui prânz este diferit pentru fiecare serviciu în parte.

Costul unui prânz cald oferit de serviciile CAS variază între 15 MDL și 60 MDL, aproximativ jumătate dintre servicii operează cu costuri între 20 MDL și 35 MDL (42 de servicii CAS). De asemenea, 28 de servicii CAS operează cu un cost de doar 15-18 MDL pentru un prânz, fiind gestionate atât de prestatori publici, cât și privați. Alte 15 servicii au costuri cuprinse între 38 MDL și 60 MDL pentru un prânz, doar 3 servicii CAS indicând costuri mai mari de 60 MDL (Figura 4). Costuri mai mari de 35 de MDL pentru un prânz au serviciile dezvoltate de prestatori privați. În lipsa unui plafon minim aprobat pentru o masă oferită pe zi unui beneficiar, APL-urile aprobă bugetul serviciilor CAS pe care le gestionează în limita bugetului disponibil, de unde rezultă prestarea neuniformă a calității serviciilor CAS. Astfel, calitatea prânzului oferit diferă de la un serviciu la altul în funcție de posibilitățile financiare ale prestatorului, inclusiv în cazul serviciilor prestate de APL.

**FIGURA 4. Numărul de servicii CAS după costul unui prânz (N=88)**



Serviciile CAS care livrează pachete cu produse alimentare operează cu un cost între 100 MDL și 500 MDL pentru o persoană. Astfel, pragurile de cost în care se integrează pachetele cu produse alimentare sunt: 100-200 MDL (10 servicii CAS), 250-350 (7 servicii CAS), 500 (10 servicii CAS).

Conform datelor colectate în cadrul studiului, meniul este format din „felul I”, „felul II” și include: supă, ciorbă, garnitură, salate, bucate din carne, pește, suc, compoturi, fructe uscate, chefir, ceai, chifle, legume, fructe, pâine.

Astfel, din studiul de cartografiere reiese că aproape toate CAS oferă garnituri (98%), supă/zeamă/borș, produse de panificație, carne (toate – câte 94%) și un număr mare de cantine oferă pește (79%) și salate din legume (75%). De asemenea, cel puțin jumătate din entitățile ce prestează CAS oferă măcar ocazional ceai (60%), legume (60%), fructe (59%), compot (49%), ouă (48%), suc (40%), plăcinte (44%).

Pe de altă parte, fiind întrebați despre ce a fost servit la ultimul prânz, prestatorii de CAS au răspuns astfel:

- Supă/zeamă/borș (84%), garnituri (83%), produse de panificație (69%), carne (64%)
- Salate din legume (38%), ceai (22%), compot (21%), legume (19%), fructe (12%)
- Pește (9%), ouă (9%), pateuri (8%), mezeluri (6%), suc (6%), plăcinte (5%), murături (5%), chefir sau lapte (2%).

Structura meniului este confirmată în mare parte de către beneficiarii CAS, care, la întrebarea „ce produse ați consumat în cadrul CAS în ultima lună”, au oferit răspunsuri foarte similare.

De asemenea, din cauza bugetului disponibil limitat, s-a constatat că doar 59% din serviciile CAS oferă fructe și legume în stare proaspătă.

## CASETA 9. Evidențe referitoare la costul unei mese oferite de serviciile CAS

„Cuantumul este aprobat de Consiliul Local [...] La momentul actual achiziționăm servicii, prânzuri. Un prânz nu depășește suma de 28 lei fără TVA, ar ieși acum 32 de lei. [...] avem 28 de lei de persoană pe zi de la Consiliul Raional și 38 de lei de persoană de la Primărie.” (Reprezentant APL)

„Suntem finanțați de la finanțatorii externi, dar și de la APL. Sigur că costul fix este 28-29 lei pentru persoană, este foarte puțin. Nici noi nu ne permitem să le oferim fructe sau ceva dulce, măcar un biscuit sau ceva de genul ăsta. Ar trebui să fie în dependență de prețuri. Într-adevăr prețurile s-au schimbat foarte mult față de anul trecut și la energia termică, și la produsele alimentare și ar trebui să fie calculat în alt mod și să fie ridicată și suma. (Prestator privat servicii CAS, OSC)

„Noi depindem de structura comercială. Și prânzul nostru costă undeva 60 lei, deoarece acest prânz trebuie să includă și carne de porc, de vită. Însă pe fundalul scumpirilor, acest cost fix de 29 lei (oferit de APL) nu este oportun, e o nimica toată.” (Prestator privat servicii CAS, OSC)

„Aproximativ ultimele liste erau de 15 lei persoană pe zi care se hrănește. Adică, e suma pe care Direcția asistență socială o alocă primăriei.” (Reprezentant APL)

## 2.7 Resursele umane din cadrul serviciului CAS

Conform datelor obținute în urma cartografierii, 405 de persoane sunt angajate în serviciile CAS la nivel național. Numărul de personal care activează în cadrul unui serviciu variază în funcție de numărul de beneficiari deserviți, în cadrul unui serviciu CAS activează în medie 3-4 persoane (33 de servicii). Totodată, în 18 servicii CAS numărul personalului angajat este de 1-2 persoane, în 14 servicii CAS este de 5-6 persoane, iar în 17 servicii numărul angajaților este mai mare de 7.

Organigrama unui serviciu CAS, de obicei include următoarele funcții:

- Managerul serviciului
- Bucătar/i
- Ajutor/i de bucătar
- Asistent social (în unele cazuri)
- Personal auxiliar

Principala problemă menționată de prestatorii publici de servicii CAS în cadrul studiului cu privire la resursele umane se referă la salarizarea scăzută a personalului și sursele financiare bugetate foarte limitate. De asemenea, prestatorii întâmpină dificultăți în a asigura livrarea la domiciliu a hranei pentru beneficiarii care nu se pot deplasa la sediul cantinei deoarece personalul serviciului responsabil de producere nu reușește să fie implicat și la distribuire.

„Noi întâmpinăm dificultăți, într-adevăr, la cantină, la Căușeni... s-a primit, așa că s-a dus la pensie o doamnă, un lucrător social. Am fost nevoiți să luăm 0,25 ca să-i achităm, căci nu avem persoane, nici nu avem de unde achita: nici primăria, nici noi. Am făcut în fel și chip, fiecare face rotații o dată în lună, lucrătorul social, noi. Avem 10 lucrători (sociali) pe oraș și fiecare lucrător este o lună la cantină, o lună la livrare. [...] Cea mai mare problemă noi avem la Căușeni cu personalul și asta e foarte rău, când nu sunt finanțe, ca să fie personal.” (Prestator public CAS)

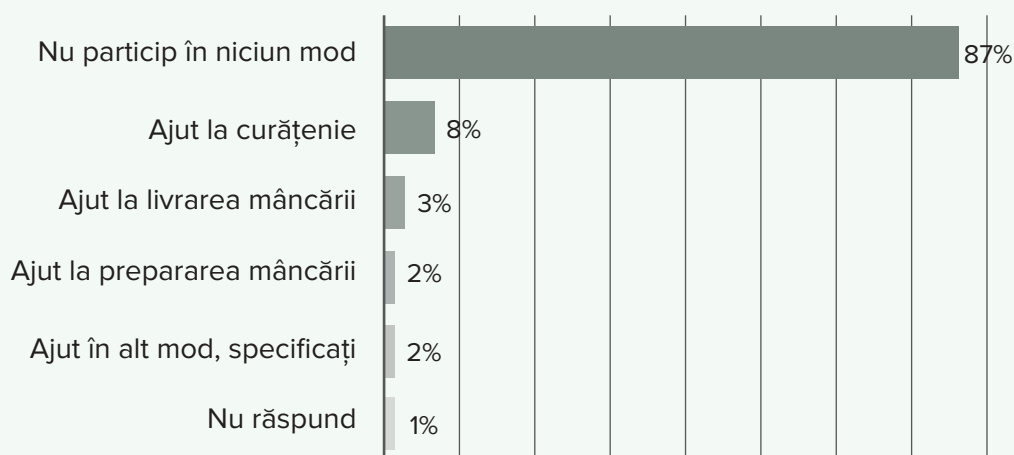
O soluție în optimizarea costurilor de funcționare o constituie implicarea voluntarilor în prestarea serviciilor CAS, un exemplu în acest sens fiind statele Uniunii Europene unde munca de voluntariat în cadrul serviciilor CAS este o practică larg răspândită. Conform datelor studiului, în Republica Moldova munca voluntară este utilizată cu precădere de către organizațiile non-profit, voluntarii fiind implicați

la distribuirea hranei în punctele mobile sau la domiciliul beneficiarilor. Numărul total de voluntari care activează în serviciile CAS este de 348 de persoane, iar jumătate dintre serviciile CAS apelează la munca voluntară. În cazul a 7 servicii CAS nu este contractat niciun angajat, serviciile activând doar în bază de voluntariat.

Deși cadrul legal actual reglementează inclusiv implicarea beneficiarilor CAS în a oferi suport în funcționarea serviciilor CAS, după cum este stipulat în Legea 81/2003, art. 4 (2): „Prin decizia autorității administrației publice locale în a cărei subordine se află cantinele de ajutor social, se poate permite participarea beneficiarilor de servicii ale cantinelor respective la unele activități gospodărești”, în practică prestarea muncii voluntare de către beneficiarii CAS este foarte limitată, fapt confirmat și de rezultatele sondajului realizat în cadrul studiului.

Conform rezultatelor sondajului, 87% dintre beneficiari nu se implică sub nicio formă în a acorda muncă voluntară serviciilor CAS. Acest fapt este determinat în principal de profilul beneficiarilor de servicii CAS dintre care, majoritatea sunt persoane în etate, persoane cu dizabilități și copii. Dintre beneficiarii care contribuie cu muncă voluntară în cadrul serviciilor CAS 8% se implică la curățenie, 3% ajută la livrarea mâncării, 2% ajută la prepararea mâncării, iar alte 2% se implică într-un alt mod (Figura 5).

**FIGURA 5. Dvs. personal participați sau nu în activitățile de prestare a serviciilor sociale? Dacă da, cum anume? (%)**



Astfel, aportul beneficiarilor în funcționarea serviciilor CAS rămâne a fi scăzut și cu un potențial limitat de a fi sporit, luând în considerare condiția de sănătate a acestora.

În cadrul discuțiilor de tip focus grup au fost identificate câteva provocări importante aferente contractării de voluntari în prestarea serviciilor CAS:

- fluctuația personalului care prestează muncă personalul;
- controlul medical obligatoriu pentru personalul din unitățile de alimentație publică;
- reticența persoanelor din comunitate de a se implica în acțiuni de voluntariat.

Astfel, prestatorii care implică voluntari în activitatea CAS au menționat că este destul de complicat să motivezi persoanele să presteze muncă neremunerată pentru o perioadă mai lungă de timp. Astfel, majoritatea voluntarilor sunt dispuși să lucreze periodic, însă pentru prestarea unui serviciu social este nevoie de implicare constantă. De asemenea, în cazul voluntarilor care sunt elevi sau

studenți în prima parte a zilei, când activează serviciile CAS, sunt la studii, astfel că implicarea acestora este limitată și vizează cu precădere doar distribuirea hranei.

Un alt aspect important care limitează munca de voluntariat în cadrul serviciilor CAS ține de legislația cu privire la personalul unităților de alimentație publică ce prevede un control medical standardizat. Pentru prestator achitarea controlului medical pentru personalul care lucrează periodic nu este rentabilă. Totodată, managerii de servicii CAS au subliniat faptul că controlul medical este irelevant pentru personalul implicat în distribuirea hranei, iar practica internațională este mult mai permisivă cu privire la certificarea medicală a personalului din unitățile de alimentație publică fără a implica riscuri pentru clienți.

De asemenea, un alt impediment în creșterea aportului muncii voluntare în activitatea serviciilor CAS este reticența populației în a oferi muncă neremunerată. Unii prestatori CAS din mediu rural au menționat despre implicarea vecinilor sau a rudelor beneficiarilor CAS în livrarea prânzului la domiciliu, precum și a elevilor din clasele mari. Însă, în ansamblu, implicarea membrilor comunităților în suportul serviciilor CAS este destul de redus, de unde putem deduce despre necesitatea realizării acțiunilor de informare și sensibilizare cu privire la aportul muncii de voluntariat în soluționarea problemelor sociale ale comunității.

Un alt aspect constatat este că o bună parte din prestatori nu cunosc legislația națională cu privire la voluntariat, modalitatea de reglementare a activității de voluntariat la nivel de organizare a serviciului, precum și formalizarea experienței de muncă dobândite.

#### CASETA 10. Evidențe referitoare la munca de voluntariat în serviciile CAS

*„[...] majoritatea persoanelor care sunt interesate de voluntariat sunt tineri, la noi aici în oraș. Deci cantina activând, la ora amiezii ei sunt în școală implicați. Dacă este perioada de vacanță, există a 2-a provocare, acel control medical pe care trebuie să-l aibă persoanele care intră în CAS și iau farfuria aceea cu supă și o duc la un bătrân pe masă în față, lucru pe care este greu de realizat cu voluntarii, la care fluctuația lor este destul de mare. [...] unii se implică o lună, alții câteva săptămâni, alții jumătate de an, deci totul este foarte diferit. [...] Și ca să le permit lor acces în cantină, nu vorbesc în bucătărie, unde lucrează doar personalul calificat, cu acte în regulă, în bucătărie alte persoane străine nu au acces, nu au voie și... Dar vorbesc de [...] sala în care se servește prânzul. Aici este un pic mai provocator pentru noi și, într-adevăr, să găsești resurse umane, pe care să le motivezi și financiar ca să lucreze, este un pic mai dificil. (Prestator privat CAS)*

*„Destul de greu (de atras voluntari). Persoanele cam nu doreau, de aceea se apela mai mult la lucrătorii sociali, unde era posibil sau la rude din apropiere.” (Reprezentant APL)*

*„Din punct de vedere al legislației, dacă ne referim strict pe cantina socială, munca voluntarilor nu este reglementată, în sensul că ar trebui una pusă în valoare. [...] Deci ar trebui să identificăm, din punct de vedere al legii, un rol al voluntarului în tot procesul, [...] trebuie să existe o reglementare de implicare a resurselor de voluntariat. Și să fie recunoscut în structura de costuri [...] eu am văzut o mulțime de cantine care fac același lucru în țări în care reglementările sanitare sunt mai puțin exigente și în același timp intoxicații mai puțin, cum e la Viena. De exemplu, eu am văzut cantine sociale care sunt doar din voluntari. Or, acest lucru, din punct de vedere al legislației Republicii Moldova e imposibil de realizat, pentru că n-am cum să fac certificat sanitar la 30-40 de oameni. Că nu-i posibil.” (Prestator privat CAS)*

*„Noi avem succes la implicarea voluntarilor adolescenți, tineri. Pentru că noi avem, în afară de ce fac ei ca și voluntari în cadrul cantinei sociale, avem clubul voluntarilor, diverse activități gândite în mod special pentru ei. Și atunci cumva asta vine la un fel de relaționare, de exemplu, de mod de viață, principii și valori de viață, ca să fii un sprijin pentru cineva, care are nevoie. [...] Depinde de viața comunității, dacă cumva există un spirit al comunității, lucrurile merg altfel [...]” (Prestator privat CAS)*

## 2.8 Mecanismul de finanțare a serviciilor CAS

Conform datelor colectate în cadrul cartografierii serviciilor CAS și cercetării calitative, sursele de finanțare ale serviciilor CAS sunt în strânsă dependență de forma de organizare juridică a prestatorului și de resursele pe care le poate accesa. Astfel, principalele surse de finanțare a serviciilor CAS sunt:

- Fondul republican de susținere a populației
- Fonduri din bugetul public local
- Granturi
- Autofinanțare din activitatea de anteprenariat
- Donații în bani și produse alimentare

În funcție de forma de organizare juridică a prestatorului, variază și proporția fondurilor accesate din bugetul public sau din alte surse. Majoritatea prestatorilor publici de servicii CAS sunt finanțați din bugetul public local. Din Fondul republican de susținere a populației sunt finanțate serviciile CAS prestate de către APL Chișinău și parțial alte servicii CAS din localitățile unde activează case de schimb valutar sau bănci autorizate. Majoritatea serviciilor CAS prestate de către OSC activează din fondurile externe oferite sub formă de granturi, pe când serviciile prestate de către organizații necomerciale fondate de culte religioase sunt finanțate din donații sub formă de bani sau produse alimentare. Totodată, o parte din serviciile CAS prestate de OSC sunt finanțate parțial de către APL în cadrul unor parteneriate de colaborare. De asemenea, întrucât finanțarea obținută din granturi este pentru o perioadă determinată de timp, serviciile create de OSC, pentru a le fi asigurată sustenabilitatea, sunt trecute în gestiunea APL. O problemă, constatată în urma parteneriatelor dintre OSC și APL, este că o parte din serviciile CAS odată ce sunt trecute la gestiunea APL riscă a fi închise din lipsă de finanțare. Astfel, apare necesitatea diversificării surselor de finanțare a serviciilor CAS și identificării unor soluții cost-eficiente în vederea asigurării sustenabilității funcționării serviciilor CAS. Serviciile CAS prestate de agenți economici și a căror finanțare este asigurată din activități economice generatoare de venit sunt în număr limitat.

De asemenea, rezultatele studiului au relevat inechitatea distribuirii resurselor financiare din Fondul de susținere a populației. În conformitate cu Legea nr. 827 fondului de susținere a populației<sup>25</sup> mijloacele fondului se utilizează pentru finanțarea inclusiv a serviciilor CAS, după cum este stipulat în art. 5<sup>1</sup>, punct. 2 cu trimitere la art. 4 alin. (1) lit. d): „transferurile obținute din plata suplimentară obligatorie în cuantum de 0,1 la sută din suma achitată la cumpărarea de către persoanele fizice a valutei străine în numerar și a cecurilor de călătorie în valută străină contra mijloace bănești în numerar la casele de schimb valutar și la băncile licențiate care desfășoară activitate de schimb valutar în numerar cu persoane fizice, inclusiv prin intermediul aparatelor de schimb valutar”. În consecință, finanțarea serviciilor CAS din sursele Fondului este condiționată de cuantumul impozitului acumulat din activitatea tranzacțiilor de schimb valutar din unitatea teritorial-administrativă respectivă. Astfel, serviciile CAS prestate de APL din mun. Chișinău sunt favorizate fiind finanțate în totalitate din sursele fondului, întrucât cel mai mare număr de schimburi valutare și bănci licențiate care desfășoară activitate de schimb valutar sunt localizate în mun. Chișinău. Numărul altor servicii CAS din țară care beneficiază de finanțare din sursele Fondului este limitat.

<sup>25</sup> Legea Nr. 827 din 18.02.2000 fondului de susținere a populației. În: Monitorul Oficial, Nr. 65-67, art. 460, 2000.

Din cele 90 de servicii CAS cartografiate, sursele de finanțare prezintă următoarea distribuție:

- **OSC** – 45 servicii (finanțare în proporție de 100% - 50%), alte 13 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;
- **APL** – 30 servicii (100% - 50%), alte 20 de servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;
- **Cetățeni** – 6 servicii (100% - 50%), alte 16 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;
- **Culte religioase** – 6 servicii (100% - 50%), alte 4 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;
- **Agenți economici** – 1 serviciu (100%), alte 10 servicii cofinanțate în proporție mai mică de 50%;

Astfel, principala sursă de finanțare pentru serviciile CAS o reprezintă mijloacele bănești obținute prin intermediul OSC-urilor (58 de servicii), de asemenea mai mult de jumătate din serviciile CAS sunt finanțate sau cofinanțate de către APL (50 de servicii). Datele studiului relevă o implicare semnificativă a cetățenilor în finanțarea serviciilor CAS acoperind 22 de servicii, organizațiile non-profit fondate de culte religioase finanțează 10 servicii, iar o implicare mai redusă se constată din partea agenților economici care contribuie financiar în cazul a 11 servicii.

#### CASETA 11: Mecanisme de finanțare a serviciilor CAS

„[...] jumate primăria și jumate Direcția asistență socială. (Reprezentant APL)

„Cantina activează din contul structurii comerciale. Deoarece noi am reieșit din aceea că cantina socială nu întotdeauna activează... doar atunci când se repartizează de la APL, consiliul municipal. Dar lumea mereu are nevoie de ajutor și, pentru ca asta să fie permanent, am creat o structură comercială în componența Asociației. Întregul profit este direcționat către ajutor. (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Suntem și noi finanțați de APL. Suntem finanțați de la finanțatorii externi, dar și de la APL.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Dacă să vorbim pe parte ce ține din municipiul Chișinău, pentru noi sursa dată de finanțare este suficientă, pentru că noi primim banii pentru întreținerea serviciului creat din sursele Fondului de susținere a populației. Însă sursele acestea se acumulează de la comisionul caselor de schimb valutar, care se află pe teritoriul fiecărui raion, respectiv dacă municipiul este mare și are mai multe case de schimb valutar, normal că noi suntem în avantaj față de alte raioane.” (Reprezentant APL)

„[...] a fost donație de produse alimentare, de crupe diferite, mai mult șorturi, făină, zahăr din partea Diaconiei. A fost o perioadă, chiar câteva luni, am lucrat pe baza donației care a fost, au fost alocați bani de către Consiliul Raional. A fost și probleme de felul dat. Avem lideri care se ocupă cu prelucrarea pământului, au livezi și desigur ne ajută și pe noi. [...] Avem și din comunitate care în ajun de sărbători aduc pască, colac, pâine, a fost caz că a adus și banane, portocale, de genul asta, sau conserve. Dar foarte rar așa se întâmplă, biscuiți pot să fie.” (Prestator serviciu CAS, OSC)

În opinia prestatorilor de servicii CAS, atât publici, cât și privați, în lipsa unei metodologii de calcul al costurilor serviciului CAS, sumele aprobate de către APL sunt insuficiente în raport cu bugetul disponibil și nu acoperă necesitățile reale pentru oferirea unui serviciu de calitate. Pe lângă bugetul auster, serviciile CAS se confruntă cu creșterea prețurilor pentru achiziționarea produselor alimentare și a energiei necesare pentru prepararea mesei, factori care au determinat și mai mult creșterea costurilor de funcționare.



Reprezentanții APL și prestatorii de servicii CAS participanți la discuțiile de tip focus grup și la interviurile în profunzime au venit cu următoarele recomandări cu privire la mecanismul de finanțare a serviciilor:

■ **Elaborarea unui mecanism de cofinanțare a serviciilor CAS din bugetul național în vederea suplimentării bugetului public local alocat serviciilor CAS.**

Sursele disponibile din bugetul public la nivel local sunt limitate și nu acoperă necesarul pentru asigurarea unei diete echilibrate beneficiarilor serviciului. Astfel, suma aprobată pentru o masă de către Consiliile Locale variază între 15 MDL și 28 de MDL și nu acoperă necesarul pentru asigurarea unei diete diversificate și echilibrate. Totodată, inclusiv în cazul serviciilor CAS dezvoltate de către OSC, odată cu lipsa de finanțare din partea donatorilor nu poate fi asigurată continuitatea serviciului, prin urmare, este necesară asigurarea preluării parțiale sau totale a serviciilor CAS de către APL.

■ **Stabilirea unui cost minim pentru o masă la nivel național pentru prestarea serviciilor CAS.**

În lipsa unui cost minim aprobat pentru o masă oferită pe zi unui beneficiar, APL-urile aprobă bugetul serviciilor CAS pe care le gestionează în limita bugetului disponibil de unde rezultă prestarea neuniformă a calității serviciilor CAS. Astfel, calitatea prânzului oferit diferă de la un serviciu la altul, în funcție de cuantumul aprobat de către Consiliul Local.

■ **Dezvoltarea parteneriatelor dintre prestatorii de servicii CAS și agenții economici în vederea asigurării finanțării serviciului.**

Luând în considerare posibilitățile bugetare limitate ale autorităților publice locale, una dintre soluțiile propuse de către participanții la studiu reprezintă inițierea parteneriatelor cu agenții economici în scopul obținerii unor donații financiare sau în produse alimentare suplimentare pentru activitatea serviciilor.

■ **Colaborarea cu Banca de Alimente**

Banca de Alimente poate oferi produsele donate de către agenții economici care activează în lanțul agro-alimentar către serviciile CAS. Astfel, prin preluarea unei cantități de produse de la Banca de Alimente pot fi reduse costurile de funcționare a serviciilor CAS, contribuind totodată la diminuarea risipei alimentare. Dezavantajul colaborării cu Banca de Alimente este lipsa de predictibilitate a categoriilor de produse care vor fi donate, astfel că este necesară o marjă de flexibilitate în elaborarea meniului pentru a putea fi valorificate produsele oferite de Bancă.

„[...]atunci cred că majorarea prețului per zi per persoană, ca să existe un cadru regulatoriu, care ar indica un standard minim, nu de 28 lei, pentru că 28 lei credeți-mă că nu este posibil să alimentezi acum o persoană. Dacă pentru grădinițe unele cheltuieli se acoperă din APL și restul din partea părinților, aici deja nu avem posibilitatea ca cealaltă parte să fie achitată de către beneficiar. Atunci cred că statul ar trebui să fie mult mai receptiv și să ridice această marjă pentru achitarea sau subvenționarea activității cantinelor sociale.” (Prestator serviciu CAS, OSC)

„(traducere din rusă) Eu consider că în asta trebuie să se implice nu doar statul, dar trebuie atrași și antreprenorii. Deoarece, dacă ne vom baza doar pe stat, atunci asta va fi limitat, sărac și pe o scurtă durată. Sunt agenți economici care au permanent venituri. Ei nu depind de careva circumstanțe de forțe majore. Respectiv, vreo 2-4 agenți economici de conectat la această cantină socială și va fi posibilitatea de a lărgi meniul... și știți, sunt așa categorii de persoane, care arată bine la îmbrăcăminte, însă nu are nimic de mâncare... Respectiv, el poate să vină la cantină 1-2 săptămâni, iar apoi – nu. Însă e important ca aceste 1-2 săptămâni el să supraviețuiască... poate a rămas fără pensie, poate l-au jefuit... Iar cantina socială conectată (finanțată) de stat nu are posibilitatea să-l primească pe acest om, să-i acorde ajutor. Și astfel, ar trebui cumva de atras, de conectat acești agenți economici la serviciile de cantină socială... și să începem de la simplu, câte puțin de la fiecare și se va primi ceva bun... «с мурю по нумке – голому рубаша».” (Antreprenor social, serviciu CAS)

„Cantina socială trebuie să fie integral, sau dacă nu integral, cel puțin în mare parte, să fie finanțată de către stat. [...] Atât timp cât statul n-o să subvenționeze per beneficiar nu știu cât... un 15 lei, un 20 lei... atunci va fi destul de greu. Trebuie la nivel de stat, cumva, legislația să o ajustăm în domeniul ăsta. (Reprezentant APL)

„[...] statul ar trebui să fie mult mai receptiv și să ridice această marjă pentru achitarea sau subvenționarea activității cantinelor sociale.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„[...] să solicităm autorităților guvernamentale implicarea în acest scop, pentru că de multe ori noi avem suport doar din partea asociațiilor, finanțatori străini sau diaspora, sau organizăm diverse campanii pentru a acoperi cheltuielile.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„O opțiune ar fi ca, inclusiv, să fie înregistrate ca întreprinderi sociale și respectiv să beneficieze de anumite facilități și sub aspectul taxelor locale, și respectiv avem finanțare din partea ODIM-ului pentru întreprinderile sociale [...] Deci așa un ecosistem în care pot beneficia ceva de la OFM și de la Ministerul Finanțelor, și de la Ministerul Economiei în măsura în care se înregistrează ca întreprinderi sociale, eu cred că ar impulsiona dezvoltarea.” (Reprezentant APC)

## 2.9 Sustenabilitatea serviciilor CAS

Sustenabilitatea serviciilor CAS depinde în mare măsură de mecanismul de finanțare a serviciului și parteneriatele de colaborare stabilite de către prestator. Rolul parteneriatelor dezvoltate este determinant în asigurarea unei funcționări durabile a serviciilor CAS, atât pentru serviciile dezvoltate de APL, cât și pentru prestatorii privați. În activitatea serviciilor CAS, parteneriatele sunt inițiate la diferite etape, atât în procesul de dezvoltare a serviciului, cât și la etapa de gestionare și prestare.

Cea mai frecventă formă de parteneriat constatată este dintre APL și OSC, care presupune colaborarea în procesul de dezvoltare a serviciului CAS și cofinanțarea serviciului de către APL sau OSC. În cadrul discuțiilor de tip focus grup, participanții au menționat că avantajul parteneriatului dintre APL și OSC-uri constă în expertiza cu care vin OSC-urile în crearea și gestionarea serviciilor CAS, precum și capacitatea de a atrage voluntari, donații, cofinanțări. Întrucât la moment cadrul normativ nu permite acreditarea serviciilor CAS dezvoltate de OSC, autoritățile publice nu pot să contracteze serviciile create de către cei din urmă. În acest context, parteneriatul se limitează la asigurarea parțială a

costurilor de funcționare a serviciului de către APL sau la preluarea sub gestiune a serviciului. Un factor important în parteneriatul dintre APL și OSC îl prezintă interesul și implicarea autorităților publice în funcționarea serviciului CAS, deoarece există situații în care odată cu schimbarea reprezentanților APL să se renunțe la finanțarea serviciului CAS din fonduri publice.

Un mecanism cheie în asigurarea sustenabilității serviciilor sociale dezvoltate de prestatori privați îl reprezintă contractarea serviciilor. În conformitate cu legislația în vigoare sunt reglementate următoarele modele de contractare a serviciilor prestate de OSC analizate de către autorii studiului „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”<sup>26</sup>:

- modelul plăților părților terțe (plățile normative)
- modelul achizițiilor publice
- modelul parteneriatului public-privat

De asemenea, deși nu este reglementat în mod expres de legislație, în practică are loc și *finanțarea directă a serviciilor prestate de OSC în baza acordurilor de parteneriat*.

Conform datelor cercetării calitative și cantitative, serviciile CAS sunt contractate de APL prin finanțare directă a serviciilor prestate de OSC în baza acordurilor de parteneriat, iar procedura achizițiilor publice se practică în cazul contractării agenților economici. Aplicarea redusă a procedurii de contractare prin achiziții publice este determinată de obligativitatea achitării integrale de către autoritatea contractantă a costului serviciului, însă un număr limitat de APL-uri dispun de resurse financiare suficiente pentru achitarea integrală a serviciului contractat. Totodată, deși cadrul legal existent privind PPP pare a fi permisiv pentru contractarea OSC-urilor, acest model de contractare nu se regăsește ca formă de activitate a serviciilor CAS din țară. Principala cauză ține de prevederile Legii nr. 179 din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat<sup>27</sup>, în conformitate cu care partenerul privat este obligat să suporte cel puțin o parte din riscul comercial, iar în documentația de atribuire sunt stabilite cerințe față de garanția financiară pentru ofertă și față de garanția bancară de bună execuție a contractului. Luând în considerare specificul non-profit al activităților prestate de OSC, lipsa veniturilor bănești, OSC-urile nu pot să obțină o garanție financiară sau să-și asume riscuri comerciale. Prin urmare, prestatorii non-profit apriori nu sunt eligibili pentru inițierea parteneriatelor public-privat. Un alt impediment ține de formatul procedurii de concurs pentru PPP care solicită evaluarea minim a două oferte. În situația unei piețe slab dezvoltate de prestatori privați de servicii CAS de către OSC, nu poate fi asigurată prezentarea numărului minim necesar de oferte pentru realizarea concursului, mai ales în cazul serviciilor prestate de un furnizor unic la nivel de raion sau localitate.<sup>28</sup>

Prin urmare, cadrul normativ cu privire la parteneriatul public-privat necesită reglementări specifice cu privire la prestatorii non-profit, luându-se în considerare și nivelul de dezvoltare la nivel regional și local al prestatorilor de servicii sociale la etapa actuală prin excluderea obligativității a minimum două oferte pentru realizarea concursului.

Conform datelor cercetării calitative, parteneriatul dintre OSC prestatori de servicii CAS și APL presupune următoarele aspecte:

<sup>26</sup> Stajila E., Cibotărică I. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, pag. 51-52

<sup>27</sup> Legea nr. 179 din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat. În: Monitorul Oficial Nr. 165-166 art. 605, 2008.

<sup>28</sup> Stajila E., Cibotărică I. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, pag. 53

- Acoperirea unor cheltuieli de întreținere a serviciului
- Oferirea unui spațiu cu titlu gratuit în calitate de sediu pentru activitatea serviciului CAS
- Acoperirea costurilor de salarizare
- Acoperirea parțială a cheltuielilor pentru deservirea beneficiarilor de CAS

La rândul său, OSC-ul în majoritatea cazurilor acoperă practic integral costurile de funcționare a serviciilor CAS sau, în funcție de acordurile de parteneriat încheiate cu APL, cofinanțează parțial diverse cheltuieli aferente activității serviciului.

Deși cu o frecvență mai redusă, se constată parteneriate dezvoltate dintre prestatorii CAS și agenți economici care contribuie cu donații, în majoritatea cazurilor sub formă de produse alimentare. Totodată, este necesar de remarcat implicarea redusă a agenților economici în oferirea suportului serviciilor CAS și numărul redus de parteneriate în acest sens. De asemenea, se constată implicarea tot mai extinsă a Băncii de Alimente ca entitate juridică care gestionează mecanismul de redistribuire a surplusului de alimente către serviciile CAS.

Serviciile CAS dezvoltate cu suportul organizațiilor non-profit fondate de culte religioase în mare parte mizează pe rețeaua de colaborare la nivel de cult religios prin atragerea inclusiv a donațiilor din afara țării și cu un nivel redus de colaborare cu APL. După cum demonstrează și datele colectate în cadrul cartografierii serviciilor CAS, serviciile prestate de organizații afiliate cultelor religioase nu beneficiază de cofinanțare din bugetul public.

### CASETA 13. Forme de parteneriat dezvoltate de prestatorii de servicii CAS

„[...] partea complicată de reparație și dotare a unei cantine și primăria în timp și-a asumat partea de întreținere a ei. Dacă primarul are grija asta față de oamenii din comunitate, [...] găsesc acei cinci – zece mii de lei pe lună. [...] Tipul acesta de parteneriat ne ajută foarte mult, adică noi putem găsi poate o finanțare la început știind că acolo va fi creată o structură care va deveni durabilă în timp. Noi putem sta alături de ei ori de fiecare dată când spunem, nu știu, nu s-a aprobat bugetul la început de an și avem nevoie de una sau de două, să ne sprijiniți cu produse, mai putem să o facem și asta este cel mai sustenabil. [...] Dacă vedem că este dorința asta a primarului, cu drag ne implicăm și putem să facem lucrurile împreună.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Înțelegeți, colaborarea noastră este că cantina unde se află întreprinderea socială, de fapt, este încăperea primăriei, care este oferită în chirie cu titlu gratuit.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„De exemplu, sunt servicii, de exemplu energia electrică, sau încălzirea, sau apa, deservirea teritoriului, stații de epurare... sunt contribuțiile primăriilor, adică ei vin cu acoperirea cheltuielilor astea.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Parteneriatele sunt de mai multe tipuri, unele sunt de durată, altele sunt sporadice. [...] este companie care poate să își asume să hrănească un bătrân o lună, un bătrân o zi, un bătrân o săptămână sau toți bătrânii o zi. Sună comercial, dar pot alege diferite pachete de a sprijini bătrânii sau alții pot sprijini prin produse, pot s-o spun – adică eu am 5 tone de făină: - Dacă vă interesează, cu drag v-o pot oferi! - și atunci vedem cum transmitem lanțul acesta de bine. Cineva ne dă făina, cineva ne coace pâine, cineva o distribuie.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Am avut succes (în a crea parteneriate cu APL). În două (localități) am reușit să ne asumăm „Avem un parteneriat de lungă durată cu Petrom Moldova care ne sprijină pe zona de motorină, și avem organizații care ori de câte ori au surplus de produse, [...] e vorba de niște chifle pe care le gătește o brutărie și le congelează [...]. Sunt parteneri care ne sprijină în fiecare an, aproape de Paște, cumva e ziua mai sensibilă pentru bătrâni și atunci vin cu donații financiare.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Eu am așa un agent economic cu care nu am încheiat acord de parteneriat, dar a făcut primarul demers către agentul economic care are pământ pe teritoriul satului și au contribuit cu zahăr, cu ulei, o tonă de grâu [...] dacă ar mai insista mai mult (primarul) ca agenți economici care au pământ pe teritoriul satului, ar fi binevenit să ne dea tot timpul, fără să aștepți.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Banca de alimente tot este o sursă pentru a putea fi utilizată în acest segment de alimentare, inclusiv în prepararea mâncării.” (Resprezentant APC)

„Primăriile care s-au orientat la timp și au început să lucreze cu diverși finanțatori au scris proiecte, primăriile astea au reușit și reușesc cumva să întrețină serviciul. De exemplu, deja doi ani de zile cantina de la Gura Galbenei, Cimișlia, cantina de la Beștemac, Leova, deja al doilea an sunt pe cont propriu și funcționează.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

„Iată chiar anul trecut la centrul comunitar de asistență socială din Chetrosu, Drochia, fostul șef al serviciului, el acuma a plecat, a apelat o comunitate de prieteni de-ai lui de peste hotare. Și ei au transferat pe contul primăriei o sumă de bani cu care ei au putut să pornească o reparație în incinta centrului. În Gura Galbenei, la fel ei au o comunicare foarte bună cu diaspora și prin intermediul lor tot au careva cofinanțări.” (Prestatori serviciu CAS, OSC)

În cadrul discuțiilor de tip focus grup au fost identificate și alte forme de parteneriat ce prezintă potențial în dezvoltarea serviciilor CAS din țară:

#### ***Parteneriate dintre APL și serviciile CAS prestate de organizații fondate de cultele religioase***

Organizațiile non-profit create de diverse culte religioase deja au o contribuție importantă în dezvoltarea serviciilor CAS prin pilotarea unor modele inovative de sprijin alimentar. Totodată, criteriile de admitere în serviciu sunt mai puțin restrictive fapt ce permite un acces mai ușor la serviciile CAS. Lipsa de cofinanțare a acestor servicii din bugetul public afectează sustenabilitatea lor, ele fiind finanțate exclusiv din donații. Astfel, dezvoltarea parteneriatelor dintre APL și prestatorii de servicii CAS, create cu suportul cultelor religioase, ar permite o mai bună colaborare atât din perspectiva procedurii de referire a beneficiarilor, cât și în ce privește evidența statistică a numărului de beneficiari acoperiți și oportunități de finanțare.

#### ***Parteneriate dintre prestatori de servicii CAS și agenți economici***

În prezent, un număr limitat de agenți economici sunt contractați pentru pregătirea mesei pentru serviciile CAS. Totodată, colaborarea cu agenții economici poate contribui la dezvoltarea a diverse forme de parteneriat în vederea dezvoltării serviciilor CAS. Astfel, agenții economici pot dezvolta servicii CAS, care vor putea fi contractate de către APL, sau pot fi nemijlocit contractați pentru pregătirea și livrarea prânzurilor de către serviciile CAS.

#### **Principalele bariere constatate în cadrul studiului în dezvoltarea parteneriatelor pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor CAS:**

- Cadrul legal cu privire la procedura de creare a parteneriatului public-privat cu OSC-uri nu este adaptat la specificul de activitate a prestatorilor non-profit;
- Lipsa cadrului normativ necesar pentru acreditarea serviciilor CAS;
- Numărul redus de prestatori de servicii CAS la nivel regional care ar putea fi contractați de APL;
- Implicarea sporadică a partenerilor din sectorul privat în finanțarea serviciilor CAS, astfel că suportul oferit nu este constant;
- Fluctuația, în urma alegerilor locale, a reprezentanților APL care pot să nu mai ofere suport la un moment dat în dezvoltarea și finanțarea serviciilor CAS.

#### Caseta 14. Bariere în dezvoltarea parteneriatelor cu prestatorii CAS

„Nu avem un cadru prin care pot fi contractate serviciile cantinei de ajutor social.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Pentru a face o achiziție în domeniul respectiv și ONG-ul să câștige trebuie să fie o concurență a ONG-urilor cu capacități mari, bune. Luăm orice raion, societatea civilă e slab dezvoltată în RM. Dacă face cineva o achiziție trebuie să aibă o concurență cu capacități, să participe măcar 2-3 asociații solide, dar dacă ai la nivel național numai 2-3 asociații mai puternice, atunci nu poți să organizezi lucrul acesta.” (Reprezentant APL)

„Parteneriatele sunt sporadice, de scurtă durată, adică există un parteneriat pe o perioadă de jumătate de an și s-a terminat. [...] se alocă bani din buget - e bine, dacă e doar pe parteneriate, atunci riscăm să închidem cantina.” (Reprezentant APL)

„Când discuți despre un partener cumva încercăm să găsim o organizație sau un grup de oameni care au aceleași valori, care vor să sprijine. Oamenii...și business-ul nu o duc foarte bine, și atunci oamenii tot obolesc, [...]mulți sunt dispuși să participe într-o acțiune sporadică, adică e frumos de Paște să facem ceva sau este frumos ca și companie să avem o implicare (...). Asta poate să fie „Hai să venim cu toată gașca la cantină să distribuim o zi mâncare!”, (...) este vorba de foarte mulți oameni care donează câte puțin și asta este partea frumoasă de solidaritate.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Un impediment este schimbarea primarilor, alegerile. În momentul când vine alt primar, vine cu alte priorități, am întâlnit și astfel de situații, sau potențialul economic era unul la momentul când a semnat un contract, după altul... [...] Noi ne-am confruntat cu astfel de probleme [...]” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

În cadrul interviurilor în profunzime și discuțiilor de tip focus-grup au fost formulate mai multe recomandări pentru asigurarea sustenabilității serviciilor CAS. Întrucât resursele financiare disponibile la nivel local din bugetul public nu sunt suficiente pentru asigurarea activității serviciilor CAS, s-a propus **inclusiunea serviciilor CAS în pachetul minim de servicii sau elaborarea unui mecanism de finanțare din bugetul de stat care ar permite cel puțin cofinanțarea serviciilor CAS**. Mecanismul reglementat la etapa actuală de Legea Fondul de susținere a populației nr. 827 din 18.02.2000 este ineficient și acoperă insular la nivel teritorial serviciile CAS. Conform articolului 47 din Constituția Republicii Moldova statul este obligat să ia măsuri pentru ca orice om să aibă un nivel de trai decent, în lipsa unui plan național de dezvoltare a serviciilor de sprijin alimentar și a finanțării acestora, calitatea serviciilor CAS prestate și durabilitatea serviciilor create cu suportul finanțărilor externe prin intermediul OSC nu poate fi asigurată.

Un alt aspect semnificativ cu privire la sustenabilitatea serviciilor CAS ține de **diversificarea surselor de finanțare**, care poate fi realizată prin mai multe căi: a) activități de antreprenoriat social generatoare de venit menite să sprijine serviciile CAS; b) dezvoltarea parteneriatelor cu APL pentru prestatorii privați de servicii CAS în vederea cofinanțării serviciilor; c) dezvoltarea parteneriatelor cu OSC pentru prestatorii publicii de servicii CAS în vederea implicării muncii voluntare și a comunității în furnizarea serviciului, precum și accesul la sursele obținute prin donații sau granturi; d) dezvoltarea parteneriatelor cu agenți economici în vederea oferirii donațiilor în formă de bani sau produse alimentare pentru funcționarea serviciilor; e) organizarea campaniilor de colectare de fonduri și produse pentru serviciile CAS; f) prestarea serviciilor CAS pentru o parte dintre solicitanți contra cost sau cu achitare parțială.

Totodată, **optimizarea costurilor de funcționare a serviciilor CAS prin intermediul Băncii de Alimente** reprezintă o altă modalitate inovativă care la etapa de pilotare și-a dovedit eficiența prin redistribuirea excedentului de produse alimentare donat de către producători și rețelele de magazine către serviciile sociale.

Un alt aspect ține de **o bună planificare a serviciului CAS** chiar de la etapa de inițiere a serviciului și care ar contribui la diminuarea riscurilor de încetare a activității cauzate ulterior de lipsa surselor de finanțare sau a suportului din partea APL. Astfel, o practică eficientă în dezvoltarea de servicii sustenabile CAS s-a dovedit a fi stabilirea unui acord de colaborare dintre OSC și APL prin care părțile își asumă responsabilitățile cu privire la furnizarea serviciului. APL-ul este responsabil de evaluarea necesității dezvoltării în localitate a serviciului CAS și de estimarea realistă a finanțării serviciului pe termen mediu și lung. Prestatorul privat de servicii CAS, la rândul său, își asumă managementul eficient al serviciului și strategia pe termen mediu și lung în asigurarea durabilității serviciului.

O altă opțiune de optimizare a utilizării resurselor o constituie **crearea de servicii CAS regionale** ce urmează să acopere beneficiarii din mai multe localități învecinate. În același context, **serviciul CAS creat în parteneriat cu o altă instituție publică care deține bucătărie**, cum ar fi spre exemplu școala din localitate care dispune de bucătărie pentru cantina școlii, poate asigura cu costuri minime locația necesară pentru pregătirea hranei.

#### Caseta 15. Propuneri privind mecanismele sustenabile de funcționare a serviciilor CAS

*„Ne gândim să facem o colaborare cu primarii din imediata vecinătate a orașului nostru care nu pot, spre exemplu, să își deschidă mâine o cantină, să bugeteze și ei careva bani în bugetul lor și noi să deservim inclusiv, adică să extindem serviciile cantinei și pentru primăriile din imediata vecinătate. [...] Uite asta ar fi o idee să o dezvoltăm, adică să facem niște cantine regionale care ar putea deservi mai multe localități din împrejurimi.” (Reprezentant APL)*

*„Eu consider că în asta trebuie să se implice nu doar statul, dar trebuie de atras și antreprenorii. Deoarece, dacă ne vom baza doar pe stat, atunci asta va fi limitat, sărac și pe o scurtă durată. Sunt agenți economici care au permanent venituri.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)*

*„Plus, eu am senzația că el (CAS) și comercial ar fi destul de atractiv, în special dacă ar mai fi combinat și cu alte forme de servicii sociale. Eu cred că este un potențial mare în societatea noastră ca copiii plecați în diasporă să procure asemenea servicii pentru părinții lor și atunci ar putea avea un model mixt unde, pe de o parte are finanțare de la APL pentru cei mai vulnerabili din localitate, pe de o parte, are finanțare privată pe bază comercială achitată de către diasporă în esență pentru anumită categorie. Pur și simplu, au nevoie, de exemplu, de îngrijire la domiciliu plus de alimentație, atunci ele se combină. Un model eventual din donații, iarăși, în cadrul organizațiilor religioase care vor să coparticipe ori la alte asociații care vor să coparticipe cu finanțare.” (Reprezentant APC)*

*„Mulți nu-și dau seama ce-i asta „preluarea”. [...] Asta trebuie din start să te întrebi ca manager, ca primar. Am să am posibilitatea ca peste 3 ani să-l continui sau mai bine să nu închei un acord? E o analiză cost-eficiență. Și cum ați spus, ca și durabilitate, ca și mentenanță eu am să am posibilitate? [...] planificarea trebuie să fie și trebuie o perspectivă de durată. [...] Faptul că sunt deschise de dragul deschisului... într-adevăr, trebuie să vedem numărul de beneficiari identificați și acoperiți. Aici ar fi mai calitativ, cumva, decât cantitativ să lucrăm.” (Reprezentant APC)*

„Autoritățile cred că ar trebui să-și planifice clar, dacă au nevoie de așa servicii în comunitate sau nu, și să-și cunoască exact cine sunt beneficiarii, chiar dacă asta ar rămâne doar pe hârtie. Dar, cel puțin, este o viziune, o claritate că așa tip de servicii sociale sunt necesare în comunitate, chiar dacă ei nu au o capacitate. Iar în cazul în care vine un potențial investitor, o organizație atunci el cunoaște exact că acest serviciu este necesar și poate cineva să investească sau să lanseze un parteneriat sau individual. [...]” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Pot fi parteneriate și finanțare și dintr-o sursă, și din alta, adică și din bugetul local, și din bugetul organizațiilor neguvernamentale. [...] Dar în regulamentul cadru, care urmează să fie elaborat, trebuie să avem mai multă claritate, explicații cum funcționează acest lucru, mai multe referințe la legislația națională, inclusiv la legea cu privire la achiziții, lege cu privire la parteneriatul public-privat.” (Reprezentant APL)

„Noi am găsit, ca și organizație, o modalitate prin care cumva să avem un serviciu sustenabil în sensul că oamenii aleg să doneze produse în cadrul unei campanii tematice pe care o facem de 13 ani de zile și prin care se acumulează destul de multe produse. De exemplu, în 2019 într-o singură zi peste o 100 de magazine cu o 1000 de voluntari, 50 de tone de produse alimentare, vorbim de întreaga țară, vorbim de produse necesare care ne servesc ca și produse de bază pentru a acoperi aproape 1 an de zile din activitate, dacă vorbim de hrișcă, ulei, mazăre și alte lucruri, în rest.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Folosim mecanismul de bancă de alimente, aici vorbim de produse pe care banca de alimente le recuperează din magazine și le donează către cantină. E vorba de pâine care este bună pentru consum, dar pentru magazin are deja termen expirat, fie că nu e crocantă, vorbim de legume care nu arată estetic comercial, dar sunt bune și sigure pentru consum, de ex., produse cu ambalaj deteriorat, la fel, care sunt bune, produse cu termen de valabilitate scurt pe care noi reușim să le procesăm în timpul care este indicat acolo și cumva asta e tot o sursă de existență, un furnizor către cantină.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)



## **CAPITOLUL 3.**

### **Beneficiarii serviciilor CAS**



### 3.1. Informații generale cu privire la profilul beneficiarilor de servicii CAS

În articolul 3, punct. 1 din Legea nr. 81/2003 privind cantinele de ajutor social sunt definite categoriile de beneficiari ai serviciilor CAS, după cum urmează:

„(1) De serviciile cantinelor de ajutor social beneficiază, în funcție de posibilitățile financiare ale autorităților publice locale, următoarele categorii de persoane socialmente vulnerabile ale căror venituri lunare pentru anul precedent constituie 1-2 pensii minime pentru limită de vârstă:

- a) persoanele care au atins vârsta de pensionare (fără domiciliu, fără susținători legali, fără venituri sau cu venituri mici);
- b) invalizii;
- c) copiii pînă la vârsta de 18 ani (din familiile cu mulți copii, din cele monoparentale și din alte familii considerate socialmente vulnerabile în baza anchetei sociale întocmite de organele teritoriale de asistență socială).”

Categoriile specificate mai sus sunt evaluate în baza venitului lunar pentru anul trecut ce nu trebuie să depășească pragul de „1-2 pensii minime pentru limită de vârstă”. Astfel, apare dificultatea în a stabili dacă pragul respectiv presupune una sau două pensii pentru limită de vârstă. Din datele colectate în cadrul cercetării calitative, atât reprezentanții APL, cât și beneficiarii serviciilor CAS au menționat suma de 3000 MDL a veniturilor lunare pentru anul 2021 ca reper pentru evaluarea eligibilității solicitantului de servicii CAS. Odata cu depășirea acestei sume, persoana nu se mai integrează pe criteriu de venit ca beneficiar al serviciului CAS. O categorie social-vulnerabilă cu risc înalt de insecuritate alimentară care nu se regăsește în cadrul normativ sunt persoanele fără adăpost care nu au atins vârsta de pensionare și care, după criteriul de vârstă, nu pot fi admiși în serviciile CAS. Categoria respectivă poate beneficia de masă gratuită doar prin intermediul prestatorilor de servicii CAS privați (OSC-uri sau organizații non-profit fondate de culte religioase), dar numărul de mese oferite este limitat și nu acoperă cererea.

Conform datelor colectate în urma cartografierii serviciilor CAS din țară, **în anul 2021 au beneficiat de servicii CAS 16,122 de persoane**. Comparativ cu datele Raportului social anual pentru anul 2019, unde numărul total este de 13,258 de beneficiari<sup>29</sup>, numărul mai mare identificat de beneficiari se datorează în parte creșterii numărului de servicii CAS<sup>30</sup>, dar mai cu seamă neraportării către ANAS a numărului de beneficiari de către prestatorii privați de servicii CAS ce nu sunt finanțați din bugetul public. După mediul de reședință, 12551 din beneficiarii serviciilor CAS sunt din mediul urban, iar 3571 din mediul rural. Conform datelor Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova<sup>31</sup> pentru anul 2021, 58% din populația țării cu reședința obișnuită locuiesc în mediul rural, iar 42% în mediu urban. Prin urmare, **se constată o acoperire semnificativ disproporțională cu servicii CAS la nivel național în raport cu mediul de reședință, întrucât doar 22% din numărul total de beneficiari ai serviciilor CAS sunt din mediul rural** în situația în care mai mult de jumătate din populația țării locuiește în sate.

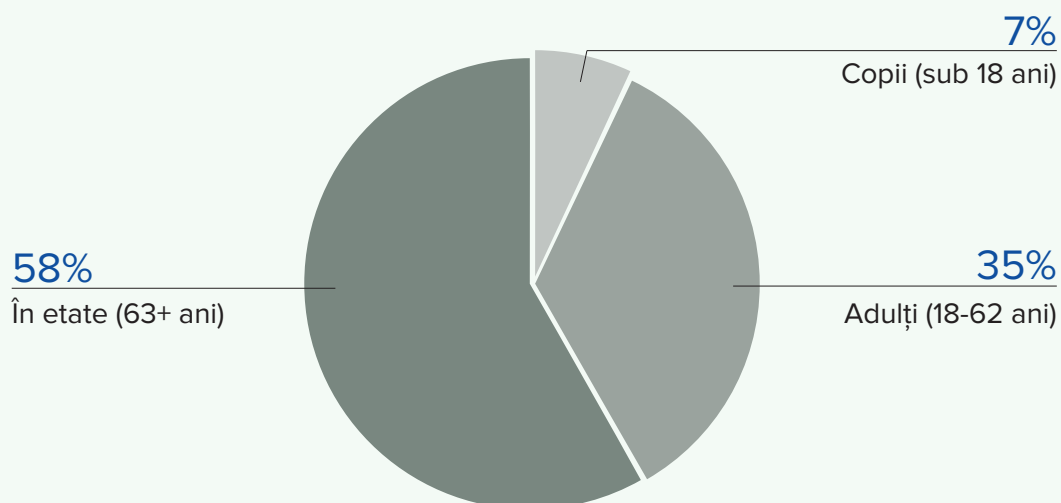
<sup>29</sup> Raport social anual 2019, pag. 103. Disponibil la: [https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL\\_2019.pdf](https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL_2019.pdf)

<sup>30</sup> Conform datelor cartografierii serviciilor CAS, în perioada 2020-2022 au fost create 10 servicii CAS noi.

<sup>31</sup> Banca de date a Biroului Național de Statistică. Disponibil la: <https://statbank.statistica.md/>

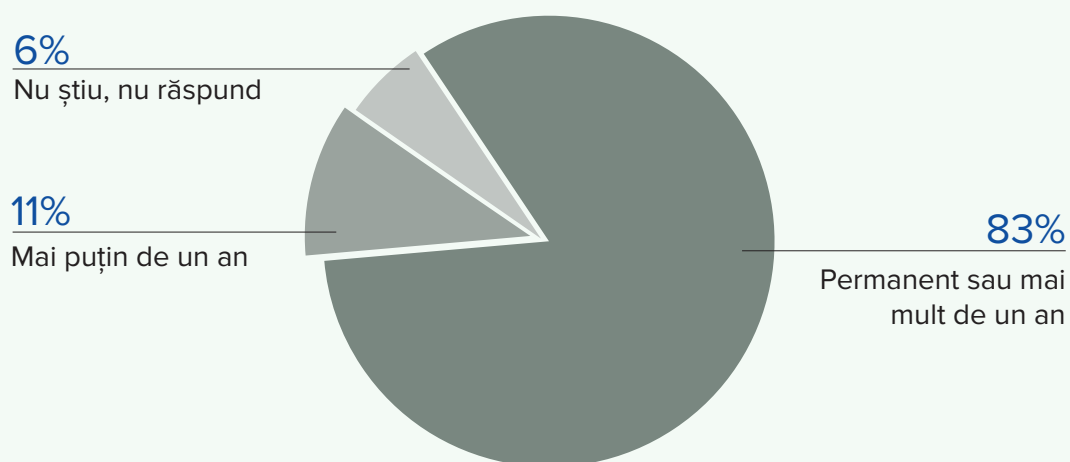
După grupele de vârstă, o pondere semnificativă a beneficiarilor de servicii CAS o constituie persoanele în etate care reprezintă mai mult de jumătate din beneficiari, fiind urmate de persoanele adulte dintre care majoritatea sunt persoane cu grad de invaliditate, iar 7% sunt copii (Figura 6). De asemenea, în contextul crizei provocate de războiul din Ucraina, 22 de servicii CAS în anul 2022 de servesc inclusiv refugiați.

**FIGURA 6.** Ponderea beneficiarilor CAS după categorii de vârstă (%)



Dintre participanții la chestionar în cadrul studiului, mai bine de jumătate beneficiază de serviciile CAS de mai mult de un an (57%). Alți beneficiari CAS participanți la studiu au fost admiși în serviciu începând cu următoarele durate de timp: 6-11 luni - 19%, 4-5 luni - 12%, iar 12% de mai puțin de 3 luni. Totodată, 83% dintre beneficiarii chestionați consideră că vor avea nevoie mai mult de un an de serviciile CAS (Figura 7), de unde rezultă necesitatea continuării furnizării sprijinului alimentar. Luând în considerare că grupurile cu cea mai mare pondere sunt persoanele în etate și persoanele cu dizabilități, probabilitatea ca situația acestor categorii de beneficiari să se îmbunătățească semnificativ și să nu aibă nevoie de servicii CAS este redusă.

**FIGURA 7.** Cât timp considerați că veți avea nevoie de serviciul CAS? (%)



### 3.2. Serviciile prestate beneficiarilor de CAS

Conform datelor sondajului realizat în cadrul studiului, respondenții au beneficiat de următoarele forme de sprijin alimentar:

- |  |     |
|--|-----|
| ● Livrare mese calde la domiciliu                            | 57% |
| ● Servire mese calde într-o încăpere (cantină)               | 32% |
| ● Oferire pachete cu produse alimentare în locații stabilite | 13% |
| ● Oferire pachete cu produse alimentare la domiciliu         | 4%  |

Ponderea semnificativă a persoanelor care au beneficiat de livrarea mesei calde la domiciliu se datorează schimbării modalității de livrare a hranei în perioada de pandemie când deservirea mesei la sediul cantinei a fost sistată, astfel că, într-un regim de activitate obișnuit, numărul persoanelor care beneficiază de livrarea mesei la domiciliu este mai redus.

Frecvența prestării serviciilor CAS de asemenea variază în funcție de statutul furnizorului de servicii, privat sau public. Astfel, prestatorii privați urmează prevederile cadrului normativ și furnizează sprijin alimentar beneficiarilor după principiul rotației cu intervalul de 30 de zile în trimestru, maxim 120 de zile pe an, cu un program de 5 zile pe săptămână. Prin urmare, rotația beneficiarilor are loc fără a fi evaluat gradul de insecuritate alimentară a beneficiarului. La rândul lor, prestatorii privați de servicii CAS manifestă o flexibilitate sporită cu privire la frecvența furnizării sprijinului alimentar având ca reper propriul regulament intern de funcționare. Frecvența furnizării sprijinului alimentar este condiționată în cazul prestatorilor privați de bugetul și resursele umane disponibile, rotația beneficiarilor fiind aplicată într-un număr redus de cazuri deoarece, în majoritatea situațiilor, beneficiarii CAS au un nivel sporit de vulnerabilitate și necesită asistență continuă. Astfel, sprijinul alimentar acordat de către prestatorii privați nu presupune o limită de zile de acces la serviciu, programul de activitate variind de la o zi pe săptămână la 7 zile.

Totodată, aproape o jumătate din beneficiarii participanți la studiul cantitativ au menționat că primesc câte o masă zilnic, doar 4% – mai mult de o masă pe zi, iar 33% – câteva mese pe parcursul săptămânii, dar nu zilnic. Restul 15% – primesc cel mult o masă pe săptămână sau ocazional primesc pachete alimentare livrate sau ridicate de la sediul entității. În același studiu s-a constatat că majoritatea beneficiarilor recepționează servicii CAS doar într-un sigur loc – 95%. Alții – 2% au menționat că beneficiază de serviciile a 2 cantine, iar 1% – beneficiază de mese calde și/sau pachete alimentare de la cel puțin 3 CAS diferite. Cel mai probabil e că acești beneficiari primesc stabil mese calde la un serviciu CAS, iar de la altul (sau de la altele) recepționează pachete alimentare sau se alimentează ocazional.

Totodată, luând în considerare opinia beneficiarilor CAS care au fost chestionați în cadrul studiului, majoritatea pledează pentru pachetele cu produse alimentare ca forma optimă de prestare a sprijinului alimentar. Opțiunea este argumentată prin experiența avută cu trecerea temporară în perioada de restricții cauzate de pandemia de COVID-19 de la furnizarea mesei calde la sediul cantinei la pachete cu produse alimentare livrate de prestator. Astfel, cu excepția beneficiarilor care din motive de sănătate nu sunt capabili să gătească, majoritatea beneficiarilor consideră că pachetele cu produse alimentare le oferă libertatea să pregătească hrana după propriile preferințe și necesități. Un alt aspect menționat ține de dificultatea deplasării persoanelor în etate pe timp de iarnă zilnic la sediul cantinei din cauza ghețușului, iar pentru o bună parte din motive de sănătate deplasarea zilnică la sediul cantinei este problematică. Preferința pentru forma respectivă a fost constatată și de prestatorii de servicii CAS publici în urma consultării opiniei beneficiarilor.

## CASETA 16. Opiniile beneficiarilor cu privire la prestarea serviciilor CAS

„Oameni vin diferiți acolo... Și necăjiți, și după operații, și săraci, și bolnavi cu tensiunea... Vii și mănânci ceea ce îți dă, ceea ce este. Dar dacă eu am nevoie de altceva, poate am probleme cu pancreasul sau rinichii... eu ce să fac? [...] Nu merge orice mâncare, dacă ai așa boli. [...] La toți totuna... dar ar trebui să fie pe mese, cu numere. De exemplu, masa nr. 3 e pentru aceștia cu probleme, masa nr. 1 e pentru acei cu alte probleme de sănătate.” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„Să nu ne dea acolo, ci acasă produsele. Și acasă eu gătesc singur, cum îmi place. Dar acolo, când te duci... poate omului nu-i place, poate să fie intoxicație...” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„Eu consider că pentru mine e mai convenabil pachetul, poate pentru alții – prânzul cald. Și eu aș sugera de făcut așa, ca fiecare pensionar să decidă ce vrea, pachet sau cantină.” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„Da, ar fi bine ca iarna să dea pachete. E ghețuș pe drumuri și riscăm să ne traumăm.” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„(traducere din rusă) Vreau să vă spun una: oamenii sunt mult mai mulțumiți de pachet, decât de cantină.” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„Din 100%, doar 20% din bătrâni nu-și pot prepara de unul singur mâncarea...” (Beneficiar serviciu CAS urban)

„Și noi la Soroca, am vrea să fie nu doar 3 luni. Parcă te-au uitat... De pildă, dacă în ianuarie ai mâncat, februarie-aprilie nu mai mănânci și de abia în mai. Ai mâncat în mai, iarăși aștepti 3 luni. Undeva în septembrie. Și gata, s-a terminat.” (Beneficiar serviciu CAS urban)

Pe lângă serviciul propriu zis de cantină de ajutor social, în cadrul cartografierii s-a stabilit că practic 2/3 dintre unitățile identificate oferă și alte servicii sociale, inclusiv:

- activități de socializare;
- activități de meșteșugărit;
- asistarea în procurarea produselor alimentare, medicamentelor și altor produse de primă necesitate;
- ajutor în gospodărie: curățenie, spălat, ajutor la prepararea mâncării, hrănire;
- spălătorie socială;
- suport la pregătirea temelor pentru copii;
- frizerie socială.

Pe de altă parte, beneficiarii CAS au menționat următoarele beneficii suplimentare obținute pe lângă primirea sprijinului alimentar:

- 86% au menționat că au avut parte de o atitudine prietenoasă din partea reprezentanților CAS;
- 67% au avut parte de susținere morală din partea reprezentanților CAS;
- 46% au avut posibilitatea ca să afle informații de interes local în cadrul CAS;
- 46% au menționat că au avut parte de susținere morală din partea altor beneficiari;
- 45% au comunicat cu alți beneficiari;
- 40%, prin frecventarea CAS, au simțit o motivare de a face mai multă mișcare.

În acest sens, este necesar de subliniat rolul incluziv al serviciilor CAS care reprezintă un context favorabil socializării, de suport reciproc în rândul beneficiarilor și facilitează accesul la servicii sociale complementare menite să sporească calitatea vieții.

Un alt aspect evaluat în studiul cantitativ în rândul beneficiarilor a fost implicarea lor în activitatea CAS. S-a constatat că 87% din beneficiari nu se implică deloc. Totodată, o categorie de beneficiari încearcă să contribuie la activități de diferite tipuri: ajută la curățenie (8%), ajută la livrarea mâncării (3%), ajută la prepararea mâncării (2%) și prin alte activități (2%). Este necesar de menționat că starea de sănătate pentru majoritatea beneficiarilor CAS nu le permite să contribuie cu activități de voluntariat în cadrul serviciilor CAS, astfel că beneficiarii CAS prezintă o potențială sursă de optimizare a costurilor serviciului prin prestarea de muncă neremunerată.

### 3.3. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile CAS

Conform interviurilor cu prestatorii de servicii CAS, evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor CAS nu presupune o metodologie clar reglementată. Fiecare prestator are propriile metode de evaluare a satisfacției beneficiarilor de care face uz la necesitate, fără o periodicitate stabilită, fiind aplicate următoarele metode:

- discuții cu beneficiarii față în față
- beneficiarii comunică verbal opinia prestatorului
- chestionar anonim
- boxa de sugestii și reclamații

Prestatorii de servicii CAS publici preferă, în marea majoritate, discuțiile directe cu beneficiarii pentru evaluarea gradului de satisfacție, doar trei servicii au menționat că utilizează chestionarul anonim și alte 3 servicii boxa de sugestii și reclamații. Astfel, **se constată un nivel scăzut de confidențialitate în evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor în cazul serviciilor furnizate de prestatori publici** fiind necesară aplicarea unei metodologii ce ar permite păstrarea anonimatului utilizatorului de servicii.

În cazul prestatorilor de servicii CAS abordarea în evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor este destul de similară cu a prestatorilor publici, o pondere semnificativă având discuțiile directe, fie la inițiativa prestatorului, fie a beneficiarului. De asemenea, 17 servicii private CAS aplică metoda chestionarului, iar 11 servicii utilizează boxa de sugestii și reclamații. De asemenea, se constată diversificarea metodelor de evaluare prin aplicarea a cel puțin 2 metode de evaluare în cazul a 26 de servicii CAS. Prin urmare, prestatorii de servicii CAS privați acordă mai multă atenție evaluării nivelului de satisfacție a beneficiarilor prin aplicarea mai multor tehnici de colectare a datelor și utilizarea metodelor ce presupun un nivel mai sporit de confidențialitate.

**Caseta 17. Evidențe cu privire la metodele de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor de către prestatorii de servicii CAS**

„Vizite constante de monitorizare, cel puțin o dată la 2 luni, [...] în cadrul acestei vizite se evaluează gradul de satisfacție, se comunică problemele ș.a.m.d. Totodată, o dată pe an este un chestionar scris cu câteva întrebări...[...] Și fiecare beneficiar completează acest chestionar. Pe noi ne ajută să evaluăm gradul de satisfacție a beneficiarilor noștri. (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Lucrul acesta s-a făcut, în mod special, în perioada când am acordat pachete cu produse alimentare, [...] pentru noi era foarte important să cunoaștem ce ar dori lumea să vadă în pachetul dat. [...] Dar, cu părere de rău, n-am putut ieși la o generalizare și la o constatare, deoarece preferințele depindeau de fiecare persoană în parte. [...] Anual facem chestionare de evaluare a satisfacției în legătură cu serviciile prestate... [...] Avem aici un chestionar foarte simplu, [...] beneficiarilor noștri nu le plac prea multe întrebări.” (Reprezentant APL)

„Nu, la cantină aici chiar nu am întrebat. Oricum, se cunoaște de mulți ani, vă spun. Nu ne-am gândit să monitorizăm, să întrebăm beneficiarii. [...] deja toți beneficiarii și tot satul știe despre cantină.” (Reprezentant APL)

„Nu, n-aș spune „chestionar” exact în sensul obișnuit al cuvântului „chestionar”. Aici, când comunicăm cu ei, aflăm verbal, bineînțeles, ce mai doresc ei. Astăzi, de exemplu, ne-am întâlnit și ei și-au exprimat dorința de a juca nu numai șah, ci și dame, de exemplu.” (Reprezentant APL)

„Monitorizarea beneficiarilor este, dar [...] nu măsurăm nicicum nivelul de satisfacție, [...] la noi beneficiarii sunt satisfăcuți de tot ce le dăm. De fiecare dată bucătarii vin și îmi spun că beneficiarii sunt foarte mulțumiți.” (Reprezentant APL)

„Cum am spus, vin la primărie, la asistent și le spun ce le place, ce nu le place, [...]” (Reprezentant APL)

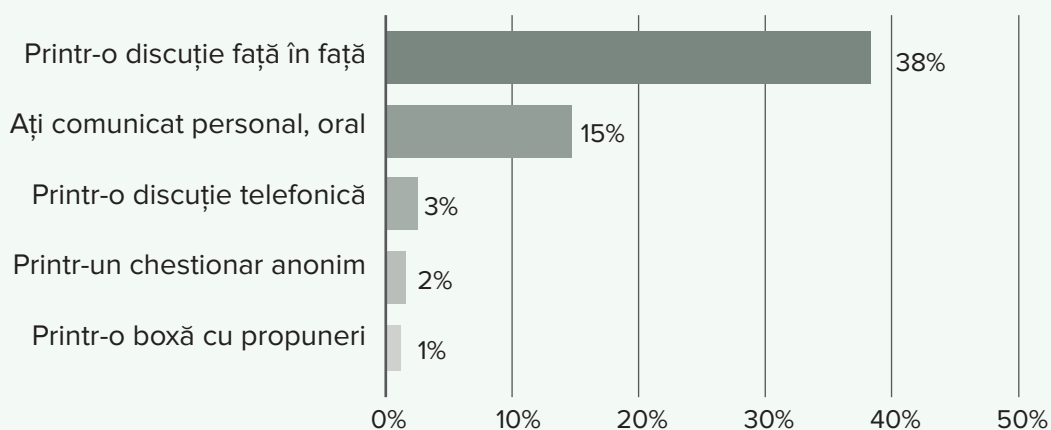
„ Dacă toată lumea a stat în carantină, eu am continuat serviciile mele, adică mergem la ei acasă, le făceam baie, făceam de ce aveau nevoie. La telefon le-am oferit suportul emoțional, stăteam de vorbă cu ei ore în șir... cum te simți, ce faci... să continuăm ce faci, ce ai mâncat, ce ai făcut azi etc. adică îi țineam așa... Am avut chiar un bătrânel care, dacă nu mă auzea o zi, se speria foarte. Zicea că „... așa de tare vreau să te aud, să-mi spui buna ziua și doar atât. Mi se huieste capul de singurătate”. Mă străduiam să-mi fac programul meu, ca la orele 10.00 în fiecare zi să-l sun și el stătea lângă telefonul fix și mă aștepta ca eu să-l întreb ce a făcut și ce nu a făcut și să-i promit ca să-i aduc și astăzi prânzul.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„La noi, evident, că avem carnetul ăsta de sugestii și plângeri și mulțumiri în care ei își pot lăsa acolo toate doleanțele. Ele sunt citite și luate în discuții, dar de obicei se adresează la noi direct cu unele propuneri, însă în ultimul timp am obișnuit să mai facem și sondaj doar intern, pentru noi, în rândul beneficiarilor pe care noi îi ajutăm, doar pentru a identifica necesitățile de care ei au nevoie și să vedem ce alte necesități ei au nevoie și cum putem să venim în ajutorul lor la capitolul de produse alimentare, pe care ei le primesc acasă sau când era vorba de prânz - la tipul de prânz, de pâine, ceai, dulciuri pentru diabetici, nondiabetici și chestii de genul acesta. Deci erau astfel de discuție, pentru că noi avem și un Centru de zi pentru bătrâni... deci ei, după ce luau prânzul, puteau să rămână acolo să discute și era fluxul ăsta de discuții împreună cu toții și în felul acesta ascultam opinia și încercam să ajustăm și serviciile noastre conform necesităților bătrânilor cu care noi lucrăm.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Noi avem o bază de date, avem registre în care ducem evidența beneficiarilor. Dar atunci când facem colectarea această de identitate, de informații, de ce au ei nevoie, nu ducem o evidență, deci la moment avem nevoie să vedem... haideti care este situația și care este cerința beneficiarilor. Am adunat, am făcut acest sondaj, am implicat voluntarii, evident, în toată această activitate făcută totalmente de ei doar. Și adunăm informația, și luăm deciziile și mergem mai departe în baza acestei informații. Nu avem o bază de date în care noi să colectăm rezultatele unor sondaje sau ca să fie o periodicitate pe care noi să o facem. Este mai mult la necesitate când este nevoie. Dar evidența bătrânilor - avem o bază de date a tuturor celor care sunt la noi în proiecte, ce fel de proiecte sunt, ce tipuri de ajutor primesc, de câte ori primesc ajutor, deci toată informația asta este centralizată.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

La rândul lor, 53% dintre beneficiarii CAS chestionați în cadrul studiului au confirmat că au fost întrebați dacă sunt mulțumiți de calitatea serviciului în ultima lună, fapt ce demonstrează implicarea prestatorilor de servicii CAS în evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. De asemenea, 47% dintre respondenți au menționat că nu li s-a solicitat opinia sub nicio formă. Dintre beneficiarii care au răspuns afirmativ, 66% au menționat despre metoda discuției față în față, iar 26% au comunicat direct opinia către prestator. Alte metode de evaluare au fost utilizate în proporție semnificativ mai redusă: 5% - discuție telefonică, 2% - chestionar anonim, iar 1% - boxă cu sugestii și reclamații (Figura 8).

**FIGURA 8. Metodele de evaluare a nivelului de satisfacție aplicate de către prestatorii CAS din perspectiva beneficiarilor (% , N=166)**



Rezultatele sondajului cu beneficiarii CAS confirmă datele colectate în cadrul cartografierii cu privire la metodele de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Astfel, se constată prevalența discuțiilor directe cu beneficiarii ca metodă de evaluare și o utilizare redusă a metodelor de colectare a datelor ce presupun anonimatul. Evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarului prin metoda discuțiilor față în față, pe lângă riscul influențării răspunsului de către evaluator, în majoritatea cazurilor nu este documentată și nu se aplică un principiu metodologic de cuantificare a datelor pentru a fi posibilă analiza statistică a acestora.

În cadrul studiului, pentru evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor au fost utilizate următoarele metode: interviul de tip focus grup și sondajul cu beneficiari ai serviciilor CAS din țară.

Beneficiarii serviciilor de CAS în cadrul interviurilor de tip focus grup s-au declarat mulțumiți de serviciile furnizate. Au apreciat în mod deosebit faptul că li se oferă gratuit un prânz cald, fie un pachet cu alimente.



Majoritatea au asociat serviciul CAS cu „un ajutor”, „o economie”. Unii beneficiari de cantină au menționat că apreciază aspectul de socializare în cadrul serviciului CAS: „întâlnirea și comunicarea”, implicarea în diverse activități (șah, cor), „oameni sătui, satisfăcuți, cu plăcere de viață”; uneori și faptul de a se face utili (foștii profesori care predau o materie sau ajută copiii la pregătirea temelor). Acești indicatori au fost sesizați într-o măsură mai mare în grupul de beneficiari-pensionari din localitățile rurale.

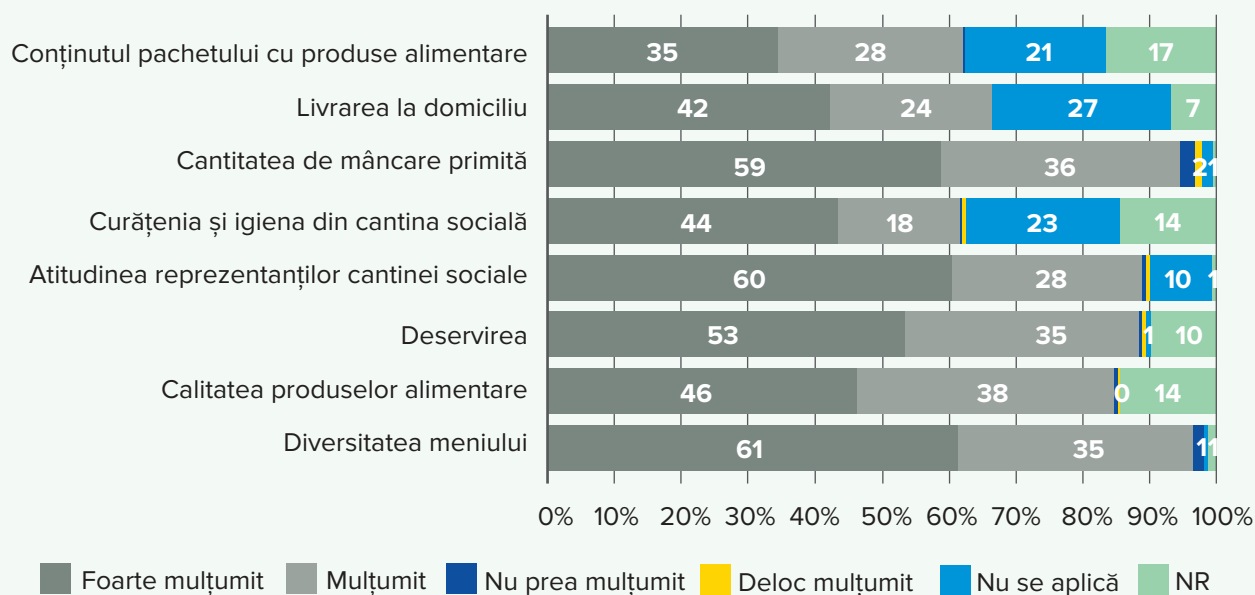
Beneficiarii din mun. Chișinău s-au declarat satisfăcuți de componența pachetului alimentar și au manifestat dorința ca această formă de sprijin alimentar să fie păstrată și pe viitor.

„[...] Acasă poți face din mâncarea din pachet când vrei și cât vrei. [...] Eu îmi pot planifica mâncarea, și unt, și bomboane, și crupe...” (Beneficiar CAS)

Cu referire la serviciile CAS, beneficiarii din regiunea Nord și-au exprimat doleanța ca meniul să fie unul mai complex, să includă mai mult produse din carne și anumite produse de patiserie la desert.

În ansamblu, s-a constatat un nivel ridicat de satisfacție a beneficiarilor de servicii CAS întrucât pentru toate aspectele listate aferente activității serviciilor CAS marea majoritate a respondenților s-au declarat foarte mulțumiți sau mulțumiți (Figura 9). Ponderea celor nu prea mulțumiți sau deloc mulțumiți de anumite aspecte ale prestării serviciilor de cantină de ajutor social e foarte mică, de circa 2%.

**FIGURA 9. Cât de mulțumiți sunteți de următoarele aspecte ce țin de serviciile de cantină socială de care beneficiați? (%)**



Astfel, pot fi menționate următoarele constatări:

- 61% din toți beneficiarii sunt foarte mulțumit de diversitatea meniului;
- 60% sunt foarte mulțumiți de atitudinea reprezentanților CAS;
- 59% sunt foarte mulțumiți de calitatea mâncării primite;
- 53% sunt foarte mulțumiți de deservire;
- 46% sunt foarte mulțumiți de calitatea produselor alimentare;
- 44% sunt foarte mulțumiți de curățenia și igiena din cantina socială;
- 42% sunt foarte mulțumiți de livrarea la domiciliu;
- 35% sunt foarte mulțumiți de conținutul pachetului cu produse alimentare recepționat.

Rezultatele sondajului confirmă datele colectate în cadrul interviurilor de tip focus grup organizate cu beneficiarii CAS.

Nemulțumirile exprimate de beneficiarii CAS în general vizează particularități personale cum ar fi o dietă specifică, preferința pentru anumite tipuri de conserve în punga cu alimente, precum și modalitatea de funcționare a serviciului CAS (admiterea în serviciu prin rotație, întâzieri în graficul de livrare a prânzului la domiciliu). În cazul beneficiarilor din mun. Chișinău nemulțumirile față de serviciile CAS au ținut mai mult de disconfortul de a lua masa cu un contingent diferit de persoane, unii dintre ei având o igienă precară.

#### Caseta 18. Evidențe cu privire la nemulțumirile exprimate de beneficiarii serviciilor CAS

„Am avut asemenea plângeri, pentru că o doamnă dorește permanent să aibă safalade (în punga cu alimente, dar nu se permite). [...] Am avut, în momentul, când chiar se presta ca prânzuri: că nu mănâncă sau că are alergii de la mălai sau că de la mazăre, sau de ce au dat mazăre, sau de ce au dat covrigi, când nu au dinți și nu pot mânca covrigi.” (Reprezentant APL)

„Principala nemulțumire a fost la un beneficiar, că de ce el numai o lună? Că el mai vrea și în altă lună. El consideră că a fost puțin, mai vrea și luna următoare, vreo două-trei luni.” (Reprezentant APL)

„Noi avem așa o situație că cantina noastră (pentru că este activitate economică) câteodată nu reușim să ne încadrăm cu pregătirea mâncării și cumva noi spunem că la prânz vine mâncare, dar uneori mâncarea ajunge mai târziu pe la 3 sau 4 după amiază. Respectiv, unii beneficiari cumva menționează că ați promis că o să ne aduceți la prânz, dar s-a dus la 3 sau 4.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Mă deranjează că trebuie să vii în fiecare zi la aceeași oră. Dar poate eu am altă ocupație în acea oră? Dar când primești pachetul tău, deja ești liber.” (Beneficiar CAS)

„Eu vă înțeleg, dar când am venit acolo prima dată (la serviciul CAS), am avut un... disconfort moral...” (Beneficiar CAS)

„Veneau murdari, nespălați (la serviciul CAS)...” (Beneficiar CAS)

### 3.4. Surse de informare a beneficiarilor despre serviciile CAS

Prestatorii de servicii CAS informează potențialii beneficiari cu privire la posibilitatea accesării sprijinului alimentar prin următoarele surse:

- Asistentul social comunitar;
- Reprezentanți ai APL;
- Reprezentanți ai serviciului CAS;
- Membri ai comunității cultului religios (în cazul serviciilor CAS furnizate de organizații non-profit fondate de culte religioase).

Principala sursă de informare o constituie asistentul social comunitar care monitorizează situația persoanelor vulnerabile din comunitate și deține informația necesară cu privire la serviciile sociale disponibile pentru fiecare categorie de beneficiari. Totodată, asistentul social comunitar intermediază procedura de referire către serviciile CAS atât publice, cât și private, în funcție de specificul activității acestora și disponibilitatea de colaborare cu APL.

De asemenea, mai cu seamă în mediul rural, reprezentanții APL se implică în informarea persoanelor eligibile pentru a fi admise în serviciul CAS și le referă către asistentul social comunitar. Totodată, este necesar de menționat că în localitățile rurale majoritatea locuitorilor cunosc despre funcționarea serviciului CAS din localitate.

Pe de altă parte, fiind întrebați beneficiarii despre cum au aflat despre CAS, aceștia au menționat:

- 35% - Primăria
- 33% - Asistenții sociali
- 17% - Cunoscuți
- 12% - Biserica
- 12% - Vecinii

Acest fapt este confirmat și de următorul rezultat: 42% din beneficiari au ajuns prima dată la CAS fiind invitați de către un asistent social. Totuși, 34% dintre ei s-au adresat individual, probabil după ce s-au informat în prealabil. De asemenea unii beneficiari au fost invitați de reprezentanții cantinelor sociale (18%) și de reprezentanții APL (14%) pentru a beneficia de serviciile oferite de cantina socială.

### 3.5. Accesul beneficiarilor la servicii CAS în perioada pandemiei de COVID-19

În perioada pandemiei de COVID-19 prestatorii de servicii CAS au fost nevoiți să găsească forme alternative de funcționare și să se adapteze restricțiilor impuse de situația de urgență din țară. Studiul calitativ a identificat următoarele modalități de funcționare prestate în perioada pandemică :

- prânz livrat în caserolă alimentară pentru a fi consumat la domiciliu;
- pachet cu produse alimentare distribuit cu anumită periodicitate.

#### Caseta 19. Modalități de activitate a serviciilor CAS în perioada pandemiei de COVID-19

„[...] după care Centrul de Sănătate Publică ne-a permis să le facem doar pachete sociale, care le dădeam o dată în lună. Au fost și perioade când le dădeam și de 2 ori pe lună. După care ne-au permis să facem mâncare la pachet și în tacâmuri de unică folosință, să vină beneficiarul să le preia.” (Reprezentant APL)

„În perioada de pandemie [...] noi livram acasă la beneficiari pachete cu produse alimentare.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„În situația pandemică, [...] a fost necesar să intervenim în modificarea formei de prestare. [...] în locul prânzurilor calde, am acordat pachete cu produse alimentare.” (Reprezentant APL)

„Noi, neputând să ne adunăm din cauza restricțiilor, ni s-a permis, ca de banii care ni se ofereau, le procuram produse la pachet copiilor și la toți le duceam acasă.” (Prestator privat serviciu CAS, OSC)

„Noi n-am observat o schimbare, deoarece noi am folosit măsurile de protecție, dar cum am spus, la noi nu vin beneficiarii, noi ne ducem la ei la toți. Ne ducem la toți și distribuim aceste prânzuri calde. Problema este în mijloace de transport și în remunerarea personalului care distribuie. Deoarece folosim voluntari și de multe ori ei refuză. Adică mulți din ei nu mai vreau să mai facă aceste servicii. De aceea avem nevoie de o remunerare pe măsură și din nou ajungem la finanțare.” (Prestator public servicii CAS, APL)

Întrucât cadrul legal actual nu prevede reglementări specifice în prestarea serviciului CAS în situații de urgență, o parte dintre prestatorii de servicii CAS în lipsa unei strategii de acțiune au fost nevoiți să sisteze temporar activitatea în perioada de pandemie COVID-19 până când a fost identificată o opțiune alternativă de a suplini serviciul CAS cu sală de mese.

*„Deci, primele 2 săptămâni era neclar cum funcționează, după asta am revenit. Dacă noi n-o să ducem mâncarea asta, atunci persoanele astea vor suferi foarte mult. (Prestator privat serviciu CAS, OSC)*

*„În pandemie am avut situația, cred că 2 sau 3 luni nu am funcționat.” (Prestator public serviciu CAS, APL)*

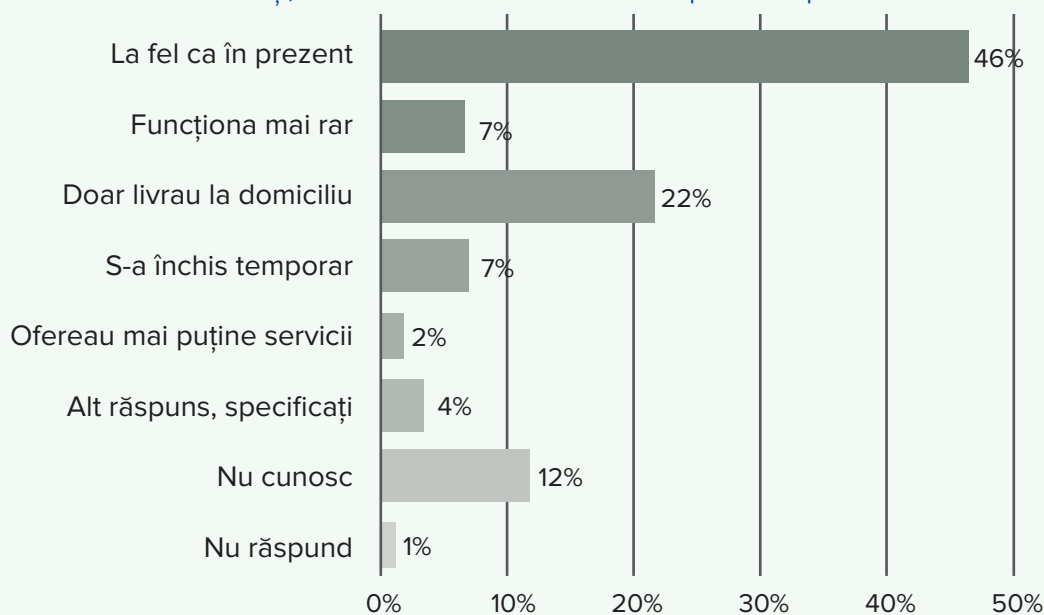
Perioada de pandemie a impus o schimbare a formei de prestare a serviciului de CAS drept soluție de moment ca, ulterior, beneficiarii să se obișnuiască cu această formă și să solicite păstrarea ei (pachete alimentare sau prânz cald servit la domiciliu). Astfel, se constată schimbarea preferințelor beneficiarilor de servicii CAS cu privire la modalitatea de furnizare a serviciului și o motivație mai scăzută pentru socializare.

*„După pandemie foarte mulți continuă să vină cu tacâmuri de unică folosință: „dați-mi ceea ce aveți să-mi dați și nu mai stau să mănânc aici”. Adică, practic, s-a redus socializarea care a existat până la pandemie. (Prestator public serviciu CAS)*

*„ (...) dar deja avem niște riscuri. Riscurile nemijlocit de faptul că persoanele nu mai vreau să meargă la cantină să se alimenteze.” (Prestator public serviciu CAS)*

Cu referire la perioada de pandemie COVID-19, beneficiarii în cadrul sondajului au menționat că activitatea serviciului CAS a rămas neschimbată – 46%. Totodată, se constată pentru o parte din serviciile CAS modificarea modalității de funcționare a serviciilor CAS întrucât 22% din beneficiari au specificat că le-a fost livrată masa la domiciliu, 7% dintre respondenți au menționat că serviciul CAS funcționa mai rar, iar 7% dintre respondenți au menționat că serviciul CAS nu a funcționat temporar (Figura 10). Rezultatele sondajului în rândul beneficiarilor confirmă datele cercetării calitative realizate cu prestatorii de servicii CAS cu privire la modificarea activității serviciilor CAS în perioada pandemiei de COVID-19.

**FIGURA 10.** Din ce vă amintiți, cum a activat cantina socială în perioada pandemiei de COVID-19? (%)



Totodată, prestatori de servicii CAS (preponderent mediul urban) sunt de părere că cererea pentru serviciul de CAS a înregistrat o creștere nu atât în perioada de pandemie, cât în perioada crizei energetice, ceea ce, în opinia lor, este un indicator care confirmă importanța serviciilor CAS în „compensarea nivelului subzistenței” persoanelor cu venituri mici.

*„Eu n-am văzut o schimbare de structură în pandemie. Am văzut o schimbare de structură după criză energetică, după ce a început. Observăm o polarizare a populației, un număr mai mare de solicitări pentru... deci o creștere a nivelului de sărăcie a populației care arată numărul de oameni care, de exemplu, în cantina socială mobilă sunt gata să vină pentru un borș cald. Adică categorii care până atunci nu le-am avut, (...). Asta ne demonstrează că e totuși un serviciu extrem de important în compensarea inechității și măcar compensarea nivelului subzistenței a oamenilor. (Prestator privat servicii CAS, OSC)*

*„În perioada de pandemie nu au fost schimbări chiar și a grupului țintă, a beneficiarilor sau fluctuația numărului, dar acum în ultimul timp am început să primim tot mai multe apeluri, mai multe solicitări și cerințe de ajutor.” (Prestator privat servicii CAS, OSC)*

În concluzie, accesul beneficiarilor de servicii CAS la începutul perioadei pandemiei de COVID-19 a fost limitat, o parte din serviciile CAS stopându-și activitatea. Ulterior, serviciile CAS și-au adaptat modalitatea de prestare a serviciilor pentru a fi minimizat contactul cu beneficiarii, mai cu seamă că marea lor majoritate sunt din grupul cu risc înalt de îmbolnăvire în urma infectării cu virusul SARS-CoV-2 și aveau restricții în a se afla în spațiu public. Deși adaptarea unui nou mecanism de prestare a serviciului a fost realizată în termeni diferiți, în decurs de maxim 2 – 3 luni a fost asigurat accesul tuturor beneficiarilor la servicii CAS. Astfel, apare necesitatea reglementării în cadrul regulamentelor interne de funcționare a serviciilor CAS a unor prevederi specifice pentru situații de urgență și un plan de acțiuni pentru adaptarea rapidă a serviciului în scopul de a se evita stoparea prestării serviciului până la stabilirea acțiunilor adaptative.

## **CAPITOLUL 4.**

### **Concluzii și recomandări**



## 4.1. Concluzii

Rezultatele cercetării cantitative, calitative, dar și a analizei cadrului normativ conduc spre formularea următoarelor concluzii:

Analiza cadrului normativ cu privire la modul de organizare și funcționare a cantinelor de ajutor social arată că Legea nr. 81/2003 privind cantinele de ajutor social și Regulamentul-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social nu au fost armonizate cu Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale. Drept urmare, Legea nr. 81/2003 prevede în calitate de prestator doar autoritățile publice locale de nivelul întâi și al doilea, limitând drepturile altor prestatori publici și privați de a înființa și presta servicii de cantină de ajutor social. Rezultatele cartografierii arată că în practică serviciile cantină de ajutor social sunt înființate și prestate nu doar de administrațiile autorităților publice locale, după cum prevede Legea nr. 81/2003 (art.1), ci și de alți prestatori publici (instituții de asistență socială), precum și de prestatori privați (asociații obștești, fundații, instituții religioase) în conformitate cu Legea nr. 123/2010.

În cadrul normativ actual ce reglementează activitatea serviciilor CAS lipsesc Standardele minime de calitate pentru serviciile CAS, în baza cărora acest tip de serviciu social ar urma să fie acreditat de către Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale. Astfel, prestatorii CAS nu au criterii clar formulate cu privire la furnizarea serviciului în vederea asigurării calității acestuia. Totodată, în lipsa cadrului normativ, niciun serviciu CAS din țară nu este acreditat și nu poate fi contractat (în cazul prestatorilor privați) de către APL, fapt ce afectează sustenabilitatea serviciilor dezvoltate de către prestatori privați.

Un alt impediment în dezvoltarea serviciilor CAS îl prezintă cadrul normativ ce reglementează prestarea serviciilor de alimentație publică. Deși nu este prevăzut expres în nomenclatorul-tip al unităților de alimentație publică unde se regăsesc doar cantinele cu profil comercial, activitatea CAS intră sub incidența cu HG nr. 1209. În felul acesta, activitatea CAS necesită norme adaptate de prestare a serviciilor de alimentație publică în concordanță cu specificul non-profit al unui serviciu social, luându-se în considerare principiul optimizării costurilor în raport cu standardele minime de calitate. De asemenea, în conformitate cu HG nr. 1209, Anexa nr. 1 (p. 11) se interzice recepționarea și păstrarea mărfurilor fără facturi și alte documente ce confirmă sursa de livrare, normă care face imposibilă donarea de produse agricole de către persoane fizice care nu pot să asigure documentarea originii produselor agricole crescute în propria gospodărie, dar care ar fi dispuși să le ofere către CAS în scop necomercial. Astfel, în contextul unei finanțări austere a serviciilor CAS din fonduri publice, o cantitate semnificativă de produse agricole care ar putea fi donate și care ar contribui la reducerea costurilor prestării serviciilor CAS din cauza cadrului normativ actual sunt aruncate.

Mecanismul reglementat la etapa actuală de Legea Fondul de susținere a populației nr. 827/2000 este ineficient și acoperă insular la nivel teritorial serviciile CAS. Resursele financiare din Fondul de susținere a populației dedicate finanțării serviciilor CAS acoperă neechitabil finanțarea serviciilor CAS prin condiționarea redistribuirii fondurilor acumulate din impozitarea tranzacțiilor de cumpărare a valutei de către persoane fizice conform art. 4, alin (3) din Legea nr. 827/2000 doar în bugetul local de nivelul al doilea în funcție de amplasarea agenților economici care prestează servicii de schimb valutar. Prevederea are drept rezultat distribuirea neproportională la nivel național a surselor Fondului

destinate serviciilor CAS favorizând municipiile în detrimentul localităților mai mici care dispun de un număr redus de schimburi valutare sau nu dispun de loc.

La nivel național nu există un mecanism unic de colectare și evidență a datelor despre serviciile CAS (număr și tip prestatori, număr și categorii de beneficiari, tip de servicii prestate etc.). Deși, conform legislației, ANAS este autoritatea publică responsabilă de colectarea datelor statistice cu privire la toate serviciile sociale din țară, studiul a relevat că prestatorii privați de servicii CAS care nu beneficiază de fonduri publice nu raportează către autoritățile publice date cu privire la activitatea serviciilor CAS. Astfel, lipsește o statistică actualizată cu privire la serviciile CAS pentru a putea fi evaluat nivelul de acoperire cu acest tip de servicii și pentru estimarea numărului necesar de servicii care să fie dezvoltate la nivelul întregii țări. De asemenea, nu există un mecanism centralizat și clar definit de monitorizare și evaluare a serviciilor CAS. Mai multe instituții publice efectuează controale ale serviciilor CAS, fără însă a avea anumite instrucțiuni sau proceduri speciale pentru serviciile CAS, pe care le-ar cunoaște atât inspectorii, cât și fondatorii și prestatorii care trebuie să le urmeze în procesul de creare și prestare a serviciilor în CAS.

Perioada de acces la serviciile CAS de 30 de zile o dată în trimestru (în total 120 de zile pe an) prevăzută în legislație este insuficientă și nu oferă securitate alimentară beneficiarilor. Practicarea accesului la servicii CAS furnizate de prestatorii publici prin rotație are avantajul de a acoperi cu servicii CAS un număr mai mare de beneficiari anual. În același timp, în lipsa unei evaluări cu privire la situația socio-economică a beneficiarului, sistarea accesului la serviciu CAS are drept urmare expunerea acestuia, cu o frecvență trimestrială, la insecuritate alimentară. În cazul prestatorilor privați, procedura de încetare a serviciului este diferită față de termenii stabiliți în legislație fiind reglementată de procedurile interne ale fiecărui prestator. În aceste condiții, abordarea este mai individualizată în raport cu profilul beneficiarului, fiind totodată condiționată de bugetul disponibil pentru prestarea serviciilor.

Distribuția teritorială a serviciilor CAS la nivel de raioane este neuniformă, iar nivelul de acoperire cu servicii CAS este insuficient raportat la numărul de localități din țară. Serviciile CAS existente au fost create fără a fi realizată o evaluare a necesităților cu privire la dezvoltarea acestui tip de serviciu social la nivel național/ regional și în lipsa unui plan național strategic de dezvoltare.

Peste jumătate din serviciile CAS din țară sunt prestate de către OSC-uri (51 de servicii CAS) fiind forma predominantă de organizare juridică a prestatorilor de servicii CAS. În același timp, serviciile CAS furnizate de APL constituie aproximativ  $\frac{1}{4}$  din numărul total de servicii (23 de servicii). Un aport semnificativ îl au și organizațiile fondate de cultele religioase cu 16 servicii CAS dezvoltate. Astfel, ponderea cea mai mare în dezvoltarea și prestarea serviciilor CAS la nivel național o au organizațiile din sectorul asociativ.

Mai bine de jumătate din beneficiarii serviciilor CAS sunt persoane în etate, fapt ce denotă un nivel sporit de vulnerabilitate în rândul acestei categorii de vârstă. În contextul crizei provocate de războiul din Ucraina, o parte dintre serviciile CAS deserveșc inclusiv refugiați. În consecință, capacitatea serviciilor CAS a fost extinsă pentru a deservi un număr mai mare de beneficiari care nu sunt rezidenți permanenți.

Practicile constatate în cadrul studiului de elaborare și aprobare a meniului pentru serviciile CAS sunt diferite din cauză că nu există o metodologie aprobată care să reglementeze acest proces. Întrucât legislația nu prevede norme de hrană pe plafoane calorice pentru serviciile CAS, prestatorii de servicii CAS au flexibilitatea să elaboreze meniul în funcție de sursele disponibile. Totodată, prestatorii CAS ce deserveșc copii sunt mai restricționați întrucât sunt obligați să respecte normele de hrană zilnice pentru categoria de vârstă, cerință ce nu se aplică pentru masa furnizată pentru beneficiari adulți.



Costul unui prânz cald oferit de serviciile CAS variază între 15 MDL și 60 MDL, aproximativ jumătate dintre servicii operează cu costuri între 20 MDL și 35 MDL (42 de servicii CAS). De asemenea, 28 de servicii CAS operează cu un cost de doar 15-18 MDL pentru un prânz, acestea fiind gestionate atât de prestatori publici, cât și privați. În lipsa unui plafon minim aprobat pentru o masă oferită pe zi unui beneficiar, APL-urile aprobă bugetul serviciilor CAS în limita surselor disponibile, de unde rezultă prestarea neuniformă a calității serviciilor CAS. Astfel, calitatea prânzului oferit diferă de la un serviciu la altul în funcție de posibilitățile financiare ale prestatorului, inclusiv în cazul serviciilor prestate de APL.

Deși în jumătate dintre serviciile CAS (46 de servicii CAS) activează voluntari, implicarea acestora în prestarea serviciilor CAS este redusă. Voluntarii participă în majoritatea cazurilor doar la distribuirea hranei, deoarece conform legislației este obligatoriu controlul medical al personalului care lucrează în bucătărie, însă acoperirea costurilor pentru controlul medical în cazul voluntarilor care activează periodic este costisitoare pentru angajator.

Rezultatele cartografierii denotă faptul că în Republica Moldova funcționează mai multe modele de ajutor alimentar. Întrucât cadrul normativ actual reglementează doar activitatea cantinei de ajutor social, prestatorii publici nu pot să furnizeze și alte forme de sprijin alimentar, cum este cazul pachetelor cu produse alimentare. Prestatorii privați au o mai mare flexibilitate în alegerea modalității de furnizare a sprijinului alimentar, însă atât timp cât cadrul normativ nu include și alte forme de sprijin alimentar prestatorii privați nu pot fi contractați de APL pentru furnizarea acestui tip de serviciu social. Prin urmare, apare necesitatea completării cadrului normativ în vederea reglementării tuturor formelor practicate de sprijin alimentar pentru asigurarea calității prestării acestora și pentru a oferi forme diversificate de sprijin alimentar adaptate nevoilor beneficiarilor.

Principala sursă de finanțare pentru serviciile CAS o reprezintă mijloacele bănești obținute prin intermediul OSC-urilor (58 de servicii), de asemenea mai mult de jumătate din serviciile CAS sunt finanțate sau cofinanțate de către APL (50 de servicii). Datele studiului relevă o implicare semnificativă a cetățenilor în finanțarea serviciilor CAS acoperind 22 de servicii, organizațiile non-profit fondate de culte religioase finanțează 15 servicii, o implicare mai redusă se constată din partea agenților economici care contribuie financiar în cazul a 11 servicii. Totodată, prestatorii de servicii CAS atât publici, cât și privați, întâmpină dificultăți în identificarea surselor de finanțare, în situația în care pentru 58% dintre serviciile CAS bugetul disponibil le acoperă parțial necesitățile. În lipsa dezvoltării unui mecanism național de finanțare a serviciilor CAS, o parte din serviciile CAS dezvoltate riscă să-și sisteze activitatea în condițiile în care bugetul local pentru majoritatea localităților din țară este foarte limitat, iar fondurile atrase de OSC-uri nu pot asigura funcționarea constantă și de durată a serviciilor. De asemenea, în cazul multor serviciilor CAS finanțate doar de APL există riscul de a fi sistată activitatea în lipsa diversificării surselor de finanțare.

Formele de parteneriat în dezvoltarea și funcționarea serviciilor CAS în majoritatea cazurilor țin de colaborarea dintre APL și prestatorii de servicii CAS din sectorul asociativ. Partea de implicare a APL-ului constă în oferirea spațiului pentru serviciul CAS și acoperirea anumitor costuri administrative. La rândul lor, OSC-urile acoperă costurile de funcționare a serviciilor CAS sau, în funcție de acordurile de parteneriat încheiate cu APL, cofinanțează parțial diverse cheltuieli aferente activității serviciului. Deși în număr mai redus, se constată parteneriate dezvoltate între prestatorii CAS și agenți economici care contribuie cu donații, în majoritatea cazurilor sub formă de produse alimentare. De asemenea, un număr limitat de servicii CAS colaborează cu Banca de Alimente care redistribuie surplusul de alimente donat de agenții economici către serviciile sociale.

Principalele bariere constatate în dezvoltarea parteneriatelor pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor CAS vizează lacunele din cadrul legal cu privire la contractarea OSC-urilor și lipsa cadrului normativ ce ar permite acreditarea serviciilor CAS. De asemenea, implicarea partenerilor din sectorul privat în majoritatea cazurilor este sporadică și nu prezintă un caracter constant care să ofere sustenabilitate serviciilor CAS.

Datele sondajului realizat cu beneficiarii serviciilor CAS indică un nivel ridicat de satisfacție cu privire la serviciile prestate, doar 2% declarându-se nemulțumiți. Totodată, în cadrul discuțiilor de tip focus grup o parte din beneficiarii serviciilor CAS au menționat că ar prefera să le fie oferite pachete cu produse alimentare în locul mesei de la sediul serviciilor CAS.

Deși majoritatea serviciilor CAS evaluează gradul de satisfacție a beneficiarilor, se constată prevalența discuțiilor directe cu beneficiarii ca metodă de evaluare și o utilizare redusă a metodelor de colectare a datelor ce presupun păstrarea anonimatului în procesul de evaluare.

Accesul beneficiarilor la serviciile CAS în perioada de început a pandemiei de COVID-19 a fost limitat, o parte din serviciile CAS stopându-și activitatea. Ulterior, serviciile CAS și-au adaptat modalitatea de prestare a serviciilor pentru a fi minimizat contactul cu beneficiarii. Deși adaptarea unui nou mecanism de prestare a serviciului a fost realizată în termeni diferiți, în decurs de maxim 2 – 3 luni a fost asigurat accesul tuturor beneficiarilor la servicii CAS.

## 4.2. Recomandări

În baza constatărilor studiului venim cu următoarele recomandări pentru dezvoltarea sustenabilă a serviciilor de cantină de ajutor social:

1. Abrogarea Legii cantinelor de ajutor social nr.81/2003 în contextul în care Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale reprezintă cadrul de reglementare a tuturor serviciilor sociale din țară.
2. Elaborarea unui nou Regulament-cadru pentru funcționarea serviciilor de cantină de ajutor social.
3. Înlocuirea conceptului serviciu de cantină de ajutor social cu conceptul mai extins de serviciu de sprijin alimentar care să includă mai multe forme de suport alimentar.
4. Includerea în Regulamentul-cadru al CAS a măsurilor de adaptare a serviciilor CAS în situație de urgență.
5. Diversificarea și reglementarea mai multor forme de prestare a serviciilor CAS/ de sprijin alimentar: a) Cantină cu sală de mese; b) Livrarea prânzului la domiciliu, c) Tichet alimentar; d) Cantina mobilă/ Bucătăria mobilă; e) Pachetele cu produse alimentare; f) Întreprindere socială de sprijin alimentar; g) Cantină socială cu gospodărie – anexă ș.a.
6. Elaborarea standardelor minime de calitate pentru serviciile de cantină de ajutor social/ sprijin alimentar.
7. Elaborarea unor standarde sanitare de funcționare adaptate pentru serviciile CAS de către autoritățile competente pentru supravegherea sănătății publice.
8. Modificarea cadrului legal în vederea permiterii donării produselor agricole de către persoane fizice către serviciile CAS fără prezentarea facturilor și documentelor de livrare.
9. Reglementarea unor norme de hrană pe plafoane calorice minime în raport cu specificul de vârstă pentru serviciile CAS/ de sprijin alimentar, cu excepția serviciilor unde beneficiarii au acces fără a fi referiți (spre exemplu: cantina mobilă).
10. Reglementarea costului minim și conținutului pachetului cu produse alimentare pentru serviciile CAS.
11. Elaborarea metodologiei de calcul a costurilor serviciului de cantină de ajutor social/ sprijin alimentar.

12. Modificarea art. 4, alin. (3) din Legea nr. 827/2000 a fondului de susținere a populației ce prevede ca instituțiile care încasează 0,1 la sută din suma achitată la cumpărarea de către persoanele fizice a valutei străine în numerar să transfere sursele financiare acumulate în bugetul local de nivelul al doilea în funcție de amplasarea localității. Sursele financiare acumulate conform art. 4, alin. (3) din Legea nr. 827/2000 se recomandă a fi distribuite pentru finanțarea serviciilor CAS la nivel național, fără a fi condiționate de amplasarea teritorială a instituțiilor ce prestează servicii de schimb valutar.
13. Diversificarea surselor de finanțare a CAS pentru asigurarea sustenabilității serviciului prin: 1) includerea cantinei de ajutor social în pachetul minim de servicii sociale; 2) includerea opțiunii de prestare a serviciilor de cantină contra plată sau cu contribuție parțială pentru persoanele care nu sunt eligibile conform legislației, dar vor să acceseze serviciul CAS; 3) dezvoltarea parteneriatelor cu agenți economici în vederea oferirii donațiilor în formă de bani sau produse alimentare pentru funcționarea serviciilor; 4) preluarea cu titlu gratuit a produselor alimentare prin intermediul Băncii de Alimente; 5) stimularea muncii în bază de voluntariat, inclusiv cu implicarea beneficiarilor, în furnizarea serviciilor CAS.
14. Dezvoltarea serviciilor CAS regionale menite să acopere mai multe localități în vederea optimizării costurilor administrative de funcționare a serviciului.
15. Utilizarea infrastructurii instituțiilor de învățământ (cantinele școlare) pentru pregătirea mesei calde pentru beneficiarii CAS, distribuirea hranei urmând a fi realizată la ghișeu sau la domiciliul beneficiarilor CAS.
16. Elaborarea ghidurilor metodologice care ar include instrucțiuni și proceduri clare de evaluare a nevoilor de servicii, selectare a beneficiarilor pentru servicii, diversificarea activităților etc.
17. Elaborarea unui mecanism clar de identificare, evaluare, referire și selectare a beneficiarilor pentru CAS, în funcție de tipul serviciului prestat (prânz cald prin servicii de catering, prânz cald pregătit la cantină și preluat de beneficiar, prânz cald servit la cantina de ajutor social, prânz cald pregătit la cantină și livrat la domiciliu, prânzuri calde pregătite de personalul cantinei și livrate prin cantina mobilă, pachet alimentar etc.)
18. Elaborarea unui cadru de monitorizare și evaluare a cantinelor de ajutor social și a beneficiarilor de aceste servicii. Integrarea acestui cadru de monitorizare în Sistemul Informațional Automatizat din domeniul Asistenței Sociale.
19. Oferirea posibilității de acreditare și accesare a fondurilor din bugetul public pentru crearea și prestarea serviciilor de cantină de ajutor social, în special în localitățile cu grad înalt de vulnerabilitate.
20. Utilizarea în procesul de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor CAS metode ce presupun păstrarea anonimatului (chestionarul anonim, boxa cu sugestii ș.a.)

# Referințe bibliografice

1. Articolul „Nivelul sărăciei în Republica Moldova în anul 2019” publicat pe site-ul Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova. Disponibil la: [https://statistica.gov.md/ro/nivelul-saraciei-in-republica-moldova-in-anul-2019-9442\\_49902.html](https://statistica.gov.md/ro/nivelul-saraciei-in-republica-moldova-in-anul-2019-9442_49902.html)
2. Articolul „Pensiile se indexează cu 13,94%” publicat pe site-ul Casei Naționale de Asigurări Sociale a Republicii Moldova. Disponibil la: <https://cnas.gov.md/libview.php?l=ro&idc=360&id=5774&t=/Mass-media/Noutati/Pensiile-se-indexeaza-cu-1394>
3. Articolul „Vârșnicii în Republica Moldova în anul 2021” publicat pe site-ul Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova. Disponibil la: [https://statistica.gov.md/ro/varstniciei-in-republica-moldova-in-anul-2021-9578\\_59794.html](https://statistica.gov.md/ro/varstniciei-in-republica-moldova-in-anul-2021-9578_59794.html)
4. Baza de date a Organizației pentru Alimentație și Agricultură a Națiunilor Unite (FAO). Disponibil la: <https://www.fao.org/faostat/en/#data/FS>
5. Breviar statistic anul 2021. Disponibil la: [https://statistica.gov.md/public/files/publicatii\\_electronice/Moldova\\_in\\_cifre/2021/Breviar\\_2021\\_rom.pdf](https://statistica.gov.md/public/files/publicatii_electronice/Moldova_in_cifre/2021/Breviar_2021_rom.pdf)
6. Ciocan L. Studiu de tip baseline privind serviciile sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copiii din grupurile vulnerabile, 2018. Disponibil la: <https://soros.md/publication/2019-04-09>
7. Hotărârea Guvernului nr. 1209 din 08.11.2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică. În: Monitorul Oficial Nr. 180-183, art. 1281, 2007. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=111756&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=111756&lang=ro)
8. Hotărârea Guvernului nr. 1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=104911&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=104911&lang=ro#)
9. Hotărârea Guvernului Nr.1246 din 16.10.2003 despre aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 218-220, art. 1297, 2003. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=31726&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=31726&lang=ro)
10. În articolul „L'aide alimentaire traditionnelle et l'aide alimentaire alternative”. Disponibil la: <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sante-publique/inegalites-sociales-sante/vivre-sans-faim/batir-solutions/formes>
11. Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale. În: Monitorul Oficial, Nr. 155-158, art. 541, 2010. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=129352&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129352&lang=ro#)
12. Legea Nr. 179 din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat. În: Monitorul Oficial, Nr. 165-166, art. 605, 2008. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=83632&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=83632&lang=ro)
13. Legea nr. 81 din 28.02.2003 cu privire la cantinele de ajutor social. În: Monitorul Oficial, Nr. 67-69, art. 283, 2003.
14. Legea Nr. 827 din 18.02.2000 fondului de susținere a populației. În: Monitorul Oficial, Nr. 65-67, art. 460, 2000. Disponibil la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=111451&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=111451&lang=ro)
15. Legea Nr.129 din 08.06.2012 cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale. În: Monitorul Oficial, Nr. 181-184, art. 593, 2012. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=129354&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129354&lang=ro#)
16. Legea nr.131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice. În: Monitorul Oficial Nr. 197-205, art. 402, 2015. Disponibilă la: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=113104&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113104&lang=ro)
17. Raportul social anual pentru 2019. Disponibil la: [https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL\\_2019.pdf](https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL_2019.pdf)
18. Stajila E., Cibotărică I. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, 2018, pag. 51-53. Disponibil la: [https://cdpd.md/wp-content/uploads/2018/09/Ident\\_-barierelor-%C8%99i-lacunelor-%C3%AEn-proc\\_-contractare-de-c%C4%83tre-stat-a-serviciilor-furnizate-de-OSC-1.pdf](https://cdpd.md/wp-content/uploads/2018/09/Ident_-barierelor-%C8%99i-lacunelor-%C3%AEn-proc_-contractare-de-c%C4%83tre-stat-a-serviciilor-furnizate-de-OSC-1.pdf)
19. The State of Food Security and Nutrition in the World. Report 2022. Disponibil la: <https://www.fao.org/3/cc0639en/cc0639en.pdf>

**ANEXA 1. Chestionar privind evaluarea nivelului de satisfacție  
a beneficiarilor de servicii de cantină de ajutor social din Republica Moldova**

Nr.	Întrebare	Răspuns
1.	[v] Ce vârstă aveți?	
2.	[Q_2] Cât de des beneficiați de servicii de cantină socială?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;1&gt; Cel puțin două mese zilnic</li> <li>&lt;2&gt; O masă zilnic</li> <li>&lt;3&gt; Câteva mese pe parcursul săptămânii</li> <li>&lt;4&gt; O masă pe săptămână</li> <li>&lt;5&gt; Câteva mese pe lună</li> <li>&lt;6&gt; O masă pe lună</li> <li>&lt;7&gt; Mai rar de o masă pe lună</li> <li>&lt;8&gt; Beneficiez de pachet cu produse alimentare o dată pe săptămână sau mai des</li> <li>&lt;9&gt; Beneficiez de pachet cu produse alimentare 2-3 ori pe lună</li> <li>&lt;10&gt; Beneficiez de pachet cu produse alimentare lunar</li> <li>&lt;11&gt; Beneficiez de pachet cu produse alimentare mai rar</li> <li>&lt;12&gt; Nu răspund</li> </ul>
3.	[Q_3] De la câte cantine sociale beneficiați de servicii de cantină socială?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;1&gt; De la una singură</li> <li>&lt;2&gt; De la două cantine</li> <li>&lt;3&gt; De la trei sau mai multe</li> <li>&lt;4&gt; Nu răspund</li> </ul>
4.	[Q_4/Q_4_S] De ce tipuri de servicii de cantină socială beneficiați?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;1&gt; Mese calde într-o încăpere anumită, stabilă</li> <li>&lt;2&gt; Livrare de mese calde la domiciliu</li> <li>&lt;3&gt; Mese calde în regim de cantină mobilă, cu locații diferite</li> <li>&lt;4&gt; Livrare de produse alimentare la domiciliu</li> <li>&lt;5&gt; Acordare de produse alimentare în puncte fixe/mobile</li> <li>&lt;6&gt; Alte servicii, specificați</li> <li>&lt;7&gt; Nu știu</li> <li>&lt;8&gt; Nu răspund</li> </ul>
5.	[Q_5/Q_5_S] Din ce surse ați aflat despre serviciile de cantină socială?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;1&gt; Ziare</li> <li>&lt;2&gt; Radio</li> <li>&lt;3&gt; Internet</li> <li>&lt;4&gt; Asistenții sociali</li> <li>&lt;5&gt; TV</li> <li>&lt;6&gt; Cunoscuți</li> <li>&lt;7&gt; Rude</li> <li>&lt;8&gt; Vecini</li> <li>&lt;9&gt; Biserică</li> <li>&lt;10&gt; Panou de informații</li> <li>&lt;11&gt; Primărie</li> <li>&lt;12&gt; De la alți beneficiari</li> <li>&lt;13&gt; De la altcineva, specificați</li> <li>&lt;14&gt; Nu răspund</li> </ul>
6.	[Q_6/Q_6_S] Cum ați devenit prima dată beneficiar de servicii de cantină socială?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;1&gt; Am fost invitat de un asistent social</li> <li>&lt;2&gt; Am fost invitat de un reprezentant al cantinei sociale</li> <li>&lt;3&gt; Am fost invitat de un reprezentant al APL</li> <li>&lt;4&gt; M-am adresat individual</li> <li>&lt;5&gt; Prin altă modalitate, specificați</li> <li>&lt;6&gt; Nu răspund</li> </ul>

7.	Vă rog să-mi spuneți, dacă vă atribuiți sau nu la una din următoarele categorii?	
	[T_Q_7_1] Persoană cu dizabilități (locomotorii, senzoriale, mintale etc.)	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_2] Persoană din familie cu venituri mici	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_3] Copil dintr-o familie cu venituri mici	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_4] Persoană fără adăpost	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_5] Refugiat	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_6] Persoană în etate	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_7] Persoană din familie incompletă	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_8] Victimă a violenței domestice	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_9] Persoană în situație de risc	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_7_10] Fost deținut	<1> Da <2> Nu
8.	[Q_8] De cât timp beneficiați de serviciile de cantină socială?	<1> De o săptămână <2> De 2-3 săptămâni <3> De o lună <4> De două luni <5> De trei luni <6> De 4-6 luni <7> 6 luni – 1 an <9> Mai mult de un an <8> Nu răspund
9.	[Q_9/Q_9_S] Cum ați început să beneficiați de servicii de cantină socială?	<1> Din proprie inițiativă, pur și simplu m-am adresat și am beneficiat <2> Am depus cerere la serviciul de asistență socială <3> Am trecut o verificare privind condițiile de trai <4> Am fost invitat de reprezentanții cantinei sociale <8> Mi-a propus asistentul social <5> Prin altă modalitate, specificați <6> Nu știu <7> Nu răspund
10	[Q_10] În ce zile din săptămână dvs. beneficiați de serviciile de cantină socială?	<1> Luni <2> Marți <3> Miercuri <4> Joi <5> Vineri <6> Sâmbătă <7> Duminică <8> Neregulat
11	[Q_11] În opinia dvs, cât timp veți mai avea nevoie să beneficiați de servicii de cantină socială?	<1> Permanent sau mai mult de un an <2> Pe mult timp, dar ocazional <3> Maxim o lună <4> Maxim trei luni <5> Maxim jumătate de an <6> Maxim un an <7> Nu știu <8> Nu răspund

12.	[Q_12] De ce tip de masă beneficiați și/sau servicii?	<1> Dejun <2> Prânz <3> Cină <4> Mese calde cu livrare <5> Produse alimentare cu livrare <6> Produse alimentare în puncte fixe/mobile
13.	[Q_13/Q_13_S] În mod normal, de ce produse alimentare beneficiați pe parcursul unei luni?	<1> Supă/Zeamă/Borș <2> Salată de legume <3> Carne <4> Mezeluri <5> Pește <6> Garnituri (orez, terci, hrișcă, paste) <7> Produse de patiserie (inclusiv pâine) <8> Ouă <9> Fructe <10> Legume <11> Ceai <12> Cafea <13> Chefir sau lapte <14> Suc <15> Compot <16> Plăcinte <17> Copturi <18> Murături <19> Altceva, specificați <20> Nu răspund
14.	De care servicii mai beneficiați în cadrul instituției, pe lângă serviciile de cantină socială?	
	[T_Q_14_1] Comunicare cu alți beneficiari	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_14_2] Posibilitatea de a fi la curent cu informațiile locale	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_14_3] Motivarea de a face mai multă mișcare	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_14_4] Suținere morală din partea reprezentanților cantinei sociale	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_14_5] Suținere morală din partea altor beneficiari	<1> Da <2> Nu
	[T_Q_14_6] Am parte de o atitudine prietenoasă din partea reprezentanților cantinei sociale	<1> Da <2> Nu

15.	Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte ce țin de serviciile de cantină socială de care beneficiați?	
	<i>[T_Q_15_1] Diversitatea meniului</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_2] Calitatea produselor alimentare</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_3] Deservirea</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_4] Atitudinea reprezentanților cantinei sociale</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_5] Curățenia și igiena din cantina socială</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_17_6] Cantitatea de mâncare primită</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_7] Livrarea la domiciliu</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
	<i>[T_Q_15_8] Conținutul pachetului cu produse alimentare</i>	<1> Foarte mulțumit, <2> Mulțumit, <3> Nu prea mulțumit, <4> Deloc mulțumit, <6> Nu se aplică, <5> NR
16.	[Q_16/Q_16_S] Din ce țineți minte, cum a activat cantina socială pe perioada pandemiei de COVID-19?	<1> La fel ca în prezent <2> Funcționa mai rar <3> Doar livrau la domiciliu <4> S-a închis temporar <5> Ofereau mai puține servicii <6> Alt răspuns, specificați <7> Nu cunosc <8> Nu răspund
17.	[Q_17] Dacă ați avea posibilitatea să faceți schimbări în activitatea cantinei sociale, ce anume ați schimba?	
18.	[Q_18] Ați fost întrebat, cel puțin o dată în ultima lună, dacă sunteți sau nu mulțumiți de serviciile de cantină socială oferite dvs.?	<1> Da <2> Nu
19.	[Q_19/Q_19_S] Prin care modalități ați fost întrebat?	<1> Printr-un chestionar anonim <2> Printr-o discuție față în față <3> Printr-o boxă cu propuneri <4> Ați comunicat personal, oral <6> Printr-o discuție telefonică <5> În alt mod, specificați?
20.	[Q_20] Dacă ar fi să caracterizați cu un singur cuvânt personalul care vă prestează serviciile de cantină socială, care ar fi acela?	



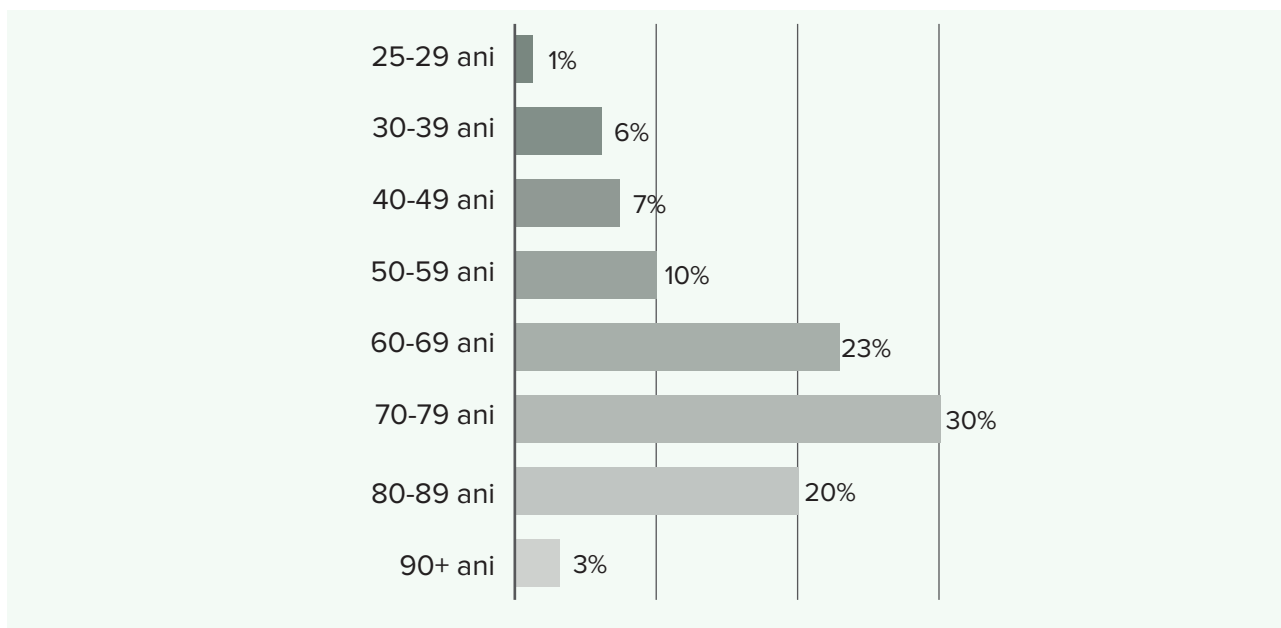
21.	[Q_21/Q_21_S] Dvs. personal participați sau nu în activitățile de prestare a serviciilor sociale? Dacă da, cum anume?	<1> Nu particip în niciun mod <2> Ajut la prepararea mâncării <3> Ajut la livrarea mâncării <4> Ajut la curățenie <5> Ajut în alt mod, specificați <6> Nu răspund
22.	De ce alte servicii sociale ați avea nevoie, pe lângă cele de cantină socială? De ce servicii din următoarele beneficiați?	
	[T_Q_22_1] Mese calde într-o încăpere anumită, stabilă	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
	[T_Q_22_2] Livrare de mese calde, apă și produse alimentare	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
	[T_Q_22_3] Livrare de medicamente	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
	[T_Q_22_4] Servicii de ajutor prin gospodărie	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
	[T_Q_22_5] Activități de socializare cu alte persoane	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
	[T_Q_22_6] Activități de meșteșugărit	<1> Deja beneficiaz <2> Aș vrea să beneficiaz <3> Nu am nevoie
23.	[Q_23] În opinia dvs. în ce măsură se implică Statul (primăria, direcția de asistență socială etc.) în dezvoltarea și oferirea serviciilor de cantină socială persoanelor care au nevoie de aceste servicii?	<1> În totalitate <2> În foarte mare măsură <3> În mare măsură <4> Parțial <5> În mică măsură <6> Nu pot aprecia <7> Nu răspund
24.	[Q_24] În opinia dvs. în ce măsură se implică organizațiile obștești (ONG-urile) în dezvoltarea și oferirea serviciilor de cantină socială?	<1> În totalitate <2> În foarte mare măsură <3> În mare măsură <4> Parțial <5> În mică măsură <6> Nu pot aprecia <7> Nu răspund

## Date demografice

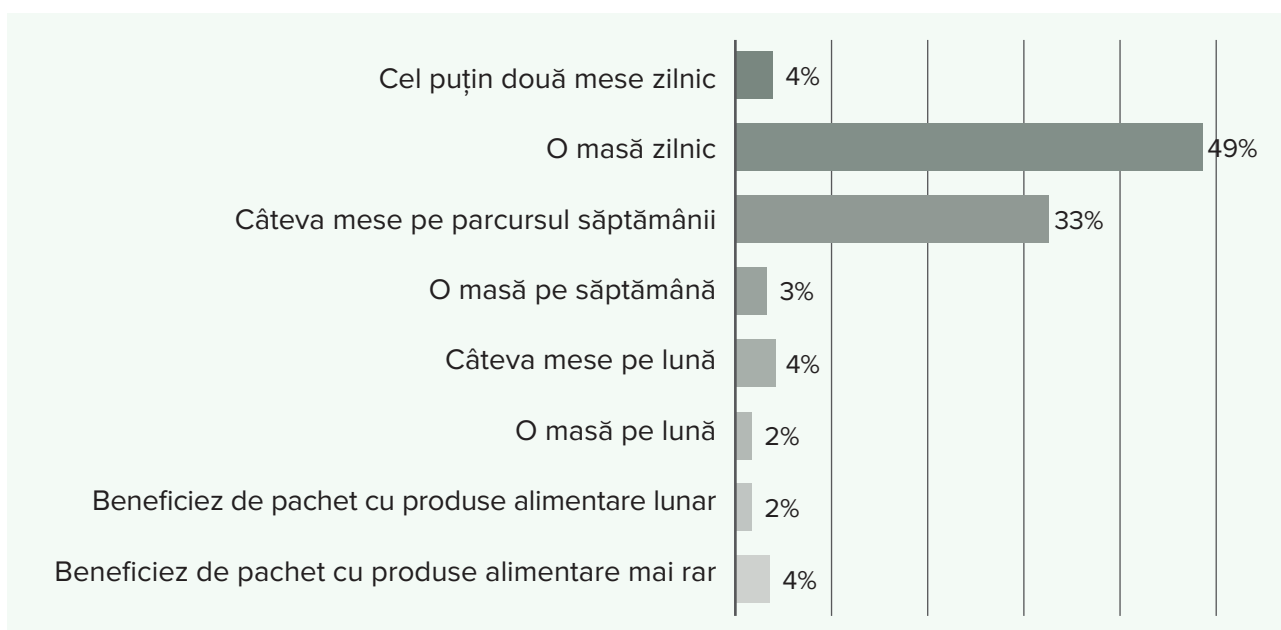
Nr.	Întrebare	Răspuns
25.	[s] Sexul	<1> Bărbat <2> Femeie
26.	[loc] Localitatea	
27.	[rai] Raionul	
29.	[m] Mediul de reședință al respondentului	<1> Urban <2> Rural
30.	[ocu/Q_32_S] Statutul ocupațional	<1> Angajat salarial (inclusiv concediu parental) <2> Manager/proprietar/antreprenor <3> Neangajat, dar care studiază sau face serviciul militar <4> Casnic(ă) <5> Șomer <6> Freelancer – liber profesionist <7> Lucrez în gospodăria proprie <8> Persoană cu dizabilități, neangajat <9> Pensionar de vârstă <95> Alta, specificați <99> Nu răspund
31.	[edu] Nivelul maxim de studii absolvit	<1> Studii primare (4 clase) <2> Studii gimnaziale (9 clase) <3> Studii secundare (liceu, școală generală, colegiu, școală vocațională) <4> Studii superioare – licență <5> Studii superioare – masterat <6> Studii postuniversitare – doctorat și postdoctorat <7> Nu știu <8> Nu răspund
32.	[e/Q_34_S] Etnia (autodeterminare)	<1> Moldovenească <2> Rusă <3> Ucraineană <4> Română <5> Găgăuză <6> Bulgară <95> Alta, specificați <99> Nu răspund
33.	[limba_resp/Q_35_S] De obicei în ce limbă comunicați acasă?	<1> Doar în română/moldovenească <2> Doar în rusă <3> Doar în ucraineană <4> Destul de mult și în română, și în rusă <5> Destul de mult și în rusă, și în ucraineană <6> Destul de mult și în română, și în ucraineană. <7> În altă limbă sau limbi, specificați care <8> Nu răspund

## ANEXA 2. Rezultatele sondajului cu privire la evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii de cantină de ajutor social din Republica Moldova (% din N=313)

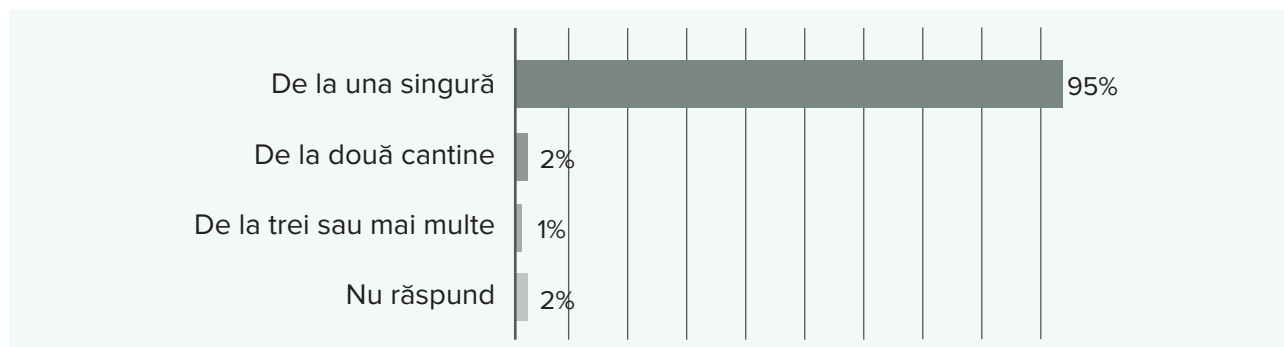
### Q1. Ce vârstă aveți?



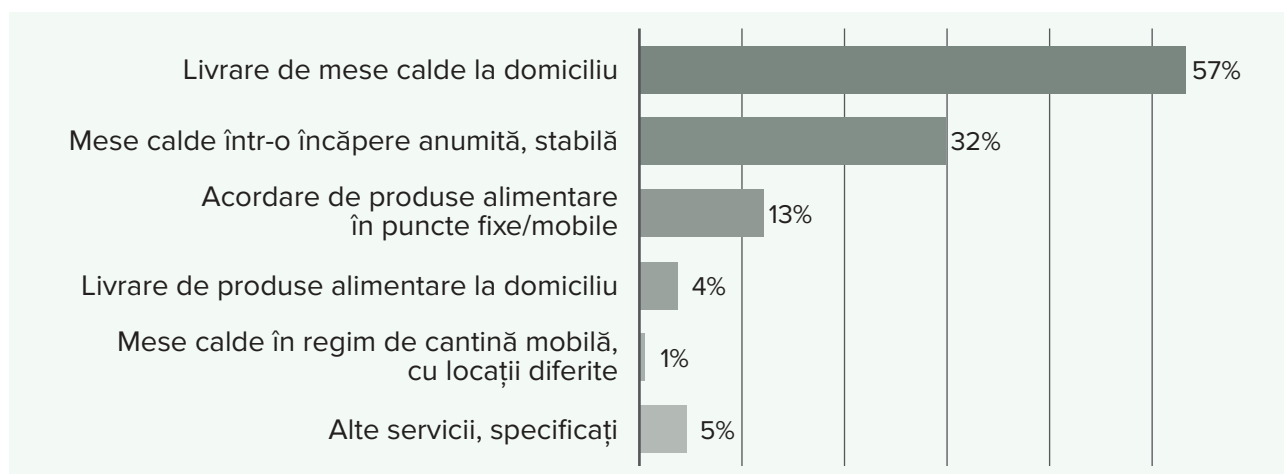
### Q2. Cât de des beneficiați de servicii de cantină socială?



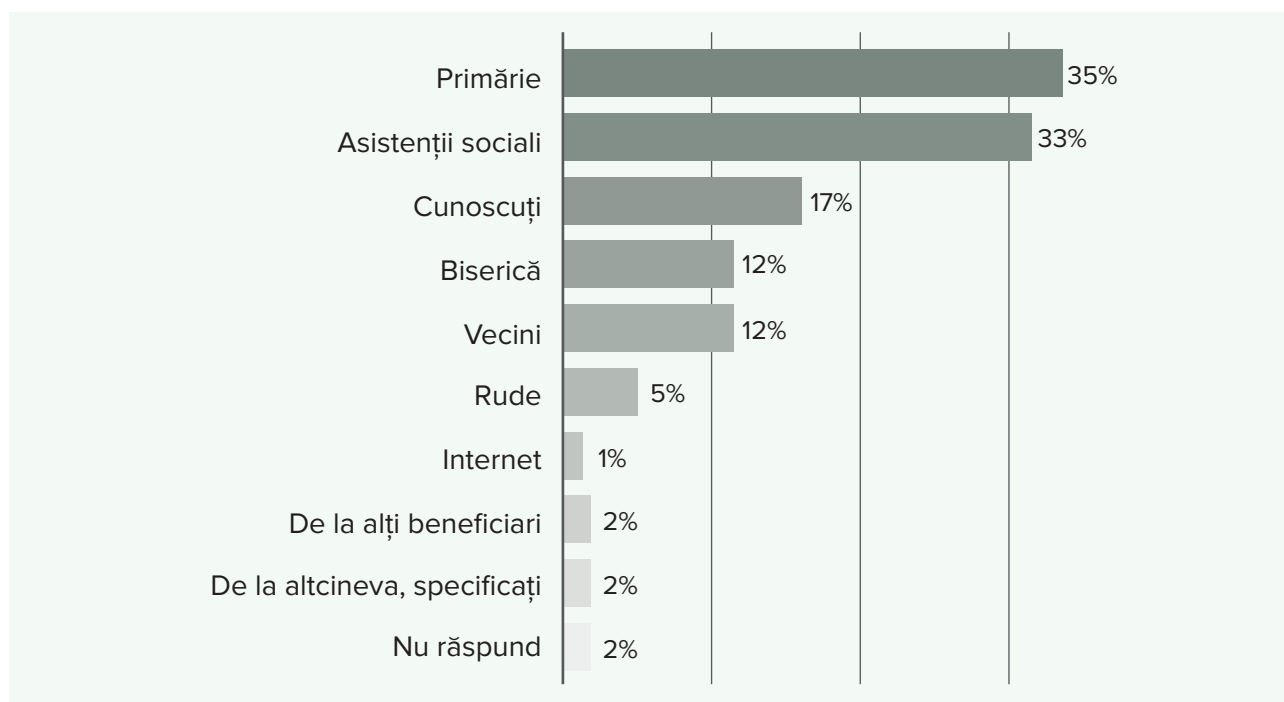
**Q3. De la câte cantine de ajutor social beneficiați de servicii de cantină socială?**



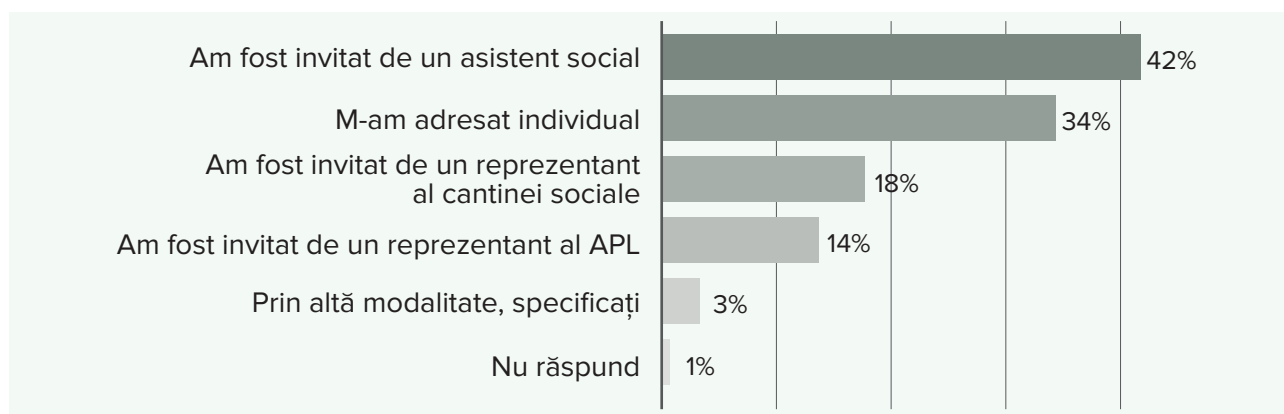
**Q4. De ce tipuri de servicii de cantină socială beneficiați?**



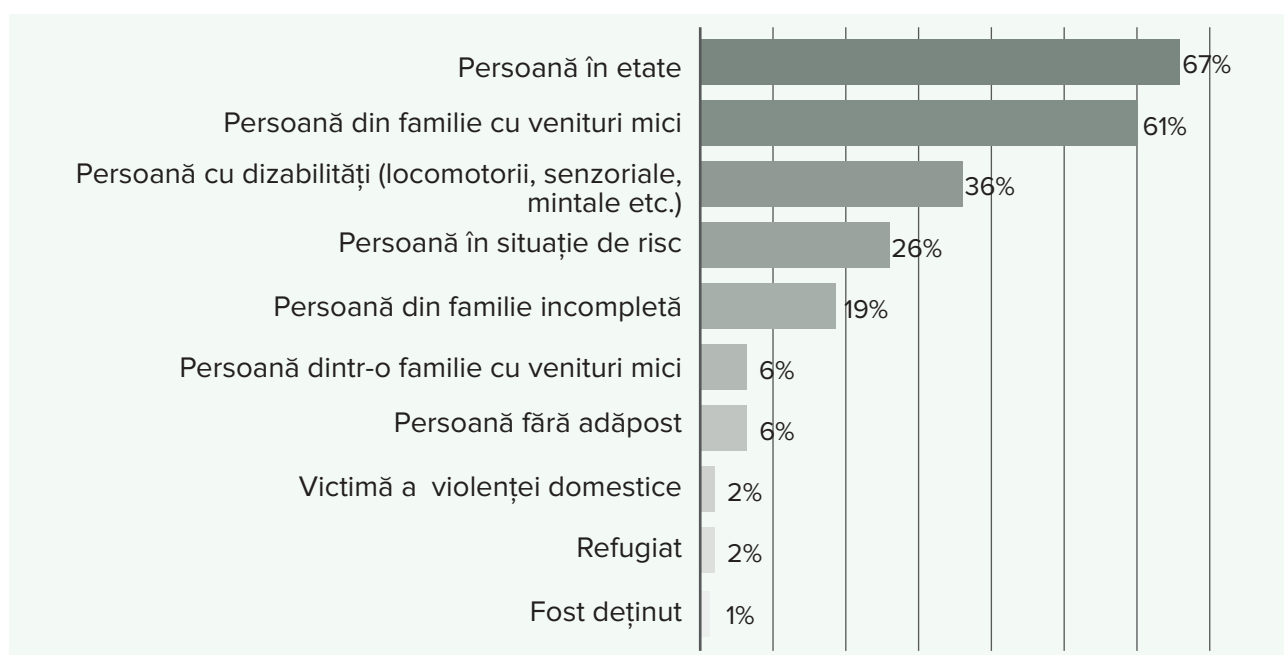
**Q5. Din ce surse ați aflat despre serviciile de cantină socială?**



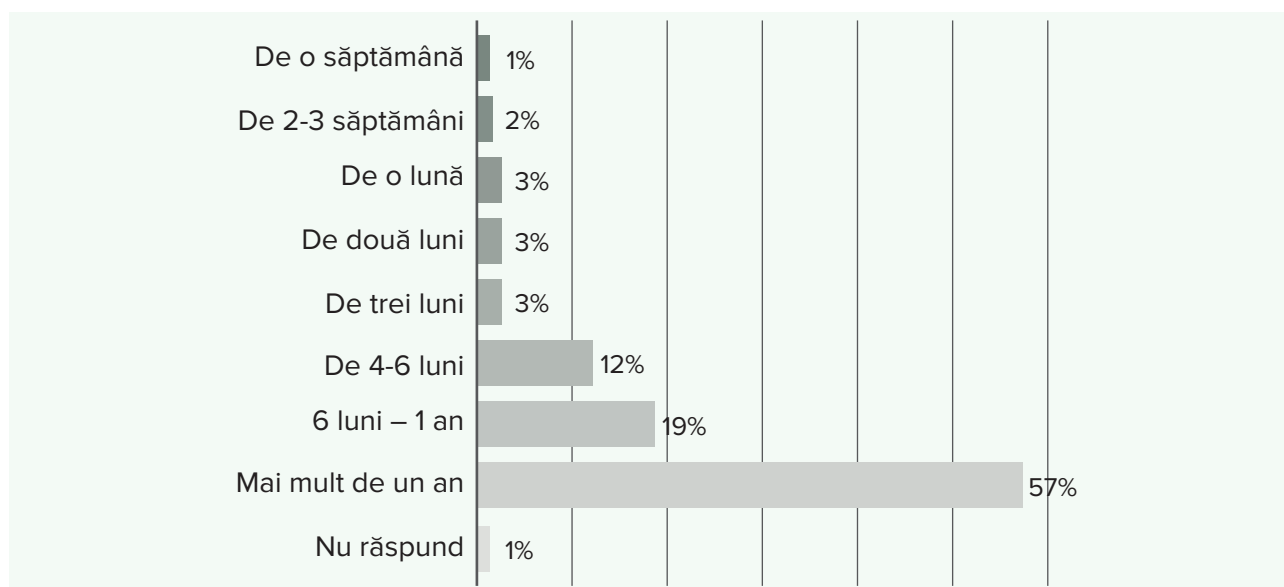
**Q6. Cum ați devenit prima dată beneficiar de servicii de cantină socială?**



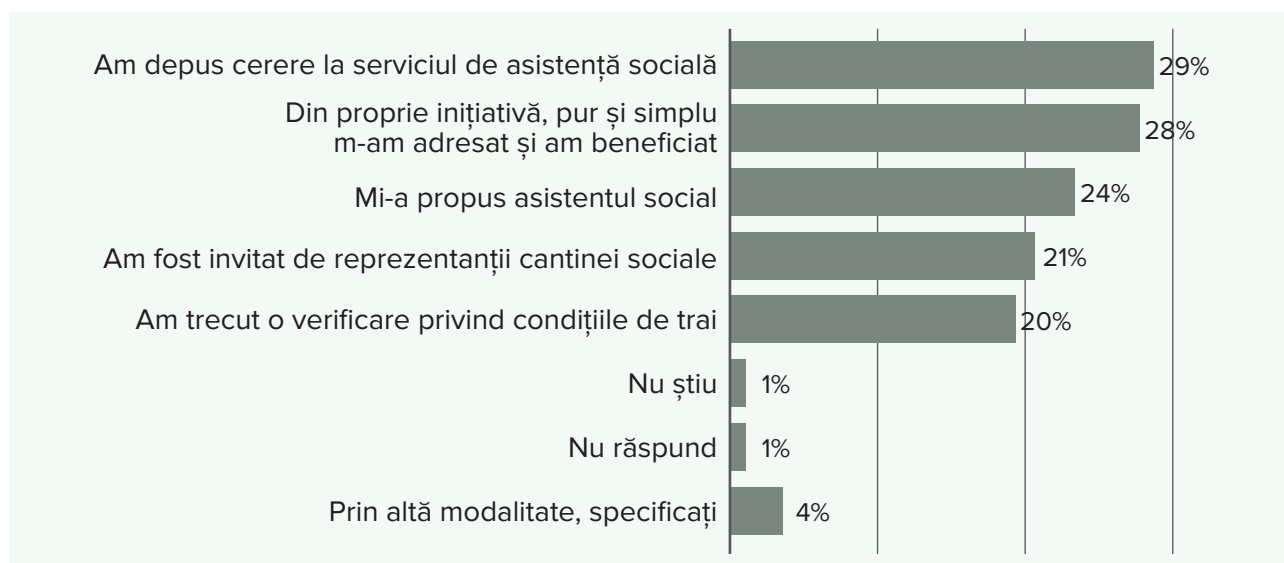
**Q7. Vă rog să-mi spuneți, dacă vă atribuiți sau nu la una din următoarele categorii?**



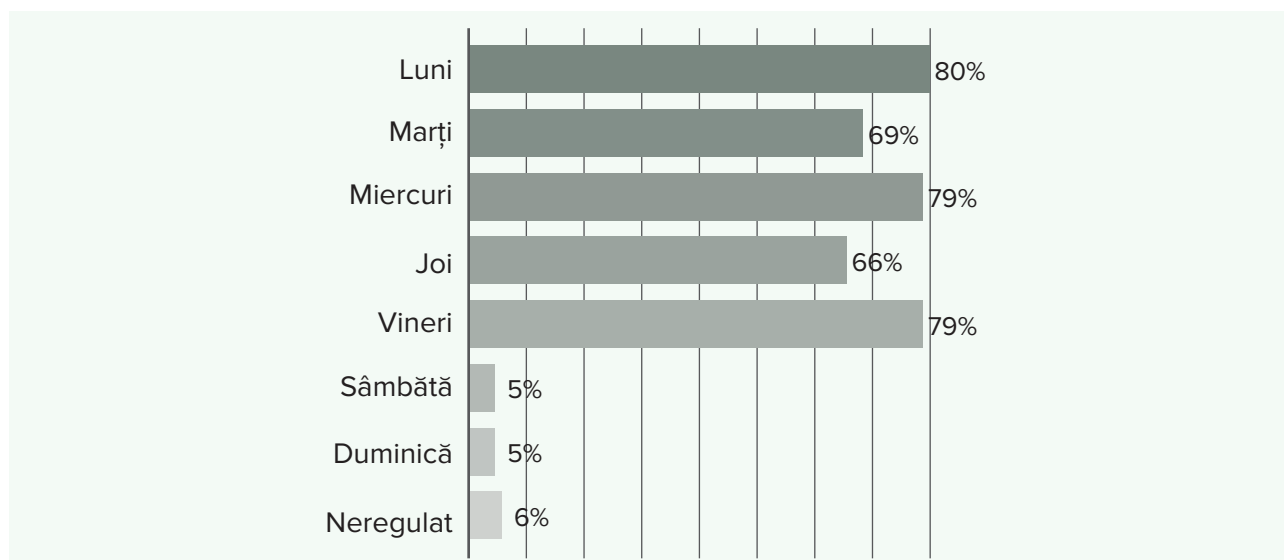
**Q8. De cât timp beneficiați de serviciile de cantină socială?**



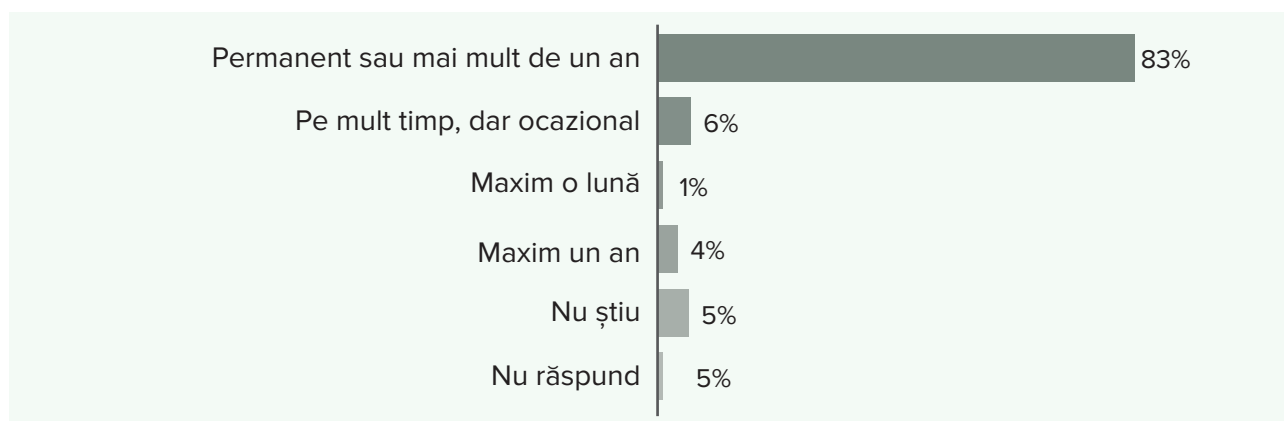
**Q9. Cum ați început să beneficiați de servicii de cantină socială?**



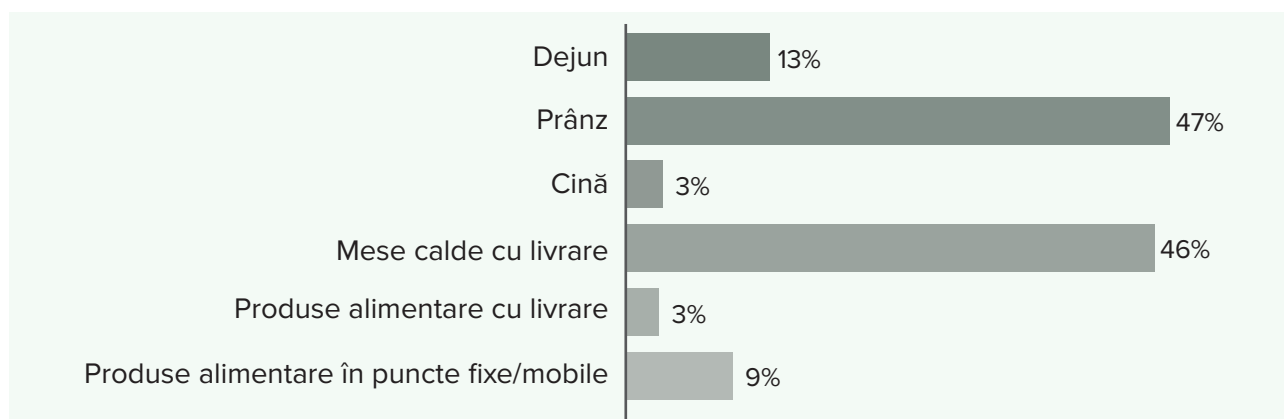
**Q10. În ce zile din săptămână dvs. beneficiați de serviciile cantinei de ajutor social?**



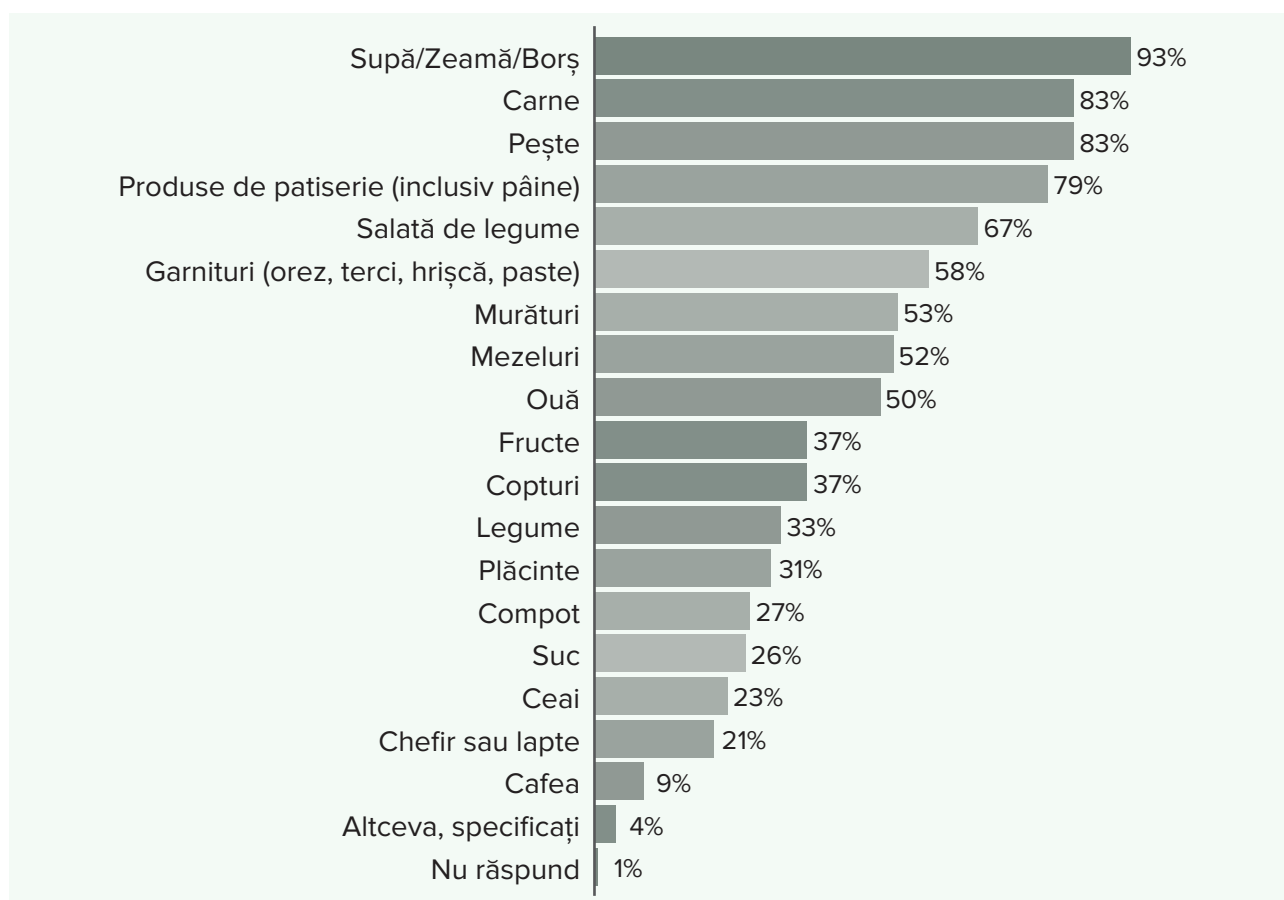
**Q11. În opinia dvs., cât timp veți mai avea nevoie să beneficiați de servicii de cantină socială?**



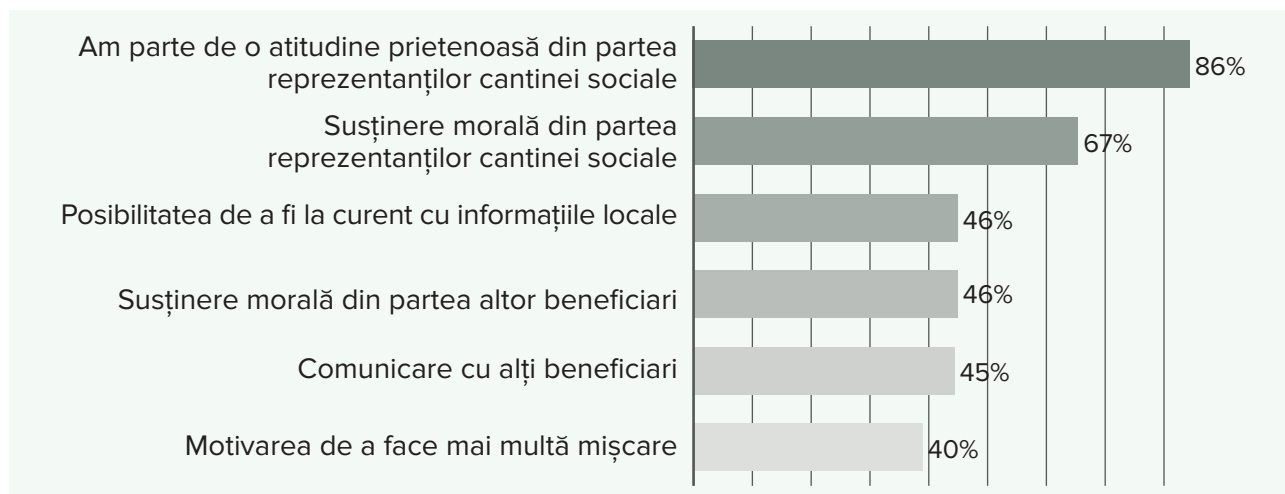
**Q12. De ce tip de masă beneficiați și/sau servicii?**



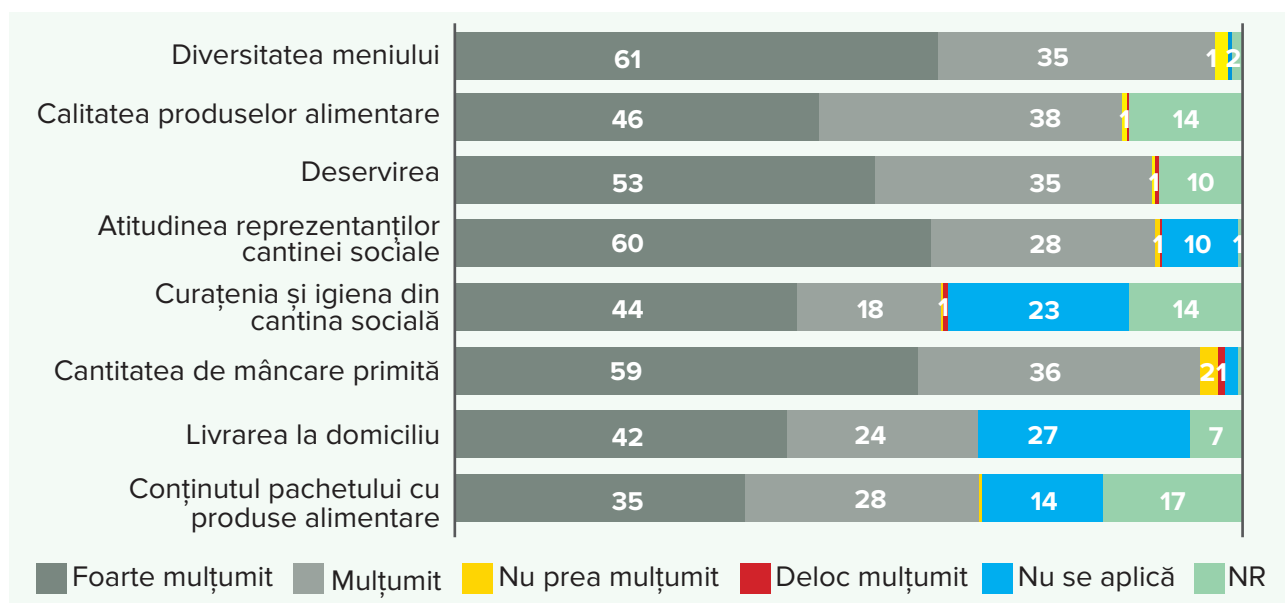
**Q13. În mod normal, de ce produse alimentare beneficiați pe parcursul unei luni?**



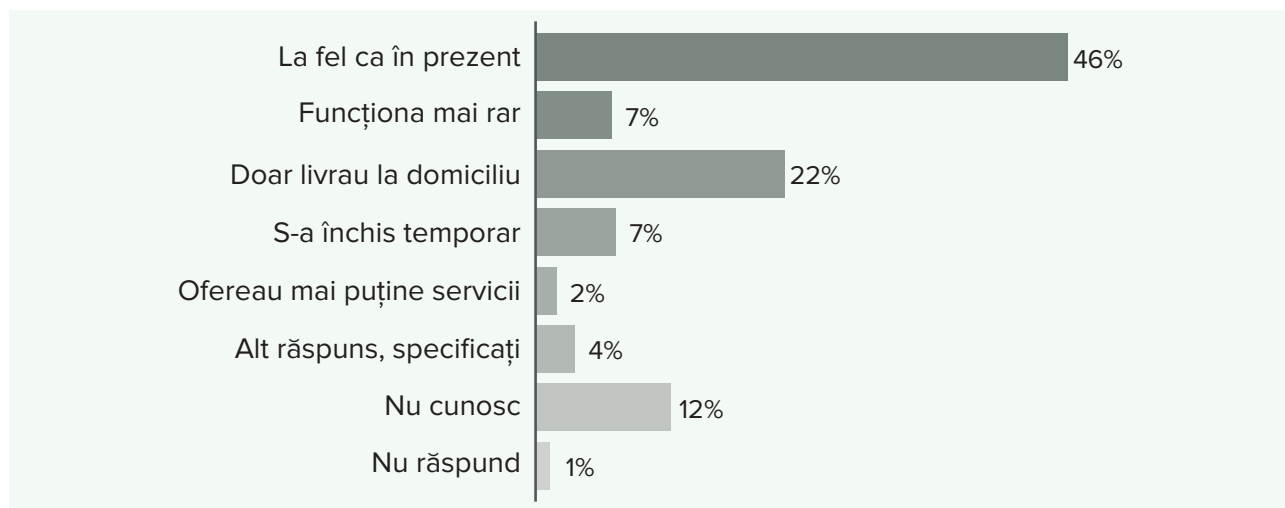
**Q14. Ce beneficii ați obținut pe lângă mesele oferite de CAS?**



**Q15. Cât de mulțumiți sunteți de următoarele aspecte ce țin de serviciile de cantină socială de care beneficiați?**

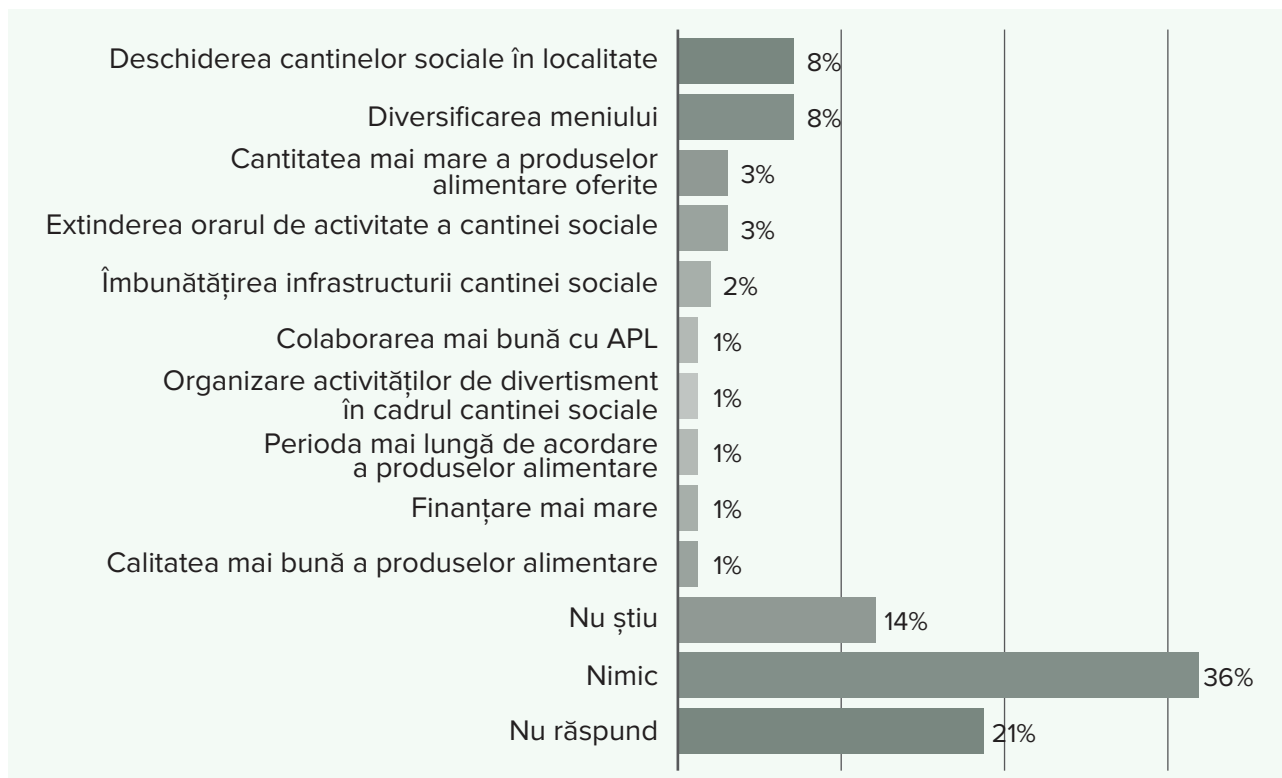


**Q16. Din ce țineți minte, cum a activat cantina socială pe perioada pandemiei de COVID-19?**

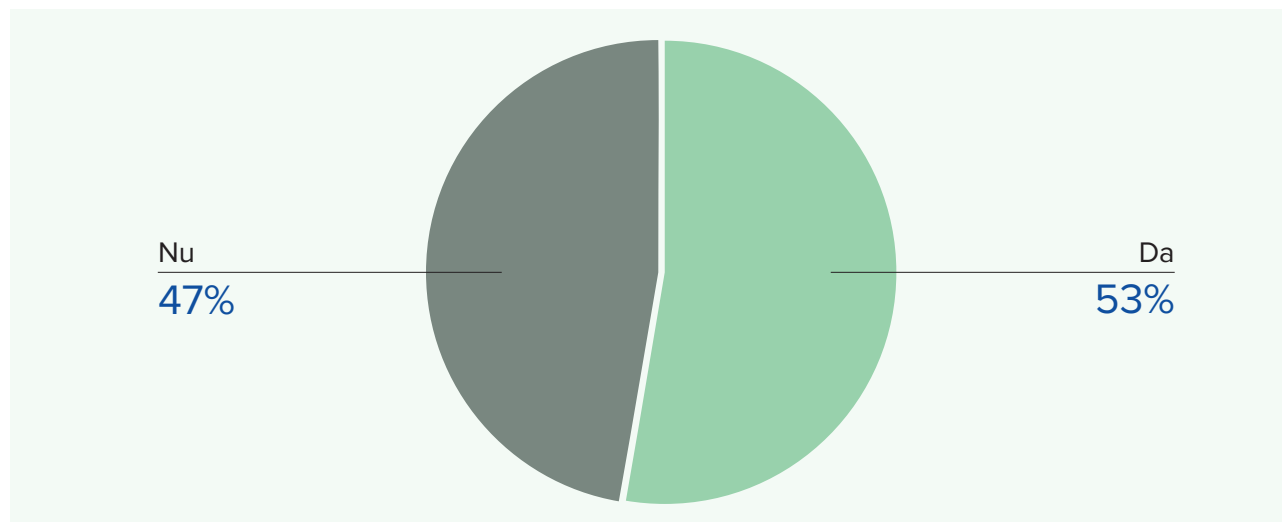




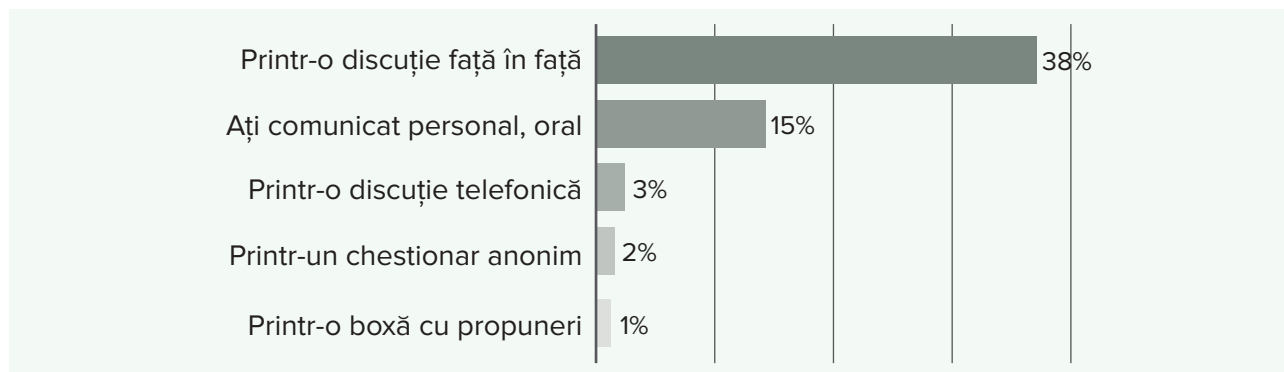
**Q17. Dacă ați avea posibilitatea să faceți schimbări în activitatea cantinei sociale, ce anume ați schimba?**



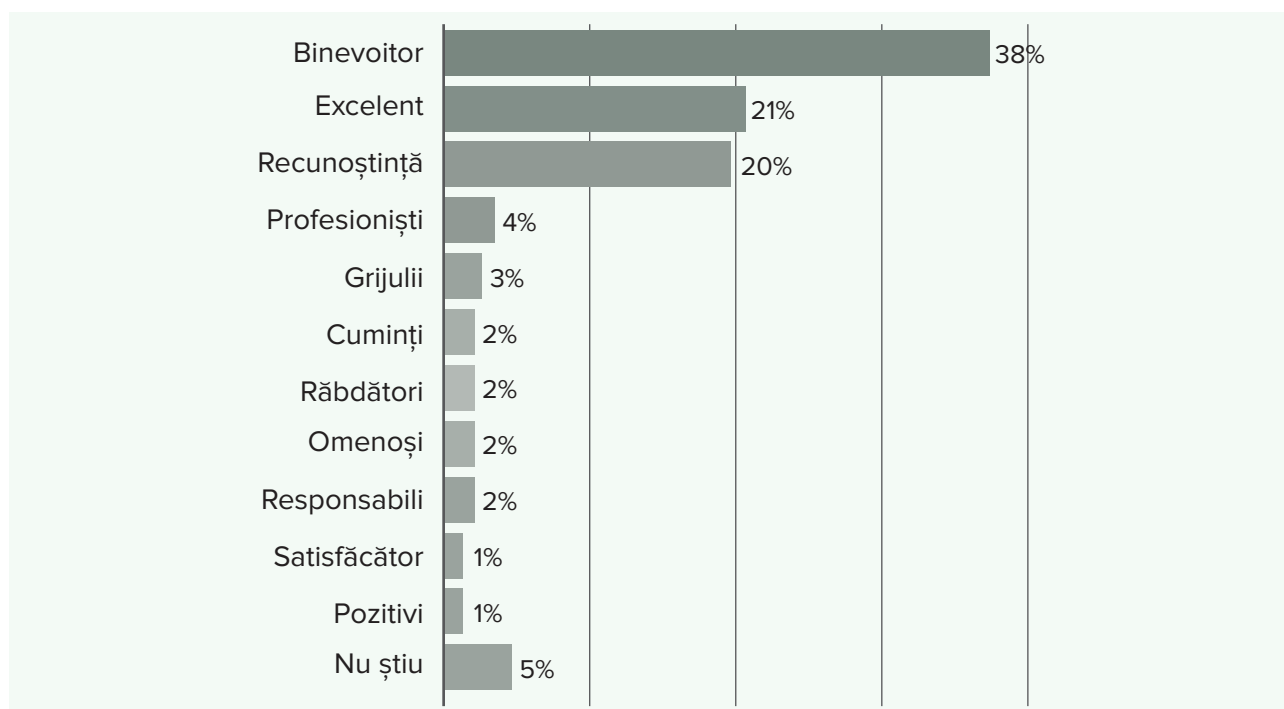
**Q18. Ați fost întrebat, cel puțin o dată în ultima lună, dacă sunteți sau nu mulțumiți de serviciile de cantină socială oferite dvs.?**



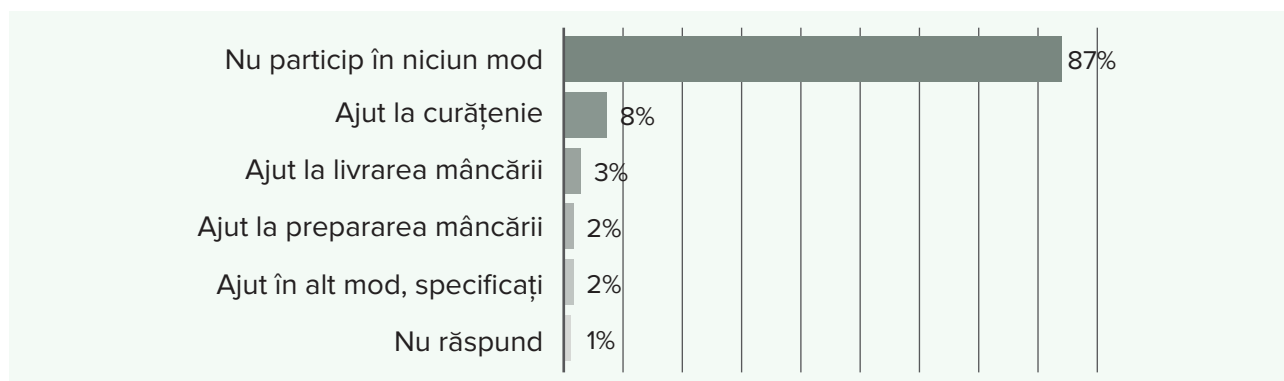
**Q19. Prin care modalități ați fost întrebat?**



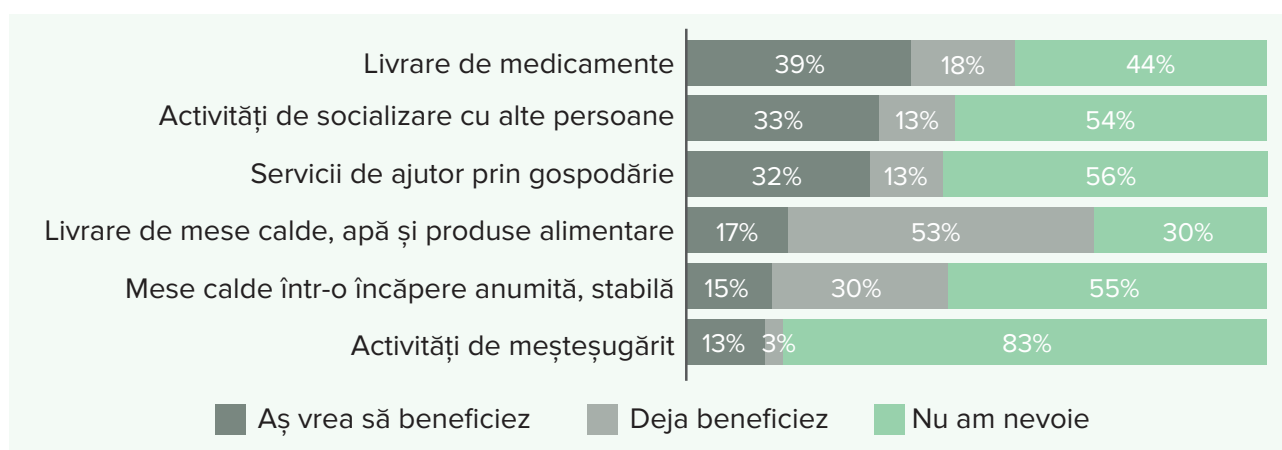
**Q20. Dacă ar fi să caracterizați cu un singur cuvânt personalul care vă prestează serviciile de cantină socială, care ar fi acela?**



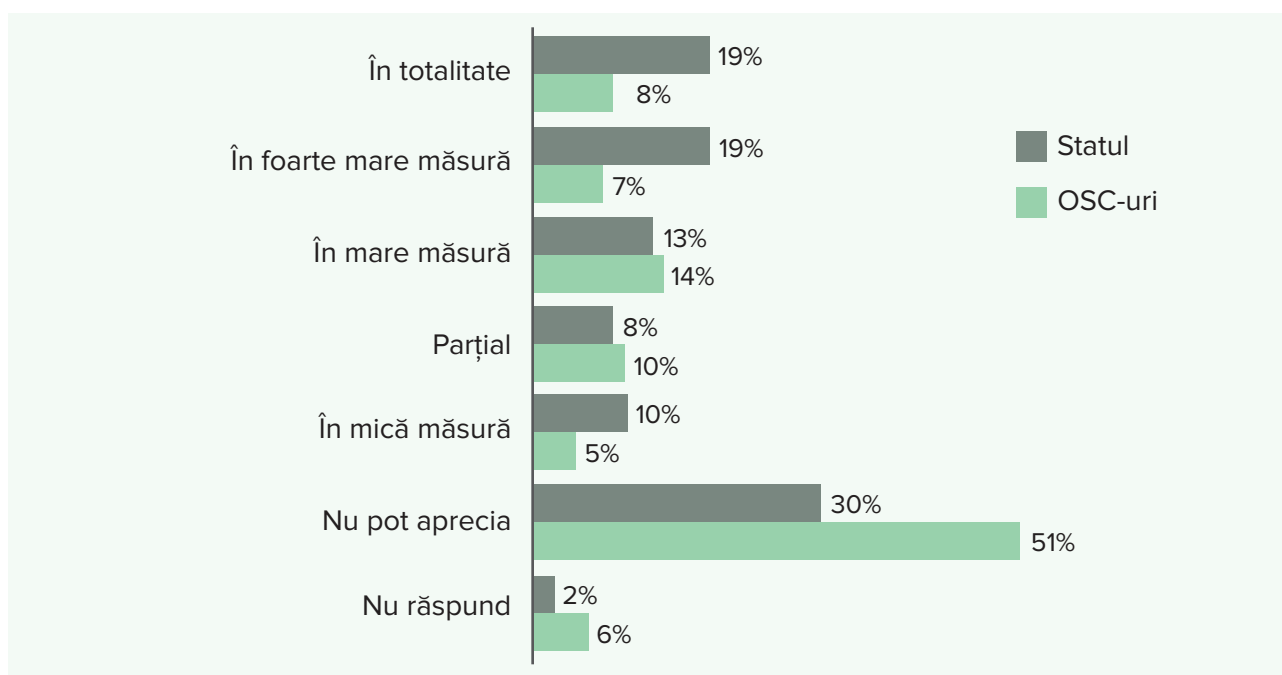
**Q21. Dvs. personal participați sau nu în activitățile de prestare a serviciilor sociale? Dacă da, cum anume?**



**Q22. De ce alte servicii sociale ați avea nevoie, pe lângă cele de cantină socială? De ce servicii din următoarele beneficiați?**

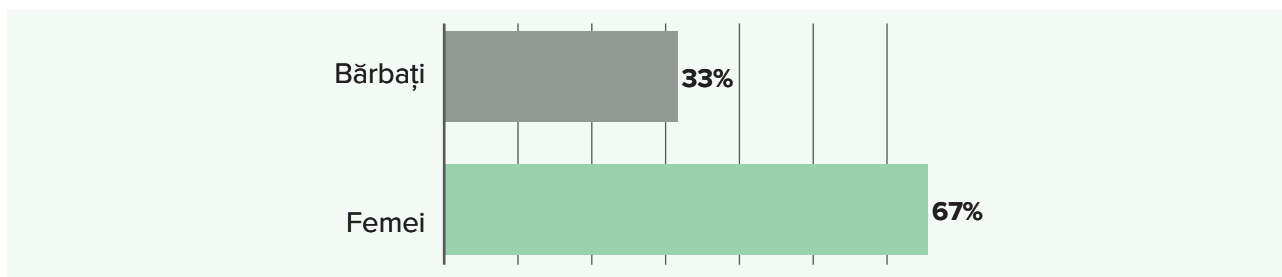


**Q23/Q24. În opinia dvs. în ce măsură se implică Statul (primăria, direcția de asistență socială etc.) și organizațiile obștești (ONG-urile) în dezvoltarea și oferirea serviciilor de cantină socială persoanelor care au nevoie de aceste servicii?**

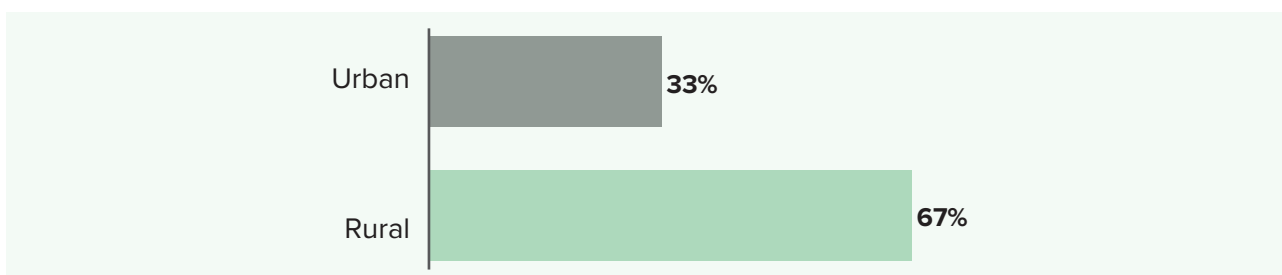


## Date demografice

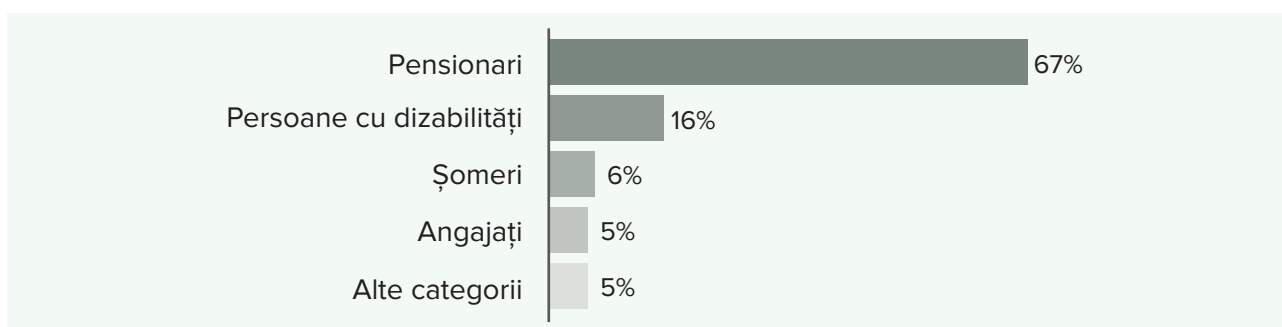
### 1. Structura eșantionului pe sexe



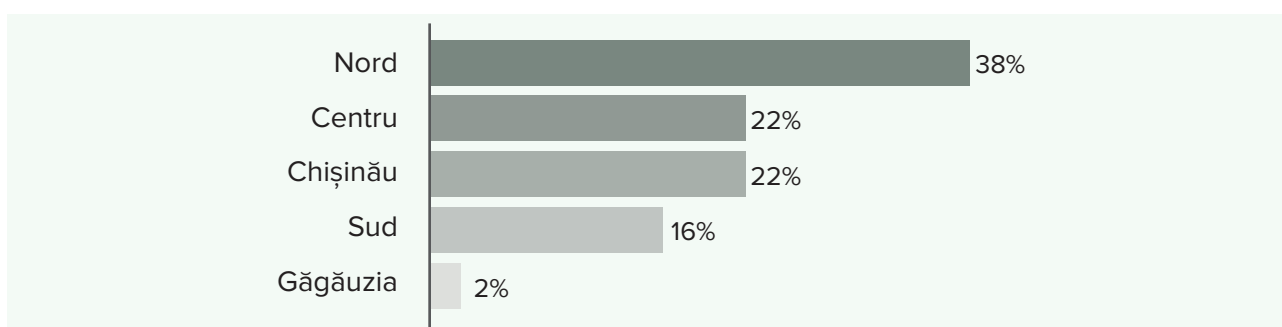
### 2. Structura eșantionului pe mediul de reședință a respondenților



### 3. Structura eșantionului după statutul ocupațional al respondenților



### 4. Structura eșantionului după regiunea în care locuiesc beneficiarii, %, N=313



### ANEXA 3. Lista serviciilor de cantină de ajutor social cartografiate

Nr.	Anul fondării	Fondator	Entitatea juridică care gestionează serviciul CAS	Denumire	Raion	Localitatea	Forma de sprijin alimentar		Numărul de beneficiari (anul 2021)			Contribuția procentuală a fiecărei categorii de finanțatori (anul 2022)					
							Pânză	Pachete cu produse alimentare	Copii	Adulți (18-62 ani)	În etate (63+ ani)	Cetățeni	APL	OSC	AE	Cult religios	
1.	2008	Primăria	Primăria	Centrul de reabilitare și integrare socială a persoanelor în etate „Nadejda”	Anenii Noi	or. Anenii Noi	Da	Da	0	30	90	100					
2.	2016	Consiliul raional și Primăria	Consiliul raional și Primăria	Centrul de plasament temporar pentru vârstnici	Anenii Noi	s. Calfa	Da	Nu	0	86	34	80	15				
3.	2019	Asociația Femeilor de Afaceri Bălți	Asociația Femeilor de Afaceri Bălți	Cantină socială	Bălți	mun. Bălți	Da	Nu	15	25	10		100				
4.	2005	Biserica baptistă Crihana Veche și Fundația de Caritate „Misiunea Fără Frontiere”	AO „Speranță și viitor”	Centrul comunitar „Speranță și viitor”	Cahul	s. Crihana Veche	Da	Nu	60	0	30		100				
5.	2003	Instituția religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Instituția religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Instituția religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Cahul	s. Roșu	Da	Nu	15	0	50	10	80	10			
6.	2002	Organizație germană	Fundația de binefacere „Bethania”	Fundația de binefacere „Bethania”	Cantemir	s. Coștangalia	Da	Nu	0	60	0	5	95				
7.	2009	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / CM Pleșeni	Cantemir	s. Pleșeni	Da	Da	5	11	19	81					
8.	2019	Biserica „Sf. Voievozi Mihail și Gavriil”	Biserica „Sf. Voievozi Mihail și Gavriil”	Biserica „Sf. Voievozi Mihail și Gavriil”	Căușeni	s. Căinari	Da	Da	18	0	12	100					
9.	2020	Primăria	Primăria	Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei Căușeni	Căușeni	s. Căușeni	Da	Da	5	19	16	100					

10.	2019	Primăria	Primăria	Centrul comunitar multifuncțional	Căușeni	s. Chircăiești	Da	Nu	61	10	22	95	5	
11.	2007	Primăria	Primăria	Cantina „Sfântul Nicolai”	Căușeni	s. Hagimus	Da	Nu	4	8	28	100		
12.	2008	Instituția religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei Căușeni	Centrul comunitar multifuncțional	Căușeni	s. Ucraina	Da	Nu	2	8	29	100		
13.	2005	Asociația germană „Wort und Tat”	AO „Gloria”	AO „Gloria”	Ceadăr-Lunga	or. Ceadăr-Lunga	Da	Nu	0	200	800		100	
14.	2014	AO „Lacrime Samaritencei”	AO „Lacrime Samaritencei”	AO „Lacrime Samaritencei”	Ceadăr-Lunga	or. Ceadăr-Lunga	Da	Da	0	19	16			100
15.	2018	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”/ CM Congaz	Ceadăr-Lunga	s. Congaz	Da	Da	5	20	18	1	99	
16.	2018	AO „Hifle Fur Copceac”	AO „Hifle Fur Copceac”	AO „Umut-Speranta”	Ceadăr-Lunga	s. Copceac	Da	Nu	4	26	5		100	
17.	2002	Episcopia Romano-Catolică Chișinău	Episcopia Romano-Catolică Chișinău	Fundația de binefacere „Casa Providenței”	Chișinău	Chișinău - Bulucani	Nu	Da	0	0	220		100	
18.	2016	Mitropolia Moldovei	Mitropolia Moldovei	Casa de milostenie „Sf. Cneaghină Elizaveta”	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Nu	0	100	50			100
19.	2006	Primăria mun. Chișinău	Primăria mun. Chișinău	Serviciul de alimentare din cadrul Direcției Asistență Medicală și Socială, mun. Chișinău	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Da	0	2660	3990	100		
20.	2022	AO „Helpage International”	AO „Helpage International”	AO „Helpage International”	Chișinău	Chișinău - Centru	Nu	Da	18	71	61		100	
21.	2010	Fundația „Regina Pacis”	Fundația „Regina Pacis”	Fundația „Regina Pacis”	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Da	22	85	73		100	
22.	1996	Biserica „Filadelfia”	Biserica „Filadelfia”	Biserica „Filadelfia”	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Da	110	350	540			100
23.	2015	AO „Pro Filios”	AO „Pro Filios”	AO „Pro Filios”	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Da	80	500	420		100	
24.	2022	Fundația de binefacere „Optima Fide”	Fundația de binefacere „Optima Fide”	Fundația de binefacere „Optima Fide”	Chișinău	Chișinău - Centru	Da	Nu	20	30	10		100	
25.	2013	Instituția Religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Instituția Religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Instituția Religioasă Misiunea socială Diaconia a Mitropoliei Basarabiei	Chișinău	Chișinău - Rîșcani	Da	Nu	0	63	238	30	40	30

26.	1996	Biserica catolică Stăuceni	Cetățeni străini	Parohia „Sfânta inimă a lui Iisus”	Chișinău	s. Stăuceni	Da	Nu	33	21	6			100		
27.	2015	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Primăria	Centrul de ajutor social	Cimișlia	or. Cimișlia	Da	Da	25	12	53	100				
28.	2011	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Primăria	Cantina de ajutor social	Cimișlia	s. Gura Galbenei	Da	Nu	2	13	28	2	95		3	
29.	2011	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Primăria	Cantina de ajutor social „Speranța”	Cimișlia	s. Maximieni	Da	Nu	0	6	39		75	25		
30.	2010	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social	Cimișlia	s. Satul Nou	Da	Nu	0	1	37		70	30		
31.	2017	Norge Moldova	AO „Baștina”	Cantina de ajutor social	Cimișlia	s. Selemet	Da	Nu	0	0	50		20	80		
32.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Primăria	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / CM Dubăsarii Vechi	Criuleni	s. Dubăsarii Vechi	Da	Da	5	21	19		100			
33.	2014	Primăria	Primăria	Cantina de ajutor social	Criuleni	s. Măgdăcești	Da	Da	20	40	80		100			
34.	2009	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / CM Tîrnova	Dondușeni	s. Tîrnova	Da	Da	80	0	0		20	80		
35.	2020	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social „Încredere”	Drochia	s. Chetrosu	Da	Da	5	27	19		80	20		
36.	2020	Biserica „Sf. Ierarh Nicolae”	Biserica „Sf. Ierarh Nicolae”	Cantina de ajutor social	Drochia	s. Pelinia	Da	Nu	12	35	23	15		10	5	70
37.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Primăria	Cantina de ajutor social	Drochia	s. Sofia	Da	Da	6	22	92		100			
38.	2007	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul comunitar de asistență socială „Călauza”	Dubăsari	s. Doroțcaia	Da	Nu	18	4	23			100		
39.	2015	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social „De la inimă la inimă”	Dubăsari	s. Holercani	Da	Nu	7	11	38	20	20	10	20	20
40.	2007	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social „Casa Nadejda”	Dubăsari	s. Pîrîta	Da	Nu	10	9	21			100		
41.	2020	AO „CASMED”, Crucea Roșie	AO SC Verisan	AO SC Verisan	Edineț	Edineț - Brînzeni	Da	Nu	0	2	33		20	80		
42.	2012	Clubul Internațional al Doamnelor Soroptimiste din Moldova	AO „Izvoaraș-Corpaci”	AO „Izvoaraș Corpaci” / Centrul de zi pentru persoane în etate	Edineț	s. Corpaci	Da	Da	0	8	37	8	25	65	2	
43.	2020	Primăria	Primăria	Cantina de ajutor social	Edineț	s. Parcova	Da	Nu	0	15	39		27	73		
44.	2014	Primăria	Primăria	Centrul de zi pentru persoane în etate	Edineț	s. Vlișoara	Da	Da	5	21	19	50	40		10	

45.	2022	AO „Cuget”	AO „Cuget”	Cantina de ajutor social	Fălești	s. Albinețul Vechi	Da	Nu	0	0	30		25	75		
46.	1996	AO „Pomul verde”	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei Fălești	Cantina de ajutor social	Fălești	s. Bocani	Da	Nu	0	36	108		100			
47.	2020	AO „Caroma Nord”	Interprimăria socială „Home Made”	Interprimăria socială „Home Made”	Fălești	s. Ciolacu Nou	Da	Nu	5	25	30		30	70		
48.	2016	AO „Cuget”	AO „Cuget”	AO „Cuget” / Complexul servicii sociale „Pentru Voi”	Fălești	or. Fălești	Da	Nu	30	35	35	10				90
49.	2006	AO „Cuget”, Biserica Acoperământul Maicii Domnului	AO „Cuget”	AO „Cuget”	Fălești	s. Izvoare	Da	Da	0	5	30	10	5	85		
50.	2007	AO „Cuget”	AO „Cuget”	AO „Cuget”	Fălești	s. Risipeni	Da	Da	0	6	29	3	10	85	1	1
51.	2008	Persoane fizice	Organizație privată	Azilul pentru persoane în etate și cu dizabilități	Florești	s. Căprești	Da	Nu	12	48	42		90		10	
52.	2010	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social „Alinare”	Florești	s. Coșernița	Da	Nu	8	5	25			100		
53.	2020	Biserica „Sf. Ierarh Mitrofan”	Biserica „Sf. Ierarh Mitrofan”	Biserica „Sf. Ierarh Mitrofan”	Florești	s. Florești	Da	Nu	18	30	12	100				
54.	2018	Biserica „Sf. Ierarh Nicolae”	Biserica „Sf. Ierarh Nicolae”	Cantina socială „Sf. Ierarh Nicolae”	Florești	s. Hîrtop	Da	Nu	27	35	8	100				
55.	2010	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social	Florești	s. Mărculești	Da	Da	0	23	27		70	30		
56.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / Florești / CS Sănătăuca	Florești	s. Sănătăuca	Da	Da	0	20	20			100		
57.	2008	Fundația „Regina Pacis”	Fundația „Regina Pacis”	Cantina de ajutor social „Fundația Regina Pacis”	Florești	s. Vărvăreuca	Da	Da	0	0	25			100		
58.	2017	AO „Neemia”	AO „Neemia”	Cantina de ajutor social	Glodeni	s. Cobani	Da	Nu	0	5	35		10	90		
59.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centru comunitar de asistență socială „Renaștere”	Hîncești	s. Ciuciuleni	Da	Nu	27	33	40		60	40		
60.	2010	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / CM Lăpușna	Hîncești	s. Lăpușna	Da	Da	6	20	19	47		53		
61.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul comunitar de asistență socială „Familia”	Hîncești	s. Mingir	Da	Nu	17	6	28		40	60		



62.	2013	Primăria	Primăria	AO „Eco-Răzeni”, ÎSI „Floare de cireș” SRL	AO „Eco-Răzeni”	Cantina de ajutor social	Ialoveni	s. Puhoi	Da	Nu	0	35	15	15	100			
63.	2013	AO „Eco-Răzeni”, ÎSI „Floare de cireș” SRL	AO „Eco-Răzeni”	AO „Eco-Răzeni”	AO „Eco-Răzeni”	AO „Eco-Răzeni”	Ialoveni	s. Răzeni	Da	Nu	5	17	30	15	42	43		
64.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul comunitar de asistență socială „Binecuvântarea”	Leova	s. Cazangic	Da	Nu	58	123	8		10	90		
65.	2005	AO „Parteneriat Social”	AO „Parteneriat Social”	AO „Parteneriat Social”	AO „Parteneriat Social”	AO „Parteneriat Social” / Centru comunitar de zi „Încredere”	Leova	or. Leova	Da	Nu	0	60	90		10	90		
66.	2009	Biserica „Sf. Ioan Botezătorul”	Biserica „Sf. Ioan Botezătorul”	Biserica „Sf. Ioan Botezătorul”	Biserica „Sf. Ioan Botezătorul”	Centrul social „Ioan Maximovici”, cantina socială „Sf. Ilie”	Leova	or. Leova	Da	Nu	2	15	8					100
67.	2015	Biserica Creștină Pentecostală „Emanuel”	Biserica Creștină Pentecostală „Emanuel”	Biserica Creștină Pentecostală „Emanuel”	Biserica Creștină Pentecostală „Emanuel”	Centrul Creștin Pentecostal „Pâinea Vieții”	Leova	or. Leova	Da	Nu	5	21	19			100		
68.	2015	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale” / Nisporeni	Nisporeni	or. Nisporeni	Da	Nu	3	13	11	1		99		
69.	2012	AO „ORA International”	AO „ORA International”	AO „ORA International”	AO „ORA International”	Centrul Comunitar „Casa Estera”	Nisporeni	s. Zberoiaia	Da	Nu	1	4	17		100			
70.	2014	Primăria	Primăria	Primăria	Primăria	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei Ocnîța	Ocnîța	or. Ocnîța	Da	Nu	0	15	60		100			
71.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul comunitar de asistență socială „Căldura sufletească”	Orhei	s. Ghetlova	Da	Nu	25	15	21			100		
72.	2018	AO „Helpage International”	AO „Helpage International”	AO „Helpage International”	AO „Pro Impuls”	Cantina de ajutor social „Pro Impuls”	Rezina	s. Cuizăuca	Da	Nu	2	6	29		20	80		
73.	2014	AO „CASMED”	Cantina socială „Humanitas”	Cantina socială „Humanitas”	Cantina socială „Humanitas”	Cantina socială „Humanitas”	Rezina	s. Echimăuți	Da	Da	0	4	31	13	23	64		
74.	2007	Consiliul raional	COOP Rezina	COOP Rezina	COOP Rezina	Cafeneaua „Rîndunica”	Rezina	or. Rezina	Da	Nu	0	36	84		100			
75.	2012	AO „Pro Humanitas”	AO „Pro Humanitas”	AO „Pro Humanitas”	AO „Pro Humanitas”	Centru de bătrâni „Sf. Petru”	Sîngerei	s. Grigorauca	Da	Nu	0	3	21			100		
76.	2017	Biserica Evanghelică Baptistă „Harul”	Biserica Evanghelică Baptistă „Harul”	Biserica Evanghelică Baptistă „Harul”	Biserica Evanghelică Baptistă „Harul”	Biserica Evanghelică Baptistă „Harul”	Sîngerei	or. Sîngerei	Da	Nu	35	0	0			100		
77.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia Proiecte Sociale” / CM Cosăuți	Soroca	s. Cosăuți	Da	Da	2	7	6			100		

78.	2011	Primăria	Primăria	Primăria	Îl „Stavita Elena - Cantina socială”	Soroca	or. Soroca	Da	Nu	48	0	312		100			
79.	2017	Consiliul raional și Primăria	Consiliul raional și Primăria	Primăria	Cantina de ajutor social „La Victor”	Soroca	or. Soroca	Da	Nu	60	60	240		100			
80.	2016	Biserica „Sf. Parascheva”	Parohia „Cuvioasa Paraschiva” din Vasilcău	Parohia „Cuvioasa Paraschiva” din Vasilcău	Biserica „Sf. Parascheva”	Soroca	s. Vasilcău	Da	Nu	39	111	0					100
81.	2017	AO „Helpage Intrenational”	AO „Bella Getica”	AO „Bella Getica”	Cantina de ajutor social	Șoldănești	s. Cobîlea	Da	Nu	0	10	25		10	80	10	
82.	2015	AO „Guță”	AO CASMED	AO CASMED	AO Seniorii din Cușmirca	Șoldănești	s. Cușmirca	Da	Nu	0	8	112		100			
83.	2011	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul comunitar de asistență socială Antonești	Ștefan Vodă	s. Antonești	Da	Nu	7	19	32		20	80		
84.	2012	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social	Ștefan Vodă	s. Carahasani	Da	Nu	0	20	20		80	20		
85.	2008	Primăria	Primăria	Primăria	Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	Ștefan Vodă	s. Ermoclia	Da	Nu	0	5	27		100			
86.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Centrul multifuncțional „Empatie”	Ștefan Vodă	s. Tudora	Da	Da	0	7	20			100		
87.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”/ CM Taraclia	Taraclia	or. Taraclia	Da	Da	5	21	19	10		90		
88.	2008	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	AO „Concordia. Proiecte Sociale”	Cantina de ajutor social „Acord”	Telenești	s. Mîndrești	Da	Nu	0	7	28		80	20		
89.	2011	Episcopia din Ungheni și Nisporeni	Episcopia din Ungheni și Nisporeni	Episcopia din Ungheni și Nisporeni	Biserica „Acoperământul Maicii Domnului”	Ungheni	s. Valea Mare	Da	Nu	10	30	10	90				10
90.	2016	Fundație olandeză	Fundație olandeză	AO „Centrul Psihosocial”	Cantina socială „Simbolul Speranței”	Vulcănești	or. Vulcănești	Da	Da	18	6	56			100		



