



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

INSPECȚIA SOCIALĂ

Aprobat

**prin Ordinul Șefului Inspecției Sociale
nr. 122 din 29 decembrie 2017**

STANDARDE DE INSPECȚIE

CUPRINS

Context.....	2
Capitolul I. Standardul aplicabil etapei de planificare a activității Inspecției Sociale.....	3
Standardul nr.1 – Planificarea activității.....	3
Capitolul II. Standardele aplicabile misiunii de inspecție privind prestațiile sociale.....	4
Standardul nr.2 – Planificarea misiunii de inspecție.....	4
Standardul nr.3 – Etapa de executare a inspecției.....	5
Standardul nr.4 - Etapa de raportare a misiunii de inspecție.....	7
Capitolul III. Standardele aplicabile misiunii de inspecție privind serviciile sociale	9
Standardul nr.5 – Planificarea misiunii de inspecție.....	9
Standardul nr.6 – Etapa de executare a inspecției.....	11
Standardul nr.7 – Etapa de raportare a misiunii de inspecție.....	11
Capitolul IV. Standardele generale aferente misiunilor de inspecție	14
Standardul nr.8 – Dosarul misiunii de inspecție.....	14
Standardul nr.9 – Monitorizarea implementării recomandărilor înaintate de Inspecția Socială.....	14
Standardul nr.10 – Remiterea materialelor de inspecție organelor de drept.....	15
Standardul nr.11 – Asigurarea calității în activitatea de inspecție.....	17
Capitolul V. Standardul aplicabil procesului de comunicare a Inspecției Sociale	18
Standardul nr.12 – Comunicarea internă și externă și transparenta activității de inspecție.....	18

Context

Scopul Standardelor de inspecție este de a stabili principiile generale de reglementare aplicabile tipurilor de inspecție efectuate de Inspekția Socială.

Standardele de inspecție se definesc ca fiind setul de concepte, principii directoare, proceduri și metode pe baza cărora inspectorul determină ansamblul etapelor și procedurilor de verificare care să permită atingerea obiectivului fixat.

Concomitent, standardele de inspecție reglementează principalele procese operaționale ale Inspekției Sociale, contribuind la:

- a) delimitarea proceselor operaționale și etapelor specifice activității de inspecție;
- b) definirea cadrului de referință pe baza căruia se evaluează activitatea de inspecție;
- c) stimularea îmbunătățirii proceselor în cadrul instituției;
- d) asigurarea complexității și calității raportului de misiune, susținând, în același timp, credibilitatea inspectorilor în fața utilizatorilor rapoartelor de inspecție.

Standardele de inspecție sînt structurate, în funcție de procesele operaționale de bază ale Inspekției Sociale.

În sensul prezentelor standarde, se definesc următoarele noțiuni:

inspector – funcționar public din cadrul Inspekției Sociale, în atribuțiile căruia intră inspectarea modului de aplicare corectă și unitară a legilor și actelor normative care reglementează acordarea prestațiilor și serviciilor sociale;

eroare - greșeală neintenționată care a avut impact financiar asupra stabilirii dreptului la prestații și servicii sociale, comisă de o persoană solicitant/beneficiar sau persoane responsabile din cadrul structurii teritoriale de asistență socială și alte persoane juridice publice ori private cu atribuții și responsabilități în domeniul vizat;

suspiciune de fraudă – situație sau condiție care conduce la îndoială privind corectitudinea, legalitatea faptelor sau onestitatea intențiilor unei persoane fizice sau persoane responsabile de stabilirea dreptului la prestații și servicii sociale în scopul obținerii de mijloace bănești, bunuri/valori/servicii necuvenite, pentru care sunt necesare investigații suplimentare din partea organelor abilitate pentru a stabili intenția de beneficiere a avantajului personal;

iregularitate – încălcare a modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea prestațiilor și serviciilor sociale, constatate în cadrul misiunilor de inspecției;

risc – eveniment posibil care poate avea impact negativ în ceea ce privește acordarea prestațiilor sociale și serviciilor sociale beneficiarilor;

profil de risc - caracteristici/criterii ale familiilor beneficiare de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului, cu probabilitatea înaltă de fraudare a mijloacelor publice alocate pentru acordarea prestațiilor sociale;

control intern – sistem organizat de managerul entității publice și de personalul acesteia, incluzând auditul intern, în scopul asigurării bunei guvernări, care cuprinde totalitatea politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților realizate în cadrul entității publice pentru a gestiona riscurile și a oferi o asigurare rezonabilă privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate;

eșantionare – aplicarea procedurilor de inspecție unui procent mai mic de 100% din elementele din cadrul unei populații cu relevanță pentru acordarea prestațiilor sociale și serviciilor sociale beneficiarilor, astfel încât toate unitățile de eşantionare să aibă posibilitatea de a fi selectate, cu scopul de a oferi inspectorului o bază rezonabilă în funcție de care să formuleze concluzii cu privire la întreaga populație. Eșantionarea în inspecție se poate face prin metode statistice sau nestatistice;

populație – întregul set de date din care este selectat un eşantion și în baza căruia inspectorul își formulează concluziile;

probă de inspecție – informație/confirmare/dovadă care este colectată în cadrul misiunii de inspecție și utilizată pentru justificarea constatărilor, concluziilor și recomandărilor din Raportul de inspecție;

recomandare – măsură înaintată în Raportul de inspecție entităților verificate, rezultată din constatări și concluzii, în scopul remedierii iregularităților/abaterilor constatate în procesul de inspecție;

entitate inspectată – persoană juridică sau fizică, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare cu atribuții și responsabilități în acordarea prestațiilor și serviciilor sociale, supusă inspecției de către Inspekția Socială;

misiune de inspecție – activitate de inspecție planificată sau inopinată, care are același scop/obiectiv, realizată la o entitate inspectată/entități inspectate.

Capitolul I. Standardul aplicabil etapei de planificare a activității Inspekției Sociale

Standardul nr.1 – Planificarea activității

1.1. Inspekția Socială instituie sisteme eficiente pentru planificarea procesului de realizare a misiunii sale, în acest context elaborând Planul de dezvoltare strategică pe o durată de trei ani și planul anual de activitate bazat pe analiza capacităților instituționale, stabilirea priorităților și principiilor de dezvoltare.

1.2. Planul de dezvoltare strategică al Inspecției Sociale constituie principalul document de planificare managerială și strategică a activității de inspectare și include misiunea, obiectivele, prioritățile și direcțiile de activitate pe termen mediu.

1.3. Inspecția Socială elaborează și aprobă Planul anual de activitate a instituției, care încorporează: obiectivele operaționale, indicatorii de performanță, misiunile de inspectie, entitățile inspectate și sarcina de inspectare per entitate. Planul anual de activitate se înaintează spre coordonare Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale până la data de 25 ianuarie a anului în curs.

1.4. Planificarea misiunilor de inspectie a prestațiilor sociale se efectuează în baza:

- a) Profilului de risc, elaborat și aprobat anual în cadrul Planului anual de activitate a instituției;
- b) Solicităților/petițiilor parvenite de la cetățeni, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, alte instituții ale statului.

1.5. Misiunile de inspectie a serviciilor sociale se planifică în temeiul:

- a) Evaluării riscurilor aferente serviciilor sociale, în baza rezultatelor misiunilor de inspectie;
- b) Solicităților/petițiilor parvenite în adresa Inspecției Sociale din partea c cetățenilor, Ministerul Sănătății, Muncii și protecției Sociale, alte instituții ale statului.

1.6. Șeful Inspecției Sociale se asigură că resursele alocate pentru activitățile planificate sînt suficiente, în vederea realizării planului anual de activitate aprobat.

1.7. Planul strategic și planul anual de activitate pot fi modificare, potrivit procedurii stabilite de actul normativ intern.

1.8. Inspecția Socială dispune și aplică un act normativ intern privind politicile și procedurile de elaborare și aprobare a planurilor de activitate, monitorizare și raportare sistematică cu privire la realizarea acestora.

Capitolul II. Standardele aplicabile misiunii de inspectie privind prestațiile sociale

Standardul nr.2 – Planificarea misiunii de inspectie

2.1. Misiunea de inspectie se inițiază în conformitate cu Planul anual al misiunilor de inspectie.

2.2. Șeful Inspecției este în drept să inițieze misiuni de inspecție inopinate, în temeiul unor solicitări parvenite în mod oficial în adresa instituției, sau în cazul existenței altor circumstanțe argumentate (mediatizări prin intermediul mass-media a unor dificultăți existente la acordarea prestațiilor etc.).

2.3. Planul misiunii de inspecție a prestațiilor sociale se elaborează în Sistemul Informațional Automatizat Asistență Socială - modulul Inspecției Sociale, responsabil de acest proces fiind Șeful Direcției. Planul misiunii de inspecție încorporează:

- a) specificarea obiectivului misiunii;
- b) profilul de risc utilizat la selectarea cazurilor pentru inspecție;
- c) definirea ȳintelor de inspecție, cu stabilirea eșantionului de beneficiari care vor fi supuși procedurilor și tehnicilor de inspecție;
- d) definirea echipei de inspecție;
- e) sarcina per membru al echipei de inspecție;
- f) termenele de realizare a inspecției.

2.4. După întocmirea Planului misiunii de inspecție, în procesul de planificare membrii echipei de inspecție desfășoară următoarele acțiuni:

- a) analizează datele din cererile de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului incluse în planul de inspecție și elaborează "Fișa de control", care se completează/ȳntocmește la domiciliul beneficiarului;
- b) solicită informația de la entități, în scopul verificării corectitudinii datelor declarate în cerere și a modificărilor intervenite pe parcursul perioadei de plată;
- c) analizează datele din alte sisteme informaționale, în vederea facilitării procesului de colectare a probelor de inspecție;
- d) analizează nivelul de implementare a recomandărilor ȳnaintate de Inspecția Socială în cadrul misiunii anterioare.

Standardul nr.3 – Etapa de executare a inspecției

3.1. Inspectorul este obligat să respecte în activitatea de inspecție prevederile actului normativ intern, care reglementează pașii de inspecție, tehnicile și procedurile aferente procesului de execuție și raportare a rezultatelor inspecției.

3.2. În vederea documentării iregularităților (cazurilor cu eroare și cazurile cu suspiciune de fraudă) în procesul de stabilire și achitare a prestațiilor sociale se colectează următoarele tipuri de probe:

- a) probe de inspecție documentare – obținute în bază de documente, fiind prezentate în formă scrisă sau în format electronic (scanate);
- b) probe de inspecție analitice – obținute ca urmare a verificării, analizării și interpretării datelor rezultate din acțiunile ce se referă la acordarea prestațiilor sociale;
- c) probe de inspecție fizice – obținute prin observarea directă a evenimentelor, fiind prezentate sub formă de fotografii, înregistrări video etc.;
- d) probe de inspecție verbale – obținute sub formă de răspunsuri la interviuri, chestionări, explicații etc.

3.3. Inspectorul este obligat să argumenteze iregularitățile constatate (cazurile de eroare și cazurile cu suspiciuni de fraudă) prin probe de inspecție care întrunesc următoarele caracteristici: sînt credibile, relevante și suficiente. Inspectorii aplică raționamentul profesional pentru determinarea credibilității, relevanței și suficienței probelor. Credibilitatea și relevanța sînt legate de calitatea probelor. Suficiența probelor de inspecție este legată de cantitatea acestora.

3.4. Probele de inspecție sînt colectate pentru fiecare caz inspectat, prin utilizarea de către inspector a următoarelor tehnici și proceduri de lucru :

1) **proceduri analitice:** constau în analiza informațiilor legate de stabilirea și achitarea prestațiilor sociale către beneficiari, inclusiv analiza și examinarea documentelor din dosarele personale ale beneficiarilor de prestații sociale, documentelor prezentate de terțe persoane, etc;

2) **intervievarea:** constă în obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul și din afara entității verificate;

3) **confirmarea:** constă în verificarea corectitudinii datelor declarate în cerere privind bunăstarea familiei (verificarea indicatorilor proxy), în timpul vizitelor la domiciliul beneficiarului de prestații sociale, sau primirea unui răspuns în scris dat la o întrebare adresată responsabililor din cadrul unei entități publice și beneficiarilor prestațiilor sociale pentru verificarea unor subiecte legate de corectitudinea stabilirii și achitării prestațiilor sociale;

3.5. Probele de inspecție sunt procesate în „Sistemul Informațional Automatizat Asistență Socială” - modulul Inspecției Sociale, prin parcurgerea pașilor de inspecție și introducerea datelor metrice pe interfața modulului Inspecției Sociale, fiind recalculată automatizat suma prestației sociale cuvenite familiei.

3.6. Inspectorul este responsabil pentru includerea în modulul Inspecției Sociale a probelor de inspecție documentate în modul corespunzător, care întrunesc caracteristicile prestabilite.

3.7. În cazul când probele de inspecție relevă corectitudinea stabilirii și achitării prestației sociale familiei beneficiare, iar suma de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului recalculată în modulul Inspecției Sociale coincide cu suma stabilită și achitată beneficiarului de către structura teritorială de asistență socială, procesul de inspecție este finalizat prin validarea cererii de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului.

3.8. În cazurile constatate cu iregularități se trece la etapa de raportare a rezultatelor inspecției.

3.9. Toate probele colectate pe parcursul efectuării misiunii de inspecție constituie documentația de inspecție și se atașează în Dosarul misiunii de inspecție.

Standardul nr.4 - Etapa de raportare a misiunii de inspecție

4.1. Raportul individual de inspecție

4.1.1. În cazul stabilirii iregularităților la acordarea și plata ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului, inspectorul are obligația să completeze toate boxele de pe interfața modului aferente procesului de raportare a rezultatelor de inspecție și să emită în mod automatizat **Raportul individual de inspecție**.

4.1.2. În **Raportul individual de inspecție**, inspectorul înaintează recomandări în vederea remedierii iregularităților constatate per caz, inclusiv recomandări referitor la restituirea plăților necuvenite de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului. Recomandările au un conținut standardizat, fiind selectate din nomenclatorul implementat în modul.

4.1.3. **Raportul individual de inspecție** în format electronic se remite pentru examinare structurii teritoriale de asistență socială, entitatea urmând să prezinte comentarii și obiecții pe marginea constatărilor Inspecției Sociale pe parcursul a 5 zile lucrătoare.

4.1.4. Inspectorul examinează comentariile și obiecțiile prezentate de structura teritorială de asistență socială și raportează rezultatele examinării șefului direcției responsabile, cu informarea ulterioară a structurii teritoriale de asistență socială. În cazul când obiecțiile structurii teritoriale de asistență socială sunt pertinente și suficient justificate, șeful direcției responsabile ia decizia de ajustare a datelor metrice pe cazul inspectat.

4.1.5. După finalizarea analizei comentariilor și obiecțiilor prezentate de structura teritorială de asistență socială, cazurile constatate cu iregularități se înregistrează în Modul cu statutul „nevalidă”.

4.2. Raportul misiunii de inspecție per raion

4.2.1. După validarea/nevalidarea tuturor cazurilor inspectate șeful echipei de inspecție întocmește Raportul de inspecție per raion, care reprezintă un raport generalizator la nivel de raion, însumând informația inclusă în toate Rapoartele individuale de inspecție perfectate în cadrul unei misiunii.

4.2.2. Șeful direcției este responsabil de corectitudinea și plenitudinea constatărilor, datelor și recomandărilor incluse în Raport.

4.2.3. Raportul misiunii de inspecție per raion trebuie să fie:

a) complet, adică să conțină toate constatările și datele generalizate, care se conțin în Rapoartele individuale de inspecție;

b) obiectiv, ceea ce presupune să fie echilibrat, fără distorsiuni, pentru a nu crea suspiciuni privind credibilitatea și independența inspectorului/inspectorilor responsabili de efectuarea misiunii de inspecție;

c) accesibil, ceea ce presupune utilizarea unui limbaj cât mai clar și mai simplu pentru a fi ușor citit și de înțeles de beneficiarii raportului. Trebuie să fie fără echivoc, logic și să nu ofere posibilitatea unor interpretări eronate.

d) oportun, ceea ce presupune respectarea termenului de elaborare, fără întârzieri și calitativ;

e) convingător, ceea ce presupune prezentarea concludentă și exactă a rezultatelor inspecțiilor individuale, iar concluziile și recomandările din raport trebuie să fie susținute cu probe de inspecție suficiente și adecvate.

4.3. Recomandările înaintate în **Raportul misiunii de inspecție per raion** trebuie să reiasă din sinteza constatărilor și concluziilor privind deficiențele existente în procesul de stabilire și plata a ajutorului socială și ajutorului pentru perioada rece a anului și să fie :

a) orientate spre înlăturarea cauzelor ce duc la neajunsuri sau deficiențe în managementul instituției la componenta respectivă de activitate;

b) clare, concise, simple după formă și detaliate după conținut, pentru înțelegerea lor;

- c) practice (executate în limitele stabilite, ținându-se cont de restricțiile normelor de drept);
- d) orientate spre rezultatele care pot fi evaluate și formulate în așa mod, încât să poată fi monitorizată realizarea lor.

4.4. Raportul misiunii de inspecție pe raion este semnat de șeful Inspecției Sociale și șeful Direcției responsabile de efectuarea misiunii de inspecție.

4.5. Inspecția Socială dispune și aplică în procesul de inspecție a prestațiilor sociale a actului normativ intern privind pașii de inspecție, procedurile și tehnicile aplicabile procesului operațional respectiv.

Capitolul III. Standardele aplicabile misiunii de inspecție privind serviciile sociale

Standardul nr.5 – Planificarea misiunii de inspecție

5.1. Misiunea de inspecție a serviciilor sociale se inițiază în temeiul Planului anual al misiunilor de inspecție, aprobat de șeful Inspecției Sociale. Șeful Inspecției Sociale este în drept să inițieze misiuni de inspecție inopinate, în condițiile expuse în pct. 2.2 din Standardul nr.2.

5.2. Echipa de inspectori desemnată pentru efectuarea misiunii de inspecție a serviciilor sociale își planifică activitățile astfel încât să se realizeze o armonizare adecvată între: obiectivele misiunii de inspecție, probele care trebuie colectate pentru atingerea acestor obiective, procedurile de inspecție prin care urmează să se obțină probe suficiente și adecvate pentru susținerea constatărilor și concluziilor incluse în Rapoartele de misiune.

5.3. În procesul de planificare a unei misiuni de inspecție, inspectorul este obligat să parcurgă următorii pași:

5.3.1. Cunoașterea domeniului supus inspecției:

- a) Studiarea legislației și cadrului de reglementare referitor la serviciile sociale supuse inspecției (legi, hotărâri de Guvern, standarde, regulamente etc.);
- b) Studiarea rapoartelor întocmite de Inspecția Socială și alte organe de control/audit anterior perioadei în care se desfășoară inspecția referitor la serviciile

sociale prestate, inclusiv îndeplinirea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de verificare și modul în care au fost implementate recomandările înaintate;

c) Documentarea referitor la petițiile/adresările existente privind serviciile sociale prestate.

5.3.2. Evaluarea sistemului de control intern în cadrul entității prestatoare de servicii sociale

5.3.2.1. Inspectorii trebuie să evalueze elementele sistemului de control intern al entității legate de scopul misiunii de inspecție și capacitatea acestuia de a putea preveni, detecta și corecta situațiile de iregularitate. În contextul expus, inspectorul trebuie:

a) să identifice dacă entitatea are descrise procedurile de lucru utilizate în procesul de prestare a serviciului social și dacă acestea se aplică;

b) să înțeleagă modul în care entitatea inspectată a evaluat riscurile specifice prestării serviciilor sociale, precum și să identifice și să evalueze riscurile existente, inclusiv riscul cu privire la fraudă;

c) să evalueze capacitatea controalelor interne de a preveni sau detecta neconformitățile și de a corecta cazurile identificate;

5.3.2.2. Inspectorul este obligat să documenteze funcționalitatea controlului intern (structură buget, documentație internă, personal relevant cerințelor pentru prestarea serviciilor sociale, etc.) în cadrul entităților prestatoare de servicii sociale, precum și riscurile identificate.

5.3.3. Elaborarea Planului de misiune

5.3.3.1. Procesul de planificare se definitivează cu elaborarea Planului misiunii de inspecție. Planul misiunii de inspecție cuprinde, în principal, următoarele: serviciile sociale selectate pentru inspecție, entitățile verificate; obiectivele misiunii; perioada supusă verificării; eșantionul supus verificării; repartizarea sarcinilor pentru fiecare inspector; perioada de efectuare a verificării; alte aspecte necesare.

5.3.3.2. În cazul inspectării serviciului social prin intermediul aplicației automatizate, Planul misiunii de inspecție se elaborează prin intermediul acesteia, parcurgându-se pașii expuși în pct.2.3 din Standardul nr.2.

5.3.3.3. De elaborarea Planului misiunii de inspecție este responsabil Seful Direcției responsabile de inspecție. Planul misiunii de inspecție se aprobă de șeful Inspecției Sociale și poate fi revizuit și completat în situațiile în care intervin modificări în premisele și condițiile avute în vedere la elaborarea sa inițială.

Standardul nr.6 – Etapa de executare a inspecției

6.1. Standardul etapei de execuție prevede că: inspectorii trebuie să stabilească etapele de realizare a misiunii de inspecție și procedurile care, conform raționamentului lor

profesional, sînt potrivite pentru obținerea probelor de inspecție suficiente și adecvate, care să furnizeze o bază rezonabilă pentru formularea constatărilor și concluziilor misiunii de inspecție.

6.2. În cadrul etapei de executare a inspecției, inspectorul colectează următoarele tipuri de probe de inspecție: documentare, analitice, fizice și verbale, potrivit cerințelor expuse în pct.3.2 din Standardul nr.3.

6.3. Probele de inspecție colectate de inspectori trebuie să întrunească caracteristicile prestabilite în pct. 3.3 din Standardul nr.3.

6.4. În etapa de execuție a misiunii de inspecție, pentru obținerea probelor, inspectori trebuie să utilizeze următoarele tehnici și proceduri de lucru:

a) analiza documentelor: constă în analiza informațiilor, prin compararea indicatorilor existenți la nivelul entității în aspectul legat de prestarea serviciilor sociale către beneficiari și a tendințelor semnificative ale acestora pe o anumită perioadă, precum și în analiza și examinarea documentelor din dosarele personale ale beneficiarilor;

b) observarea: presupune urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor;

c) investigarea/intervievarea: constă în obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul și din afara entității verificate;

d) confirmarea: constă în primirea unui răspuns scris dat la o întrebare adresată unei entități publice pentru verificarea unor subiecte legate de procesul de stabilire a beneficiarilor serviciului social.

6.5. Probele de inspecție acumulate de inspectori în etapa de execuție a misiunii de inspecție se vor documenta în fișierele de lucru, care reprezintă documente de lucru standardizate aprobate de șeful Inspecției Sociale, sau în aplicația din Sistemul Informațional Automatizat Asistență Socială utilizată pentru inspectarea serviciului social, dacă aceasta există.

Standardul nr.7 – Etapa de raportare a misiunii de inspecție

7.1. În cadrul misiunilor privind inspectarea serviciilor sociale la nivel de raion/municipiu, inspectori întocmesc 2 tipuri de Rapoarte:

a) Raportul misiunii de inspecție per serviciu/entitate, care conține rezultatele inspecției la nivel de entitate/entități (după caz), care are la bază constatările, concluziile rezultate din probele de inspecție care au fost documentate în fișierele de lucru;

b) Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu care cuprinde o sinteză a constatărilor și concluziilor expuse în Rapoartele misiunilor de inspecție per serviciu social/entitate. Raportul respectiv se întocmește în cazurile verificării a două sau mai multe tipuri de servicii sociale.

7.2. În cazurile efectuării unor misiuni de inspecție în cadrul căreia se verifică doar un tip de serviciu/entitate se întocmește doar Raportul misiunii de inspecție per serviciu/entitate.

7.3. Inspectorii trebuie să întocmească Raportul misiunii de inspecție și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu care întrunesc caracteristicile expuse în pct.4.2.3 din Standardul nr.4.

7.4. Structura Raportului misiunii de inspecție:

7.4.1. La elaborarea Raportului misiunii de inspecție inspectorul trebuie să respecte cerințele cu privire la structură, după cum urmează:

a) Titlul și data întocmirii;

b) Profilul inspecției: partea introductivă, care include: denumirea entităților inspectate; componența echipei Inspecției Sociale responsabile de efectuarea misiunii de inspecție; persoanele responsabile din cadrul entităților inspectate; principalele caracteristici ale Inspecției (perioada de efectuare a inspecției, perioada supusă inspectării, temeiul inspectării); resursele alocate inspecției (persoane/zile);

c) Prezentarea generală care include: informația de context general (succintă prezentare despre serviciul prestat, criteriile de eligibilitate privind încadrarea în serviciu etc.); obiectivul inspecției; baza legală de reglementare a serviciului social; o succintă prezentare referitor la atribuțiile entităților în acordarea serviciului social; metodologia de inspectare, statistici referitor la numărul solicitanților de servicii sociale; beneficiarii serviciilor, nivelul de acoperire cu servicii sociale a solicitanților (acordarea dreptului comparativ cu cererea/solicitarea), alte date relevante.

d) Constatări și concluzii: în compartimentul respectiv sînt reflectate constatările și concluziile rezultate în urma misiunii de inspecție, acestea fiind prezentate în mod sistematizat, pe tipuri de abateri, reieșind din obiectivele stabilite în procesul de planificare.

7.4.2. Constatările și concluziile din Raport trebuie să includă trei elemente de bază:

a) *criteriul:* Ce ar trebui să fie? – criteriul este stipulat în legi, standarde, alte reglementări și reprezintă ceea ce urmează să respecte părțile antrenate în procesul de prestare a serviciilor sociale;

b) *condiția*: Ce este? – respectiv situația de facto stabilită la prestarea serviciului social;

c) *efectul*: Consecințele rezultate din nerespectarea cadrului normativ;

d) După posibilitate, inspectorul poate include în constatări și următorul element:

cauza: identificarea factorilor care au stat la baza admiterii unor încălcări ale prevederilor legale. Acest element va servi drept temei pentru formularea recomandărilor privind măsurile ce urmează a fi luate de entitate în vederea îmbunătățirii proceselor operaționale legate de prestarea serviciului social.

e) Recomandări – măsurile care trebuie întreprinse de entitate în vederea înlăturării deficiențelor și neregulilor constatate. Recomandările înaintate trebuie să întrunească cerințele stipulate în Standardul nr.4 (pct.4.3).

7.4.3. Raportul generalizator trebuie corespundă cerințelor stipulate pentru Raportului misiunii de inspecție și aibă următoarea structură:

I. Titlul și data întocmirii;

II. Introducere, care include:

- a) Prezentare generală;
- b) Baza legală de reglementare;
- c) Metodologia de inspecție.

III. Constatări, concluzii și recomandări – detalierea abaterilor de la legalitate și regularitate, inclusiv faptele pentru care există indicii că au fost admise cazuri cu suspiciuni de fraudă.

7.5. Proiectul Raportului misiunii de inspecție per entitate și proiectul Raportului generalizator se remit pentru examinare entității verificate, iar entitatea trebuie să prezinte comentarii și obiecții pe marginea constatărilor Inspecției Sociale pe parcursul a 5 zile lucrătoare. În cazul, în care entitatea inspectată nu prezintă comentarii Raportul misiunii de inspecție se consideră acceptat și finalizat.

7.6. Inspectorul examinează comentariile și obiecțiile prezentate de entitatea verificată și raportează rezultatele examinării șefului direcției responsabile, cu informarea ulterioară a acesteia. În cazul când obiecțiile entității verificate sunt pertinente și suficient justificate, șeful direcției responsabile ia decizia de modificare a constatărilor de inspecție în proiectul Raportului misiunii de inspecție.

7.7. Raportul misiunii de inspecție per entitate și Raportul generalizat se semnează de către șeful Inspecției Sociale după semnarea lui de către șeful Direcției responsabile de efectuarea misiunii de inspecție și a membrilor echipei de inspecție.

7.8. Inspecția Socială dispune și aplică un act cu caracter normativ intern privind pașii de inspecție, procedurile și tehnicile aplicabile în procesul de inspectare a serviciilor sociale.

Capitolul IV. Standardele generale aferente misiunilor de inspecție

Standardul nr.8 – Dosarul misiunii de inspecție

8.1. Inspectorul este responsabil de întocmirea dosarului de inspecție, care trebuie structurat, astfel, încât să permită persoanelor neimplicate în misiune urmărirea activității realizate de la etapa de planificare până la elaborarea Raportului misiunii de inspecție.

8.2. Dosarul misiunii de inspecție va cuprinde Raportul misiunii de inspecție, planul de misiune; documentele de lucru (după caz, fișiere de lucru), alte copii ale documentelor colectate în cadrul entităților verificate, precum și informații obținute în cadrul misiunii de inspecție care să susțină constatările și concluziile formulate în Rapoartele de misiune.

8.3. Inspectorul trebuie să elaboreze și să ordoneze în mod logic dosarele de misiune, cu ajutorul unui sistem de indici de referință și referințe încrucișate, în vederea asigurării accesibilității la informația inclusă în dosar. Indexarea documentelor trebuie să fie simplă și ușor de urmărit, concomitent fiind asigurată enumerarea paginilor.

8.4. Rapoartele de inspecție și dosarele se înregistrează în Registrul de evidență a Rapoartelor de inspecție.

Standardul nr.9 – Monitorizarea implementării recomandărilor înaintate de Inspecția Socială

9.1. Monitorizarea implementării recomandărilor înaintate de Inspecția Socială este parte componentă a activității de inspecție și reprezintă o succesiune de activități structurate din punct de vedere logic, organizate în cadrul Inspecției Sociale în vederea urmăririi și aprecierii acțiunilor întreprinse de către entitate privind remedierea deficiențelor/abaterilor constatate de inspecție. În cadrul procesului de monitorizare Inspecția Socială asigură și urmărirea sumelor recomandate pentru restituire de către beneficiarii prestațiilor sociale.

9.2. Monitorizarea recomandărilor de inspecție se asigură în cadrul Direcției care nemijlocit a efectuat misiunea de inspecție. Obiectul supus monitorizării îl constituie Raportul misiunii de inspecție. Șeful de Direcție este responsabil de asigurarea procesului de monitorizare, repartizând către inspectori rapoartele care includ recomandările supuse monitorizării.

9.3. Responsabilul de monitorizare analizează și generalizează, la un interval de 10 zile, datele parvenite de la entitatea vizată privind măsurile întreprinse, inclusiv documentele justificative, și clasifică activitățile, asigurând evidența recomandărilor în dependență de nivelul de executare:

a) executate – informația prezentată de către entitatea verificată/alte organe și instituții vizate în Raportul misiunii de inspecție confirmă că au fost întreprinse măsurile necesare în scopul realizării recomandării;

b) executate parțial – informația prezentată de către entitate nu este completă (fie nu sînt anexate documentele confirmative, fie măsurile întreprinse nu sînt suficiente, fiind doar inițiate unele acțiuni);

c) neexecutate – entitatea n-a prezentat nici o informație care ar atesta întreprinderea unor acțiuni în scopul conformării la recomandările înaintate sau acțiunile întreprinse nu sînt adecvate.

9.4. În caz de neexecutare sau executare parțială a recomandărilor Inspecției Sociale, se vor întreprinde următoarele:

a) contactarea și comunicarea telefonică cu responsabilii din cadrul entității vizate;

b) informarea în scris a conducerii entității și a organului ierarhic superior, a altor organe, pentru luare de atitudine.

9.5. Inspectorii sînt obligați să verifice în cadrul misiunilor de inspecție implementarea recomandărilor înaintate anterior. În caz dacă la entitățile care nu au asigurat executarea recomandărilor Inspecției Sociale nu sînt planificate misiuni de inspecție, conducerea Inspecției Sociale poate decide privind inițierea unei verificări inopinate a nivelului de implementare a recomandărilor. La finele acțiunii de verificare inopinate, inspectorul întocmește Raportul privind executarea recomandărilor.

9.6. Inspecția Socială elaborează rapoarte statistice privind nivelul de executare a recomandărilor înaintate spre implementare către entitățile inspectate.

Standardul nr.10 – Remiterea materialelor de inspecție organelor de drept

10.1. Dacă inspectorul, la etapa de executare a inspecției, depistează fapte ce presupun suspiciuni de existență a fraudei sau a oricăror altor activități ilegale ce afectează interesele financiare ale statului, acesta va raporta șefului de Direcție referitor la faptele stabilite. Șeful de Direcție, în comun cu specialistul principal din Serviciul juridic, vor asigura reverificarea tuturor probelor acumulate de către inspector, sub aspectul plenitudinii și veridicității lor, precum și vor acorda suport acestuia în

expunerea în Raportul misiunii de inspecție a faptelor cu suspiciuni de existență a fraudei.

10.2. Rapoartele misiunii de inspecție în care sînt consemnate faptele cu suspiciuni de fraudă, cu anexarea materialelor justificative, se remit organelor de drept, pentru examinare după competență.

10.3. Sesizarea organului de drept de remitere a materialelor va conține următoarele specificări:

- a) temeiul remiterii materialelor Inspecției Sociale pe rezultatele inspecției;
- b) esența faptelor pe marginea cărora se solicită examinarea materialelor;
- c) mențiunea necesității de a informa Inspecția Socială despre rezultatele examinării.

10.4. Serviciul juridic asigură ținerea evidenței materialelor remise organelor de drept, precum și a informației parvenite de la organele de drept privind derularea acțiunilor organelor pe aceste materiale.

10.5. Serviciul juridic, pe marginea examinării materialelor remise organelor de drept, va întreprinde următoarele acțiuni de bază:

10.5.1. Va solicita organelor de drept orice informație ce ține de mersul examinării Rapoartelor de inspecție, inclusiv în scopul informării organului ierarhic superior și organelor competente ale statului despre rezultatele examinării materialelor de inspecție;

10.5.2. Va solicita, după caz, prezentarea temeiului (Ordonanța) de neîncepere a procedurii penale, dacă organul de drept, în rezultatul examinării conform competenței, va comunica Inspecției Sociale despre refuzul în pornirea urmăririi penale;

10.5.3. Va înainta conducerii Inspecției Sociale propuneri justificative în vederea sesizării organului ierarhic superior din cadrul organului de urmărire penală, în condițiile legii, în cazul în care prin actul decizional al procurorului sau al organului de urmărire penală a fost dispus refuzul în pornirea urmăririi penale și există temei de a considera că acțiunile ori inacțiunile procurorului sau organului de urmărire penală pe rezultatele examinării materialelor de inspecție sînt neîntemeiate.

10.6. În temeiul demersului serviciului juridic Inspecția Socială, în condițiile legii, va contesta refuzul de urmărire penală prin informarea organului ierarhic superior din cadrul organului de urmărire penală sau altui organ drept în modul stabilit de legislație.

10.7. Documentele privind comunicarea cu organele de drept se anexează la dosarul misiunii de inspecție.

Standardul nr.11 – Asigurarea calității în activitatea de inspecție

11.1. Conducerea Inspecției Sociale este responsabilă de elaborarea și aprobarea actelor normative și metodologice interne ce reglementează activitatea de inspecție, care trebuie să fie cunoscute și implementate de către tot personalul cu atribuții de inspecție.

11.2. Asigurarea calității în activitatea de inspecție presupune stabilirea unui sistem de monitorizare a respectării de către inspectorii a prezentelor standarde ale Inspecției Sociale, actelor normative și metodologice interne, altor cerințe normative și juridice ce țin de realizarea misiunii de inspecție.

11.3. În cadrul asigurării calității în activitatea de inspecție conducerea Inspecției Sociale delegă clar responsabilitățile pe care le are fiecare persoană implicată în activitatea de inspecție.

11.4. Asigurarea calității în activitatea de inspecție se efectuează prin implementarea următoarelor proceduri interne:

a) îndrumarea – ghidarea oportună și adecvată a echipei de inspecție în procesul de desfășurare a misiunii (în orice moment sau etapă a misiunii);

b) supervizarea – constă în urmărirea la nivel de șef de echipă, șef de Direcție, șef al Inspecției Sociale a evoluției desfășurării misiunii de inspecție, pentru a asigura calitatea acesteia, precum și faptul că activitatea de inspecție se va finaliza în termenele prevăzute și în limita resurselor alocate;

c) revizuirea – evaluări periodice, efectuate către șeful de Direcție, sau de alte persoane împuternicite de șeful Inspecției Sociale din cadrul entității publice, care posedă cunoștințe suficiente despre practicile de inspecție, și care constau în verificarea respectării de către echipa de inspecție a standardelor, actelor normative și metodologice interne în efectuarea misiunii de inspecție, cu identificarea lacunelor, a aspectelor necesare perfecționării/îmbunătățirii lor. Procedura respectivă se realizează după finalizarea misiunii de inspecție și se aplică în mod obligatoriu în cazurile când parvin obiecții din partea entităților verificate pe marginea Rapoartelor de inspecție, care nu pot fi soluționate în regim de lucru. Procedura de revizuire se documentează, toate documentele fiind anexate în dosarul de inspecție.

11.5. Urmare aplicării procedurilor interne în cazurile de stabilire a nerespectării standardelor, actelor normative și metodologice interne de către inspectorii în efectuarea misiunii de inspecție, Șeful Inspecției Sociale și șefii de Direcții sînt responsabili de întreprinderea măsurilor corective.

Capitolul V. Standardul aplicabil procesului de comunicare a Inspecției Sociale

Standardul nr.12 – Comunicarea internă, comunicarea externă și transparenta activității de inspecție

12.1. Inspecția Socială dezvoltă o comunicare internă eficientă aplicând practici și principii care asigură succesul comunicării interne:

12.1.1. Conducătorul entității și șefii subdiviziunilor oferă angajaților informații relevante și actuale într-o exprimare pe care să o înțeleagă.

12.1.2. Conținutul comunicării interne redă contextul și motivele schimbărilor sau a inițiativelor noi în ceea ce privește Inspecția Socială dar și performanțele și cerințele pentru angajații din subdiviziunile entității.

12.1.3. Pentru comunicarea internă Inspecția Socială:

a) aplică comunicarea față în față - în special pentru rezolvarea conflictelor sau a crizelor, informarea privind schimbările majore și celebrarea reușitelor;

b) dezvoltă abilitățile de ascultare a liderilor de la toate nivelurile în scopul reducerii erorilor și neînțelegerilor, pentru depistarea problemelor, economisirea timpului, îmbunătățirea evaluărilor și facilitarea construirii relațiilor în activitatea zilnică;

c) practică discuții deschise, continue și transparente, astfel încât angajații să se simtă încurajați să-și exprime opiniile și sugestiile cu privire la realizarea activităților în domeniile de competență;

d) asigură concordanța dintre cuvinte și fapte, astfel contribuind la creșterea nivelului de credibilitate și gradului de încredere, angajamentului și devotamentului în colectiv și în activitate.

12.1.4. Angajații Inspecției Sociale participă la luarea deciziilor organizaționale, astfel îmbunătățind climatul general al organizației și contribuind la îmbunătățirea și calitatea deciziilor.

12.2. Inspecția Socială asigură comunicarea externă cu entitățile din aria de acoperire a inspecției :

12.2.1. Informează entitățile privind misiunea de inspecție planificată pentru efectuare, în termen de cel puțin 30 de zile calendaristice până la data inițierii inspecției.

12.2.2. Pe parcursul etapei de planificare și desfășurare a inspecției asigură procesul de comunicare cu toate entitățile implicate în proces, pentru a asigura

calitatea rezultatelor misiunilor de inspecție și pentru a clarifica cauzele exacte care au determinat iregularităților constatate.

12.2.3. Asigură schimbul de informații necesare desfășurării misiunii de inspecție cu alte autorități publice centrale și locale deținătoare de date necesare în scopul misiunilor de inspecție.

12.2.4. Desfășoară ședințe de comunicare a rezultatelor misiunii de inspecție, cu participarea echipei de inspecție, precum și a factorilor de decizie din cadrul entităților inspectate.

12.3. Transparența activității Inspecției Sociale se asigură prin:

12.3.1. Comunicarea cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale referitor la elaborarea și implementarea Planul anual de activitate, inclusiv: realizări, dificultăți, riscuri.

12.3.2. Elaborarea și transmiterea spre aprobare Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a Raportului anual de activitate al Inspecției Sociale;

12.3.3. Publicarea în Raportul Social al Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a informației privind rezultatele activității de inspecție;

12.3.4. Publicarea pe pagina web a Inspecției Sociale și a ministerului a Raportului anual de activitate și informației privind rezultatele activității;

12.3.5. Sensibilizarea publicului larg privind rezultatele activității de inspecție, în vederea descurajării iregularităților admise în procesul de stabilire și acordarea a prestațiilor și serviciilor sociale.

12.4 În procesul de comunicare internă și externă conducerea Inspecției Sociale asigură elaborarea și implementarea Strategiei de comunicare internă, care are ca obiectiv să creeze o înțelegere comună și să cultive un spirit de comunitate în cadrul colectivului Inspecției Sociale, în vederea realizării eficiente a atribuțiilor care îi revin.