



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

INSPECȚIA SOCIALĂ

Aprobat

**prin Ordinul Șefului Inspecției Sociale
nr. 56 din 31 decembrie 2019**

**Manual operațional
privind inspectarea serviciilor sociale**

Chișinău 2019

LISTA ABREVIERILOR

MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
IS	Inspekția Socială
CNAS	Casa Națională de Asigurări Sociale
DASPF	Direcția de Asistență Socială și Protecție a Familiei
APL	Autoritatea Administrației Publice Locale
CNDDCM	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
BASS	Bugetul Asigurărilor Sociale de Stat
SIAAS	Sistemul Informațional Automatizat Asistența Socială

CUPRINS

Despre manual.....	5
I.INTRODUCERE.....	6
1.1. Cadru de reglementare a serviciilor sociale.....	6
1.2. Tipurile de servicii sociale.....	7
1.3. Etapele managementului de caz.....	8
1.4. Inspecția serviciilor sociale.....	9
II. PLANIFICAREA ANUALĂ A MISIUNILOR DE INSPECȚIE	10
2.1.Aspecte de fond privind activitatea de planificare.....	10
2.2.Activitățile aferente planificării anuale a misiunilor de inspecție.....	11
III.INIȚIEREA ȘI PLANIFICAREA MISIUNII DE INSPECȚIE	13
3.1.Aspecte generale privind planificarea misiunii de inspecție.....	12
3.2.Inițierea misiunii de inspecție.....	13
3.3.Cunoașterea entității și evaluarea controlului managerial intern.....	14
3.4 .Elaborarea și aprobarea Planului de misiune.....	15
IV.ETAPA DE EXECUTARE A INSPECȚIEI.....	16
4.1. Probe de inspecție. Proceduri și tehnici de colectare.....	16
4.2.Tipurile și caracteristicile probelor de inspecție.....	18
4.3.Pașii de inspecție în procesul de colectare a probelor.....	20
V. RAPORTAREA REZULTATELOR INSPECȚIILOR EFFECTUATE	35
5.1. Aspecte privind tipul rapoartelor de inspecție și cerințele de calitate.....	35
5.2.Cerințele față de raportul de inspecție per serviciu/entitate și raportul per raion.....	36
5.3. Constatările și concluziile din rapoartele de inspecție.....	37
5.4.Recomandările de inspecție din Raportul de inspecție per serviciu/entitate și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu.....	39
5.5. Comunicarea cu entitatea referitor la rezultatele misiunii de inspecție.....	41
5.6. Dosarul de inspecție.....	42
VI. MONITORIZAREA IMPLIMENTĂRII RECOMANDĂRILOR DE INSPECȚIE.....	42
6.1.Aspecte generale privind monitorizarea.....	42
6.2.Procesul de monitorizare a implementării recomandărilor de inspecție.....	43

Anexe:

Anexa nr.1: Modelul planului anual al misiunilor de inspecție a serviciilor sociale	48
Anexa nr.2: Modelul Planului misiunii de inspecție.....	49
Anexa nr.3: Documentația-standard utilizată în etapa de execuție a misiunii de inspecție a serviciilor sociale.....	51
Anexa nr.4: Registrul de evidență a Rapoartelor misiunilor de inspecție a serviciilor sociale aflate în regim de monitorizare în anul 20__.....	151
Anexa nr.5: Registru pentru monitorizarea implementării recomandărilor de inspecție (per raport de inspecție).....	152
	153

Despre manual

Prezentul manual reprezintă un act normativ cu caracter intern, obligatoriu pentru aplicare în activitatea de inspecție, care a fost elaborat în conformitate cu prevederile pct.15 alin.10 din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 802 din 28.10.2011 și potrivit Standardelor de inspecție, aprobate de către șeful Inspecției Sociale prin Ordinul nr.122 din data de 29.29 decembrie 2019.

În manual au fost urmate cerințele standardelor de inspecție, cu o reglementare și standardizare a pașilor de inspecție, procedurilor și tehnicilor aplicate în etapele de inițiere, planificare, executare și raportare a rezultatelor misiunilor de inspecție a serviciilor sociale. La fel, prezentul document conține cerințele privind modalitatea de întocmire a documentației de inspecție, respectarea căroră va asigura faptul că misiunea a fost planificată și executată în conformitate cu reglementările prestabilite.

Standardizarea procesului de inspecție va unifica modalitatea de inspectare a tuturor prestatorilor de servicii sociale. Manualul operațional va fi utilizat ca un suport metodologic pentru consolidarea capacităților de inspecție a serviciilor sociale, obiectivul căruia este de a contribui la atingerea unei calități mai înalte a activităților de inspecție și de a consolida competențele profesionale ale inspectorilor în acest domeniu.

An de an Inspecția Socială dobândește tot mai multă experiență în domeniul de inspecție a serviciilor sociale, inclusiv preia bunele practici de la instituții cu funcții similare. De asemenea, este în permanentă dezvoltare documentația de inspecție (fișe de control, chestionare, etc.) pentru diferite tipuri de servicii sociale, reieșind din specificul stabilirii și acordării acestora. Este important ca toate acestea să-și găsească reflectare în prezentul manualul, la necesitate, conținutul manualului fiind revizuit și completat .

Acest document a fost elaborat cu suportul proiectului „Îmbunătățirea eficienței programului principal de prevenire a sărăciei în Republica Moldova”, finanțat de Banca Mondială.

I. INTRODUCERE

1.1. Cadru de reglementare a serviciilor sociale

Potrivit cadrului normativ în vigoare serviciile sociale se definesc ca un ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale.

Cadrul normativ de reglementare a serviciilor sociale este unul destul de complex, care se află în continuă dezvoltare. Principalele legi care reglementează crearea și funcționarea sistemului integrat de servicii sociale, sunt următoarele:

1. Legea asistenței sociale nr. 547 din 25 decembrie 2003. Organizarea și funcționarea sistemului național de asistență socială este reglementată de Legea asistenței sociale nr. 547 din 25 decembrie 2003¹. Legea are drept scop determinarea principiilor și obiectivelor asistenței sociale, stabilirea dreptului la asistență socială, prestațiilor și serviciilor de asistență socială, beneficiarilor acestora, cerințelor față de personalul din sistemul de asistență socială și finanțarea asistenței sociale.

2. Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale. Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale² stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, cu determinarea sarcinilor și responsabilităților autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice abilitate cu asigurarea și prestarea serviciilor sociale, precum și protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

Aplicarea prevederilor Legii cu privire la serviciile sociale se efectuează în strictă conformitate cu Hotărârile Guvernului prin care sunt aprobate Regulamentele și standardele pentru serviciile sociale.

1.2. Tipurile de servicii sociale

Tipurile de servicii sociale de care beneficiază populația pot fi clasificate în servicii sociale primare (comunitare), servicii sociale specializate și servicii sociale cu specializare înaltă. În funcție de tipul de servicii sociale aceste sunt asigurate de către autoritățile administrației publice locale, precum și de persoane fizice sau persoane juridice publice ori private, în condițiile actelor normative în vigoare.

¹ Legea asistenței sociale Nr. 547 din 25.12.2003 (în continuare – Legea nr.547 din 25.12.2003), Publicat: 12.03.2004 în Monitorul Oficial nr. 42-44; art. nr: 249.

² Legea Nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale (în continuare – Legea nr.123 din 18.06.2010- în continuare Legea nr.123 din 18.06.2010), Publicat : 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr. 155-158; art. nr 541; Data intrării în vigoare : 03.03.2011 .

În următorul tabel sunt expuse tipurile de servicii sociale acordate beneficiarilor și organele responsabile pentru dezvoltarea și prestarea acestora, după cum urmează:

Servicii sociale primare	Servicii sociale specializate	Servicii sociale cu specializare înaltă
Serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială. Serviciile sociale primare includ: • Asistența socială comunitară; • Îngrijire socială la domiciliu; • Cantina de ajutor social; • Centru comunitar de asistență socială. Dezvoltarea și prestarea acestor servicii sunt în responsabilitatea autorităților locale de nivel I. Acestea trebuie să asigure evaluarea nevoilor, planificarea dezvoltării acestor servicii pe baza nevoilor identificate, inclusiv a resurselor financiare necesare și prestarea serviciilor.	Serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia. Serviciile sociale specializate includ: • Tutela (curatela); • Asistența parentală profesionistă; • Casa de copii de tip familial; • Echipa mobilă; • Casa comunitară; • Locuința protejată; • Echipa mobilă; • Centrul de plasament temporar; • Centrul maternal etc. Dezvoltarea și prestarea acestor servicii sunt în responsabilitatea autorităților locale de nivelul II.	Serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore). Aceste servicii sunt în responsabilitatea administrației publice centrale de specialitate.

1.3. Etapele managementului de caz

Metoda principală de lucru a asistentului social comunitar este **managementul de caz**³, prin intermediul căreia asistentul social evaluează nevoile beneficiarului și ale familiei lui în colaborare cu ei, coordonează, monitorizează, evaluează și susține beneficiarul pentru a beneficia de servicii sociale care să răspundă acestor nevoi.

Desfășurarea managementului de caz implică următoarele etape:

I. Identificarea și înregistrarea cazului - proces de depistare a persoanei / familiei aflate în dificultate;

II. Evaluarea inițială - investigare sumară a situației beneficiarului pentru a decide dacă acesta se încadrează în criteriile de asistență socială;

III. Deschiderea cazului – ziua în care asistentul social, cu acordul supervisorului, decide cu privire la deschiderea cazului în vederea colectării informației și întreprinderii acțiunilor pentru soluționarea acestuia;

IV. Evaluarea complexă - investigare și analiză amănunțită a tuturor elementelor care sunt implicate în cazul respectiv: beneficiarul și mediul său de viață, familia și sistemul de relații sociale, factorii care au generat situația de risc, resursele posibile pentru rezolvarea cazului, etc.;

V. Planul individualizat de asistență - totalitate de măsuri, acțiuni întreprinse în scopul satisfacerii necesităților beneficiarului, cu participarea directă a acestuia;

VI. Intervenția sau implementarea planului individualizat de asistență - acțiuni specifice de intervenție realizate de către asistentul social, care este și managerul de caz, precum și mobilizarea și implicarea tuturor resurselor umane, financiare, materiale, comunitare identificate de către acesta în vederea rezolvării cazului prin îndeplinirea obiectivelor planului individualizat de asistență;

VII. Monitorizarea - urmărirea și evaluarea permanentă a situației beneficiarului pentru a asigura starea de echilibru stabilită în soluționarea cazului; asistentul social intervine atunci când se modifică situația beneficiarului sau intervin factori de risc intern sau externi care pot afecta progresul atins;

VIII. Reevaluarea cazului și revederea planului individualizat de asistență - evaluarea periodică a progreselor beneficiarului, precum și ajustarea planului individualizat de asistență;

IX. Închiderea cazului - ziua în care asistentul social decide, prin consultare cu supervisorul său, să încheie orice implicare în cazul dat; închiderea cazului se poate realiza fie conform planului individualizat de asistență – atunci când au fost realizate obiectivele stabilite anterior, fie prin referire către serviciile sociale

specializate – atunci când situația de risc nu poate fi rezolvată în cadrul serviciilor sociale primare.

În procesul de acordare a serviciilor sociale către beneficiari este important ca asistentul social, alte persoane antrenate în acest proces să respecte etapele managementului de caz⁴.

Rolul inspectorului este să verifice corectitudinea acordării serviciilor sociale, inclusiv prin prisma respectării cadrului normativ și a standardelor de calitate.

1.4. Inspecția serviciilor sociale

1.4.1. Aspecte generale cu privire la inspecția serviciilor sociale

În contextul exercitării mandatului și funcției de inspectare potrivit Regulamentului privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 802 din 28.10.2011, Inspecția Socială:

- asigură controlul legalității procesului de acordare a serviciilor sociale, inclusiv a respectării standardelor de calitate a serviciilor sociale;
- 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 restituire a prejudiciului cauzat statului urmare acordării serviciilor sociale, precum și perioada în care abaterile constatate urmează a fi remediate.

Inspecția Socială își extinde acțiunea asupra tuturor prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare.

Pe parcursul desfășurării misiunii de inspecție, la necesitate, Inspecția Socială solicită informații de la autorități publice centrale și locale, persoane juridice care dețin informația cu privire la beneficiarii serviciilor sociale.

1.4.2 Etapele procesului de inspecție

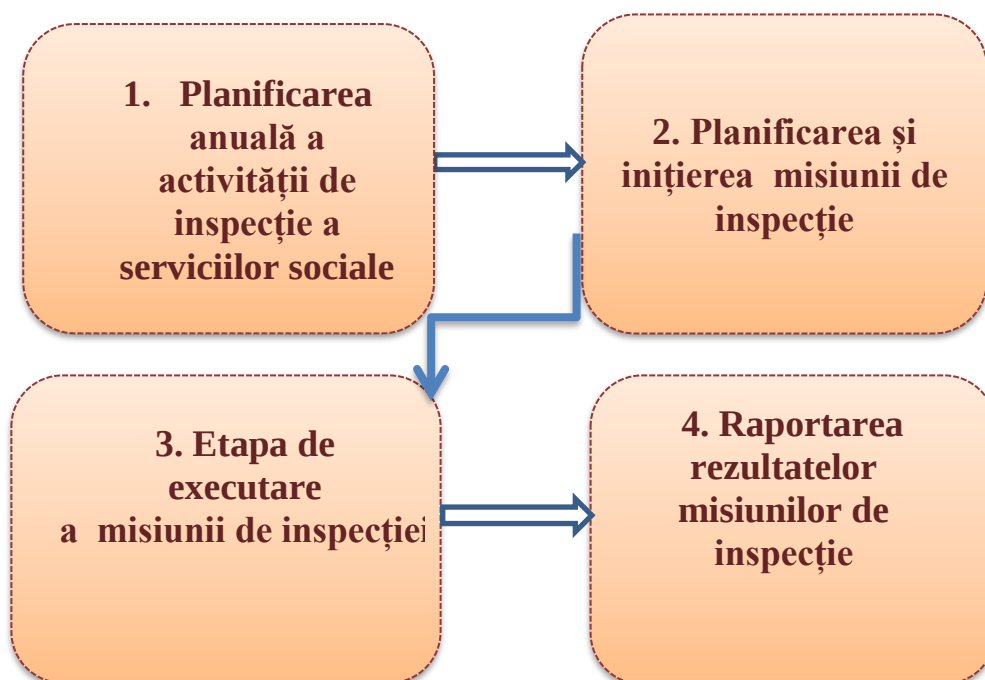
În conformitate cu Standardele de inspecție, aprobate de către șeful Inspecției Sociale prin Ordinul nr.122 din 29.12.2017⁵, procesul de inspecție a serviciilor sociale se definește ca unul complex, care include mai multe etape aferente acestuia, interdependente între ele.

Prezentarea grafică a ciclului procesului de inspecție se reprezintă în următoarea figură:

⁴ Excepție fac câteva tipuri de servicii sociale la stabilirea și acordarea cărora nu se aplică managementul de caz. De exemplu: acordarea serviciului social „Cantina de ajutor social”, biletelor de reabilitare/recuperare a persoanelor în vîrstă și celor cu dizabilități.

⁵ Standardele de inspecție, aprobate de către șeful Inspecției Sociale prin Ordinul nr.122 din data de 29.12.2017 (în continuare - Standardele de inspecție).

Figura nr.1: Etapele procesului de inspecție :



În următoarele capitole se face descrierea fiecărei etape a procesului de inspecție, precum și activitățile realizate în cadrul acestora.

1.4.3. Tipurile de inspecții

În funcție de obiectivul stabilit pentru inspecție acestea se clasifică în:

- 1) Inspecții ordinare – se efectuează la un prestator de servicii sociale, avînd ca obiectiv verificarea modului în care serviciul social acordat beneficiarilor corespunde cadrului normativ în vigoare.
- 2) Inspecții tematice – se efectuează la mai mulți prestatori de servicii sociale pe un anumit aspect reglementat de cadrul normativ în vigoare, adică pe o anumită tematică (de exemplu: verificarea managementului resurselor umane antrenate la acordarea unui/sau mai multor servicii sociale). Controalele tematice se efectuează la solicitarea MSMPS, sau la decizia Inspecției Sociale, în baza unor semnale sau unor necesități identificate pe parcursul inspecțiilor ordinare.

Reieșind din condițiile de inițiere și a misiunilor de inspecție se disting două categorii de inspecții:

- 1) Inspecții planificate - se inițiază în baza planului anual al misiunilor de inspecție a serviciilor sociale;
- 2) Inspecții inopinate - activități de inspecție care nu au fost planificate și au fost inițiate ca urmare a unor sesizări de la persoane fizice sau juridice,

solicitări ale MSMPS, alte a autorități publice centrale și locale. De asemenea, Inspekția Socială poate să decidă referitor la efectuarea unei misiuni inopinate în baza unor articole din mass – media referitor la neconformitățile sesizate în acordarea serviciilor sociale.

II. PLANIFICAREA ANUALĂ A MISIUNILOR DE INSPECȚIE

2.1. Aspecte de fond privind activitatea de planificare

Potrivit Standardelor de inspekție, Inspekția Socială trebuie să asigure o planificare eficientă a activității de inspekție.

Planificarea anuală a misiunilor de inspekție a serviciilor sociale, reprezintă atât o parte componentă a procesului de elaborare a Planului anual de activitate, cât și fiind o etapă a procesului de inspekție. Importanța acesteia este evidentă, reieșind din faptul că o planificare corectă a misiunilor de inspekție asigură eficiență și plusvaloare în activitatea IS.

În etapa de planificare anuală a misiunilor de inspekție se parcurg următoarele acțiuni:

- 1) Evaluarea riscurilor de iregularitate pe tipuri de servicii sociale acordate beneficiarilor.
- 2) Identificarea tipurilor de servicii sociale și entităților planificate pentru inspekție.
- 3) Elaborarea proiectului Planului anual a misiunilor de inspekție, examinarea și aprobarea acestuia de către conducerea instituției.

Responsabilitatea pentru elaborarea proiectului Planului misiunilor de inspekție revine șefului direcției responsabile de inspekția serviciilor sociale.

2.2. Activitățile aferente planificării anuale a misiunilor de inspekție

2.2.1 Evaluarea riscurilor de iregularitate pe tipuri de servicii sociale acordate beneficiarilor.

Iregularitățile există atunci când nu s-a respectat o lege sau un regulament care vizează acordarea serviciilor sociale către beneficiari.

Pentru a spori impactul activității de inspekție, prin evaluări și analize trebuie să fie identificate tipurile de servicii sociale care sunt cel mai grav afectate de nereguli. Acțiunile de verificare a acestor servicii sociale, vor aduce plusvaloare atât activității de inspekție, cât și în activitatea entităților prestatoare, cele din urmă întreprinzând acțiuni privind remedierea deficiențelor existente și îmbunătățind calitatea serviciilor sociale acordate beneficiarilor.

În contextul expus, la planificarea anuală a misiunilor de inspekție trebuie să fie analizate și evaluate riscurile de iregularitate pe tipuri de servicii sociale, acestea fiind generalizate și documentate în modul corespunzător.

Pentru aceasta se va asigura:

- a. Analiza rezultatelor misiunilor de inspecție pentru cel puțin un an anterior celui pentru care se planifică misiunile de inspecție, evaluându-se:
 - numărul de iregularități per serviciu, și după caz, impactul financiar al acestora;
 - riscurile de fraudă în acordarea serviciilor sociale. De exemplu: lipsa nemotivată de la serviciu a personalului care prestează servicii sociale și salarizarea ilegală a acestora.
- b. Analiza petițiilor/sesizărilor parvenite de la persoane juridice și fizice cu referință la serviciile sociale;
- c. Analiza datelor cu privire la nivelul de implementare a recomandărilor înaintate de Inspecția Socială, în rezultatul misiunilor anterioare. În baza datelor colectate se evaluează cumulativ nivelul de implementare a recomandărilor per serviciu inspectat și per entitate.

2.2.2 Identificarea tipurilor de servicii sociale și a entităților planificate pentru inspecție

- 1) În baza analizei informației expuse în pct.2.2.1 se va întocmi un tabel generalizator, cu reflectarea datelor cumulative pentru fiecare tip de serviciu social, în vederea stabilirii serviciilor sociale cu cel mai înalt risc de neconformitate.
- 2) Se va solicita de la MSMPS propuneri referitor la tematicile/tipurile de servicii sociale, care necesită a fi verificate de Inspecția Socială;
- 3) Se vor identifica 1-2 tip/tipuri de servicii sociale neinspectate anterior, care prin contextul lor prezintă interes pentru inspecție: serviciul este prestat unor anumitor categorii de beneficiari cum ar fi copiii sau persoanele vârstnice, problematica referitor la serviciul social este abordată în presă, alte aspecte importante.
- 4) Fiind analizată informația din pct.1)- pct.3), se vor selecta 3-6 servicii sociale pasibile inspecției, prioritatea fiind acordată solicitării parvenite de la MSMPS referitor la tipurile de servicii sociale necesare de inspectat.
- 5) Pentru fiecare serviciu social selectat se va întocmi o listă a entităților pasibile verificărilor, ținându-se cont de următorii factori:
 - a. entitatea prestatoare de serviciu social nu a fost verificată în ultimii 2-3 ani;
 - b. există petiții referitor la neconformitățile admise de entitate în de acordare a serviciului social;
 - c. nivelul redus de implementare a recomandărilor de inspecție înaintate anterior în cadrul serviciului social.

2.2.3 Elaborarea proiectului Planului anual a misiunilor de inspecție, examinarea și aprobarea acestuia de către conducerea instituției

- 1) Evaluându-se per ansamblu informația acumulată despre serviciile sociale și entitățile pasibile inspecției se va întocmi proiectul Planului misiunilor de inspecție a serviciilor sociale, potrivit modelului din **Anexa nr.1** la prezentul manual.
- 2) Proiectul Planului misiunilor de inspecție a serviciilor sociale va stabili numărul optim de servicii sociale și entități supuse inspecției, în funcție de capacitatea de inspecție a direcției responsabile de efectuarea misiunilor de inspecție. La evaluarea capacității de inspecție se va ține cont cumulativ de următorii factori:
 - a. sarcina de inspecție per inspector, reieșind din experiența anilor precedenți (se va evalua minim un an): numărul mediu a entităților inspectate, serviciilor sociale și mărimii eșantionului supus verificărilor;
 - b. pregătirea profesională a angajaților direcției: se va lua în considerație dacă sunt noi angajați în direcție, personal care nu cunoaște specificul serviciului social inspectat, funcții vacante.
- 3) Proiectul Planului misiunilor de inspecție va fi prezentat conducerii IS pentru aprobare. La proiectul documentului se vor anexa documentele care argumentează tematica și entitățile propuse spre inspecție. Conducătorul instituției aprobă documentul, sau îl restituie pentru a fi îmbunătățit, propunând ajutărilor necesare.

III. ÎNȚIEREA ȘI PLANIFICAREA MISIUNII DE INSPECȚIE

3.1. Aspecte generale privind planificarea misiunii de inspecție

Este important ca fiecare misiune de inspecție să fie planificată în așa mod încât să se concentreze asupra proceselor/subproceselor din cadrul entității verificate, cel mai grav afectate de nereguli. Astfel, cu cât mai corect va fi realizată etapa de planificare, cu atât mai rezultativă va fi misiunea de inspecție. De la an la an angajații Direcției inspecția serviciilor sociale trebuie să îmbunătățească eficacitatea și eficiența inspecției serviciilor sociale, iar echipele de inspecție trebuie să se axeze pe aceasta.

În etapa de inițiere și planificare a misiunii de inspecție se parcurg următoarele acțiuni:

- 1) Inițierea misiunii de inspecție;
- 2) Cunoașterea entității și evaluarea controlului managerial inter;
- 3) Elaborarea planului de inspecție și aprobarea documentului.

3.2. Inițierea misiunii de inspecție

- 1) Misiunea de inspecție se inițiază potrivit Planului anual de activitate a Inspecției Sociale, sau ca misiune de inspecție inopinată, în temeiul unor petiții 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 serviciilor sociale, etc).

2) Standardul nr.12 „Comunicarea internă, comunicarea externă și transparenta activității de inspecție” din Standardele de inspecție, stipulează expres obligația Inspecției Sociale de a informa entitățile despre misiunile planificate pentru inspecție, în termen de cel puțin 30 de zile calendaristice până la data inițierii inspecției. În acest sens, șeful Direcției inspecția serviciilor sociale este responsabil pentru întocmirea în termenul stabilit a unei scrisori de informare a entității, remise în adresa acesteia, prin care se va informa conducerea entității despre misiunea de inspecție planificată, serviciile sociale care vor fi inspectate, alte detalii. În cazul inspecției inopinate, entitatea nu va fi informată despre misiunea de inspecție desfășurată.

3) Misiunea de inspecție se inițiază în baza Ordinului privind efectuarea misiunii de inspecție, semnat de conducătorul instituției. Acest ordin întrunește următoarele aspecte:

- a) specifică misiunea de inspecție, inclusiv serviciile care vor fi verificate;
- b) obiectivul general al misiunii;
- c) indică locul de efectuare a misiunii (entitatea verificată);
- d) oferă informații privind componența echipei de inspecție, inclusiv desemnarea șefului echipei de inspecție. Pentru inspectarea unui serviciu social se desemnează 1-2 inspectori, cu nominalizarea acestora (numărul de inspectori ar putea fi mai mare de 1-2 inspectori în dependență de complexitatea misiunii de inspecție).

În temeiul Ordinului privind efectuarea misiunii de inspecție semnat de conducător:

- a) echipa de inspecție se deplasează la entitatea inspectată, informând conducerea acesteia referitor la obiectivele misiunii de inspecție, cu prezentarea documentelor corespunzătoare (ordinul conducerii, etc);
- b) solicită desemnarea persoanelor de contact permanent cu inspectorii;
- c) solicită un spațiu de lucru care să dispună de logistica necesară exercitării atribuțiilor funcționale.

3.3. Cunoașterea entității și evaluarea controlului managerial intern

3.3.1 Cunoașterea entității

Potrivit Standardelor de inspecție, cunoașterea și înțelegerea entității verificate are ca obiectiv de a colecta și a obține date și informații pentru a înțelege procesele ce se referă la domeniul/ tematica inspecției și include:

- a. studierea legislației și cadrului de reglementare referitor la serviciile sociale prestate (legi, hotărâri de Guvern, standarde, regulamente etc.);
- b. studierea 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 inspectate;
- d. evaluarea corespunderii calificării angajaților entității inspectate potrivit exigențelor stipulate în standardele minime de calitate a serviciului prestat, sau altor acte normative;
- e. documentele aferente procesului de acreditare a serviciului social acreditat.

3.3.2 Evaluarea sistemului de control intern în cadrul entității prestatoare de servicii sociale

Inspectorul trebuie să evalueze sistemul de control intern al entității și capacitatea acestuia de a putea preveni, detecta și corecta situațiile de iregularitate în acordarea serviciilor sociale către beneficiari. Pentru evaluarea sistemului de control intern al entității, în procesul de planificare, inspectorul trebuie să se documenteze referitor la faptul:

- i. dacă entitatea dispune de reglementări interne pentru serviciile sociale acordate;
- ii. business procese aferente prestării serviciului social, care nu sunt definite explicit de cadrul normativ (reglementări complexe, care pot fi interpretate, etc);
- iii. să identifice dacă entitatea are descrise procedurile de lucru utilizate în procesul de prestare a serviciului social și dacă acestea se aplică;
- iv. 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.

De exemplu: în cadrul Serviciului de evidență și distribuie a biletelor de reabilitare/recuperare se va examina dacă prestatorul are elaborate riscuri de fraudă legate de distribuirea biletelor și cum funcționează acestea.

3.3.3. Documentarea procesului de planificare a misiunii de inspecție

- 1) În procesul de planificare a misiunii de inspecție inspectorul este obligat să documenteze informația colectată, inclusiv referitor la controlul intern existent în cadrul entității, pentru a formula problemele-cheie incluse pentru inspecție. În așa mod:
- 2) Într-un document separat se vor documenta răspunsurile la subiectele expuse spre verificare prevăzute în pct.3.3.2.
- 3) Durata perioadei de planificare a inspecției se va determina în funcție de complexitatea entității verificate și va constitui maxim 30 % din timpul acordat pentru efectuarea inspecției.

3.4. Elaborarea și aprobarea Planului de misiune

- 1) Procesul de planificare se finalizează cu elaborarea Planului de misiune, potrivit modelului din **Anexa 2**. La elaborarea Planului de misiune se va ține cont de riscurile identificate în procesul de evaluare a sistemului de control intern al entității. Planul de misiune cuprinde, în mod obligatoriu următoarea informație:
 - obiectivul general al misiunii de inspecție
 - obiectivele specifice (per serviciu social inspectat);
 - perioada supusă verificării;
 - mărimea eșantionului selectat pentru inspecție (de exemplu: numărul dosarelor beneficiarilor selectate pentru verificări, numărul dosarelor angajaților,etc). Mărimea eșantionului de beneficiari este stabilită în Planul anual de activitate a instituției. Concomitent, vor fi stabilite și alte eșantioane de verificare (de exemplu pentru verificarea managementului angajaților serviciului se va stabili numărul de dosare ale angajaților serviciului supuse verificărilor, etc);
 - repartizarea sarcinilor pentru fiecare inspector;
 - proceduri și tehnici de inspecție utilizate în procesul de inspectare;
 - perioada de efectuare a verificării; termenul preliminar privind prezentarea proiectului de Raport și a raportului final.
- 2) Planul misiunii de inspecție este elaborat de șeful Direcției responsabile de efectuarea misiunii de inspecție și se aprobă de către șeful Inspecției Sociale. Planul de misiune poate fi revizuit și completat în situațiile în care intervin modificări în premisele și condițiile avute în vedere la elaborarea sa inițială.

IV. ETAPA DE EXECUTARE A INSPECȚIEI

4.1 Probe de inspecție. Proceduri și tehnici de colectare

Probele de inspecție reprezintă documentele, informațiile/confirmările /dovezile care sunt colectate în cadrul misiunii de inspecție și utilizate pentru justificarea constatărilor, concluziilor și recomandărilor din Raportul de inspecție.

Inspectorul este obligat să colecteze probe de inspecție cu privire la toate elementele ce țin de obiectivele și aria de aplicabilitate a misiunii de inspecție, cu parcurgerea pașilor de inspecție aferenți acestora. De menționat că fiecare pas de inspecție la rândul său include activitățile de inspecție, care sunt specifice tipului de serviciu social acordat beneficiarilor.

În baza probelor acumulate, inspectorii sunt obligați în etapa de execuție a misiunii de inspecție să perfecțeze Fișele de inspecție aferente serviciului social inspectat, elaborate și aprobate de șeful Inspecției Sociale. Fișele de inspecție reprezintă documente standardizate de lucru ale inspectorului.

Pe măsura elaborării și aprobării Fișelor de inspecție, aceste documente vor fi încorporate în prezentul manual.

În cadrul controalelor tematice, Planul de inspecție prevăzând doar inspectarea unei etape din managementul de caz aferent serviciului acordat, sau a unui segment mai îngust (subproces) din procesul de acordare a serviciului, inspectorii se vor limita la inspectare pașilor de inspecție/subproceselor și completarea compartimentelor aferente acestora din Fișele de inspecție.

Etapa de colectare a probelor de inspecție se desfășoară:

- a. în teritoriu (în cadrul: entității verificate, vizitei la domiciliul beneficiarului de serviciu social);
- b. din oficiu (confruntarea datelor colectate în teritoriu cu datele din sistemele informaționale, solicitarea diferitor informații din surse terțe de informare, etc).

În etapa de colectare a probelor de inspecție, membrii echipei de inspecție aplică următoarele tehnici și proceduri de lucru asupra eșantionului selectat:

1) Analiza/verificarea documentelor și informațiilor: constă în analiza/verificarea documentelor/ proceselor din cadrul entității în aspectul corespunderii acestora cadrului normativ, sau se analizează veridicitatea datelor reflectate în documente/rapoarte/ informații.

Exemple:

a. analiza și verificarea documentelor anexate în dosarele personale ale beneficiarilor de servicii sociale, reieșind din cerințele prestabilite în regulamentul de funcționare a serviciului social, standardele minime de calitate, alte acte normative;

b. Analiza plenitudinii datelor deținute de prestatorul de serviciu privind numărul de solicitanți, numărul de beneficiari, analiza datelor din rapoartele anuale de activitate; analiza unor aspecte verificate.

De exemplu: în cadrul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu unul dintre aspectele care se analizează este dacă se respectă norma de lucru a unui lucrător social comparativ cu norma prestabilită de cadrul normativ (8 beneficiari în localitățile rurale și 10 beneficiari în localitățile urbane), sau dacă lucrătorul social respectă norma de vizite la beneficiari, comparându-se numărul efectiv de vizite realizate și numărul prevăzut în Graficul de vizite, etc.

2) Observarea/examinarea la fața locului: presupune urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor.

Exemple:

a. Urmărirea condițiilor și procesului de acordare a serviciilor sociale

către beneficiarii;

b. Examinarea condițiilor de întreținere a beneficiarilor în instituțiile rezidențiale, centre, etc.

3) Intervievarea: constă în obținerea informațiilor de la persoane responsabile de acordarea serviciului social din interiorul și din afara entității verificate, referitor la aspectele legate de acordarea serviciilor sociale.

Exemple:

a. chestionarea unui angajat al entității verificate referitor la un procesul operațional de acordare a serviciului sau chestionarea beneficiarului privind aspectele legate de serviciul social prestat;

b. solicitarea explicațiilor pe marginea unui aspect legat de prestarea serviciului.

4) Investigarea: constă în solicitarea unor informații din surse terțe, analiza datelor din sisteme informaționale, etc., în scopul verificării aspectelor legate de procesul de admitere și acordare a serviciilor sociale.

Exemple:

a. solicitarea de la CNAS a datelor cu privire la prestațiile sociale acordate;

b. colectarea informațiilor din bazele de date a Poliției de Frontieră, CNDDCM, CNAS-lui, etc.

4.2. Tipurile și caracteristicile probelor de inspecție

Standardele de inspecție definesc următoarele tipuri de probe:

1) *Probele de inspecție documentare* – obținute în bază de documente, fiind prezentate în formă de copii, documente scrise, sau în format electronic (scanate). Aceste probe vor include copii ale documentelor din dosarele beneficiarilor de servicii sociale și angajaților prestatorului de serviciu, copii din registre de evidență a prestatorului, corespondență externă, documente interne, cum ar fi politicile și procedurile entității inspectate, rapoarte de monitorizare alte documente pe care se bazează constatările de inspecție.

Important: dacă în cadrul misiunii de inspecție se constată cazuri de fraudă /suspiciuni rezonabile de fraudă, inspectorul trebuie să asigure autentificarea copiilor documentelor care servesc drept probe de inspecție (să fie semnate de persoanele responsabile și aplicarea ștampilei entității), avându-se în vedere că aceste documente urmează a fi remise pentru investigare în adresa organelor de drept.

2) *Probe de inspecție analitice* – obținute ca urmare a verificării, analizării și interpretării datelor rezultate din acțiunile ce se referă la acordarea serviciilor sociale.

3) *Probe de inspecție verbale* – obținute sub formă de răspunsuri la interviuri, chestionări, explicații etc.



Important: Fiabilitatea acestor probe se fortifică prin alte probe, cum ar fi prin solicitarea ca persoanele intervievate să semneze declarații precum că cele relatate sunt notate corect sau se poate recurge la utilizarea unor surse independente pentru confirmarea situației descrise verbal.

4) *Probe de inspecție fizice* – obținute prin observarea directă a evenimentelor, fiind prezentate sub formă de fotografii, înregistrări video etc. De regulă, probele de inspecție fizice trebuie susținute cu alte probe, în formă de explicații, interviuri etc.

Probele de inspecție trebuie să corespundă caracteristicilor prestabilite în Standardele de inspecție, adică să fie credibile, relevante și suficiente.

Credibilitatea, relevanța și suficiența probelor de inspecție va depinde de caracteristicile și sursa de colectare a acestora. Sunt câteva reguli generale de care inspectorii trebuie să țină cont pentru ca probele de inspecție colectate să corespundă caracteristicilor prestabilite:

- 1) Probele de inspecție sunt mai credibile și mai relevante atunci când sunt documentate fie pe suport de hârtie, fie electronic și semnate în mod oficial de către persoanele fizice și juridice care le oferă.
- 2) Probele de inspecție obținute din surse externe sunt mai credibile decât cele oferite de entitate.

Exemplu: prestatorul de serviciu prezintă probe documentare privind prestarea serviciului social de către angajatul structurii teritoriale de asistență socială (există tabel de evidență a timpului de muncă, alte documente care confirmă prestarea serviciului). Însă potrivit datelor de la Poliția de Frontieră s-a constatat că un angajatul s-a aflat peste hotarele țării, în timp ce a fost salarizat pentru

realizarea atribuțiilor de serviciu). În cazul dat informația de la Poliția de Frontieră este mai credibilă de cât cea colectată în cadrul entității.

- 3) Probele de inspecție care provin din declarațiile unei persoane fizice nu pot fi considerate ca probă credibilă și suficientă, necesitând o confirmare suplimentară prin alte probe de inspecție, fie de la un număr mai mare de persoane fizice, fie din surse alternative. Astfel, nivel de suficiență a probelor de inspecție se referă la cantitatea probelor de inspecție.

Exemplu: un beneficiar al Azilului pentru persoane în vârstă și persoane cu dezabilități a declarat în cadrul unei interviuări că nu i se acordă produse igienice într-o cantitate suficientă. Aceasta declarație nu poate fi considerată ca probă de inspecție și nu poate servi drept temei pentru efectuarea constatărilor din raportul misiunii de inspecție. Pe marginea acestei declarații vor fi necesare verificări suplimentare privind colectarea probelor de inspecție și din alte surse. Astfel, se va efectua interviuarea a mai multor beneficiari ai Azilului, se vor examina documentele de procurare a produselor de igienă, repartizarea acestora către beneficiarii, interviuarea persoanelor responsabile de acest proces, etc. Colectarea probelor de inspecție din mai multe activități de inspecție trebuie analizate dacă acestea sunt suficiente.

4.3. Pașii de inspecție în procesul de colectare a probelor

Potrivit cerințelor expuse mai sus, inspectorul este obligat să colecteze probe de inspecție, parcurgând pașii de inspecție aferenți tipului de serviciu social inspectat.

Per total, se definesc șapte pași de inspecție comuni tuturor tipurilor de servicii sociale inspectate, care au similitudini etapelor managementului de caz, excepție făcând pașii de inspecție privind organizarea și funcționarea serviciului social și managementul resurselor umane ale prestatorului de serviciu.

În așa mod se definesc următorii pași de inspecție:

Pasul nr.1: Verificarea modului de organizare și funcționare a serviciului social

Pasul nr.2: Verificarea stabilirii dreptului în acordarea serviciilor sociale (eligibilitatea)

Pasul nr.3: Verificarea respectării cadrului normativ privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea Planului individualizat de asistență socială și a semnarea Acordului de prestare a serviciului.

Pasul nr.4: Verificarea respectării cadrului normativ în procesul de acordare a serviciului social (implementarea Planului individualizat de asistență socială)

Pasul nr.5: Verificarea respectării cadrului normativ privind monitorizarea implementării Planului individualizat de asistență socială

Pasul nr.6: Verificarea corectitudinii sistării/suspendării serviciului

Pasul nr.7 Managementul personalului din serviciul social inspectat

În cadrul unor inspecții tematice, Planul misiunii de inspecție poate prevedea inspectarea ținută doar a unor etape ale procesului de acordare a serviciului social. În cazul dat, inspectorul trebuie să respecte cerințele aferente acestor etape.

În procesul de verificare a respectării cadrului normativ privind acordarea serviciului social către beneficiar, inspectorul este obligat să se conducă de pașii prevăzuți în Fișa de inspecție aferentă serviciului inspectat, colectând probe de inspecție, în vederea completării rubricilor corespunzătoare din fișe.

Pe parcursul colectării probelor de inspecție inspectorul trebuie să comunice cu factori responsabili din cadrul entității inspectate pe marginea neregulilor depistate, în vederea excluderii neclarităților și pentru a avea o abordare constructivă referitor la acestea.

Indiferent de tipul inspecției, în desfășurarea acestora se aplică normele metodologice expuse în prezentul manual, precum și documentația-standard aferentă serviciului social inspectat, care se conține în **Anexa nr.3**.

4.3.1 Pasul nr.1: Verificarea modului de organizare și funcționare a serviciului social

Potrivit Standardelor de inspecție și a reglementărilor din prezentul manual, etapa de planificare a misiunii de inspecție presupune cunoașterea și înțelegerea serviciului social inspectat, a cadrului legal de reglementare, evaluarea controlului managerial intern a serviciului, cât și identificarea posibilelor riscuri legate de corectitudinea acordării serviciului social.

Însă, aceste activități de inspecție continuă și în procesul de executare a misiunii de inspecție și se încheie doar la finalizarea procesului de colectare a informației necesare/probelor de inspecție, care servesc drept temei pentru a expune concluziile referitor la managementul serviciului social inspectat, dificultățile și problemele de funcționare.

Concluzia finală la acest pas de inspecție se formulează după verificarea tuturor întrebărilor-cheie prevăzute în Planul misiunii de inspecție referitor la legalitatea acordării serviciului social inspectat.

Inspectorul trebuie să întreprindă următoarele acțiuni de verificare, dar nu se va limita doar la acestea:

Aria de verificare	Acțiuni de verificare:
Cadrul normativ de funcționare, inclusiv actelor normative	• Corespunderea cadrului normativ de funcționare a serviciului social inspectat cerințelor prestabilite (de exemplu dacă Regulamentul de funcționare a

interne	fost racordat la prevederile Regulamentului–cadru,etc.) • Identificarea lacunelor, imperfecțiunilor/, neclarităților în actele normative de reglementare a serviciului social, inclusiv care permit aplicarea dublelor standarde în acordarea serviciului social, etc • Plenitudinea actelor normative interne necesare bunei funcționări a prestatorului de serviciu, inclus a celor stabilite de standardele minime de calitate • Identificarea și descrierea proceselor interne gestionate de către prestatorul de serviciu (controlul managerial intern) • Activitățile de informare a populației referitor la acordarea serviciului • Parteneriate stabilite între prestatorul serviciului cu APL, instituții/organizații pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarului
Statul de personal al entității	Se verifică: • Structura organizatorică și statul de personal al prestatorului de serviciu aprobat de fondator, actualizarea acestuia • Fișele postului, alte documente care furnizează informația privind atribuțiile persoanelor cu funcții de răspundere, angajaților din cadrul serviciului social.
Baza tehnico-materială a prestatorului de serviciu	• Baza tehnică a prestatorului de serviciu • Dotarea cu echipamente a prestatorului de serviciu • Dotarea personalului
Calificarea și profesionalismul personalului prestatorului de serviciu	• Existența unei proceduri clare de angajare a personalului, inclusiv reglementarea exigențelor față de personal • Planul de instruire inițială și continuă a personalului, aplicarea acestuia <i>Notă: verificările și concluziile pe acest aspect sunt complementate cu cele stabilite în etapa de verificare a managementului resurselor</i>

	<i>umane a entității</i>
Raportarea activității prestatorului	Corectitudinea datelor: • cu privire la evidența beneficiarilor • din Raportul anual de activitate referitor la serviciile oferite, etc.
Dezvoltarea serviciului	Existența Planului de dezvoltare a serviciului



Notă: În cadrul verificării problemelor-cheie menționate mai sus, în caz dacă se constată lipsa unor reglementări sau altor acte/documente necesare bunei funcționări a prestatorului de serviciu, inspectorul va evalua impactul acestor nereguli asupra managementului entității.

4.3.2 Pasul nr.2: Verificarea stabilirii dreptului în acordarea serviciilor sociale

4.3.2.1. Aspecte generale de reglementare

Potrivit art.8 din Legea nr.547 din 25.12.2003 asistența socială se acordă la cerere, în baza referirii cazului sau din oficiu, în condițiile legii.

Art.14 din Legea nr.123 din 18.06.2010, stipulează că:

- a. în vederea solicitării serviciilor sociale, oricare persoană care se consideră într-o stare de risc social sau oricare persoană/familie defavorizată, neglijată sau abuzată, adresează inițial o cerere în scris sau verbal unității de asistență socială din raza domiciliului său. Solicitarea de servicii sociale poate fi adresată și direct unui alt prestator de servicii sociale, de la locul de trai al solicitantului;
- b. acționând în interesele persoanei/familiei sau ale siguranței sociale a comunității, cererea privind acordarea serviciilor sociale persoanei/familiei, prevăzută la alin.(1), poate fi depusă de membrii comunității sau de alte persoane interesate, care vor indica motivul din care persoana sau reprezentantul legal al acesteia nu poate depune cererea de sine stătător.
- c. lucrătorii instituțiilor instructiv-educative, medico-sanitare publice, ai celor de prestare a serviciilor sociale, poliției și ai altor organe competente, care dispun de informații privind necesitatea acordării serviciilor sociale unei persoane/familii, sînt obligați să informeze neîntîrziat, în decurs de 24 de ore, unitatea de asistență socială de la locul de trai al persoanei/familiei. În asemenea condiții, astfel de cazuri vor fi examinate fără cererea persoanei sau a reprezentantului legal.

În așa mod, reieșind din prevederile legale sunt două modalități legale de stabilire a dreptului în acordarea serviciilor sociale:

- a. în baza cererii depuse de către solicitant, reprezentantul legal, sau altă persoană cointereseată, care argumentează motivul din care persoana sau reprezentantul legal al acesteia nu poate depune cererea de sine stătător;
- b. conform procedurilor managementului de caz privind identificarea și soluționarea cazului, cu implicarea asistentului social comunitar, altor specialiști din cadrul prestatorilor de servicii sociale.

4.3.2.2 Verificarea corectitudinii stabilirii dreptului în acordarea serviciilor sociale în baza cererii depuse

Cea mai răspândită modalitate de acordare a serviciului social beneficiarului reprezintă cea în baza cererii depuse de către solicitant sau de alte persoane în condițiile expuse mai sus.

Standardele minime de calitate și Regulamentele de funcționare a serviciilor sociale reglementează criteriile de eligibilitate, în baza cărora se stabilește dreptul de acordare a serviciului social. Pentru verificarea respectării acestor criterii inspectorii trebuie să asigure desfășurarea următoarelor acțiuni:

Acțiunea nr.1: Colectarea probelor de inspecție per beneficiar pentru verificarea corespunderii criteriilor de eligibilitate și respectarea cadrului normativ în acordarea serviciului social. Pentru aceasta se vor aplica procedurile și tehnicile de inspecție, fiind întreprinse următoarele:

- i. se vor verifica toate dosarele beneficiarilor de serviciu (din eșantionul selectat) pentru a stabili dacă acestea conțin documentele prestabilite și dacă documentele sunt complete/exhaustive după conținutul lor, potrivit cerințelor prestabilite;
- ii. se vor solicita date suplimentare de la prestatorul de servicii, alte entități care dețin informația necesară, în cazurile când documentele din dosar nu sunt clare sau nu corespund rigorilor;
- iii. se vor solicita explicații/ informații de la beneficiarul serviciului referitor la problemele identificate, în cadrul vizitei la domiciliu.

Acțiunea nr.2: Analiza probelor de inspecție acumulate.

Analiza probelor de inspecție are drept scop repartizarea iregularităților în funcție de impactul rezultat din nerespectarea criteriilor de eligibilitate și/sau a reglementărilor cadrului normativ în vigoare.

În acest context se disting două tipuri de încălcări:

- 1) Iregularități privind acordarea ilegală a serviciilor sociale, generatoare de pierderi cauzate bugetului public național (cazuri fraudă și eroare). Acest tip

de iregularitate se constată în cazurile necorespunderii criteriilor de eligibilitate ale beneficiarului celor prestabilite.

În acest sens inspectorul este obligat:

- a. să acumuleze probe care atestă fără echivoc că au fost încălcate criteriile de eligibilitate;
- b. să întreprindă măsuri în vederea stabilirii valorii serviciilor acordate ilegal. Dacă inspectorul nu poate determina de sine stătător valoarea acestor servicii, va solicita în scris conducătorului prestatorului de serviciu social informația respectivă.

Exemplu: în cazul biletelor de reabilitare/recuperare acordate ilegal diferitor categorii de beneficiari, inspectorul poate evalua suma iregularităților (fraudă și eroare) fără implicarea prestatorului de serviciu, însă în cazul serviciilor rezidențiale valoarea serviciilor acordate ilegal beneficiarului - în baza datelor solicitate de la prestator;

- c. să documenteze cazurile de stabilire ilegală a dreptului în acordarea serviciilor sociale, când nu este posibil de evaluat costul acestor servicii și, respectiv, a prejudiciului cauzat bugetului.

Exemplu: în cazul serviciilor sociale acordate de Centrele multe funcționale (în cadrul cărora se acordă mai multe tipuri de servicii sociale) este dificilă stabilirea costului serviciului social acordat per beneficiar, fiind necesară o analiză financiară mai complexă, ceea ce nu ține de competența și atribuțiile Inspecției Sociale.

2) Iregularități procedurale privind stabilirea dreptului de acordare a serviciilor sociale. Acest tip de iregularitate va fi atribuit în cazurile când au avut loc încălcări ale cadrului normativ în acordarea serviciului social, dar nu există probe care dovedesc necorespunderea beneficiarului criteriilor de eligibilitate.

De exemplu: în dosarul beneficiarului „Serviciului social de îngrijire la domiciliu” lipsește confirmarea medicului de familie precum că acesta nu suferă de boli psihice aflate în perioada de acutizare, nu este bolnav de alcoolism, narcomanie, toxicomanie, tuberculoză și cu alte maladii care necesită tratament în instituții specializate. În așa mod nu a fost confirmat documentar criteriul de eligibilitate stabilit pentru încadrarea în serviciu. Concomitent, probele colectate de inspector (explicațiile asistentului social, lucrătorului social, observațiile în cadrul vizitei la domiciliu, certificatul de la medicul de familie) denotă că beneficiarul nu suferea de maladiile enunțate mai sus, fiind eligibilă pentru acordarea serviciului social respectiv.

Acțiunea nr.3: Verificarea corectitudinii deciziei de neacordare a serviciului social solicitantului (poate fi aplicată doar în inspecția anumitor servicii sociale, care țin evidența cererilor înaintate de solicitanți).

Pentru a colecta probe de inspecție pe cazurile respective, inspectorul este obligat să întreprindă următoarele acțiuni:

- a. Să verifice decizia de neacordare a serviciului social per caz inspectat (selectat din eșantionul stabilit pentru inspecție în Planul misiunii de inspecție) și să documenteze probele de inspecție care au stat la baza emiterii refuzului;
- b. Să solicite explicații în scris de la persoanele responsabile, pentru a clarifica cazul de refuz în acordarea serviciului (după necesitate).

Acțiunea nr 4: Constatarea deficiențelor privind aplicabilitatea prevederilor cadrului normativ în procesul de stabilire a dreptului în acordarea serviciului social.

În cazul în care în procesul de inspecție a legalității stabilirii dreptului de acordare a serviciilor sociale s-au constatat deficiențe legate de aplicarea prevederilor legale (prevedere ambiguu de reglementare, neclaritate, etc.) aceste cazuri vor documentate și raportate MSMPS.

4.3.2.3 Verificarea măsurilor întreprinse de asistentul social, alte persoane responsabile din cadrul prestatorilor de servicii privind identificarea persoanelor aflate în dificultate și stabilirea dreptului în acordarea serviciului social

Potrivit cadrului normativ de reglementare a serviciilor sociale, identificarea și înregistrarea persoanei/familiei aflate în dificultate se efectuează de către asistentul social, alte persoane din cadrul prestatorului de servicii în interacțiune și comunicare activă cu membrii comunității, precum și instituțiile din comunitate cum ar fi: primăria, școala, grădinița, poliția, medicul de familie, organizațiile ne-guvernamentale active în domeniul asistenței sociale.

Inspecția aplicării de către persoanele responsabile a reglementărilor privind identificarea potențialilor beneficiari de servicii sociale și stabilirea dreptului la servicii sociale, se va efectua cu parcurgerea următoarelor acțiuni:

Acțiunea nr.1: Inspectorul va colecta probe de inspecție referitor la procedura/procesul intern deținut de structura teritorială de asistență socială/prestatorul de servicii privind identificarea potențialilor beneficiari de servicii sociale. În acest sens, se va verifica modalitatea de:

- a. informare și sensibilizare a membrilor comunității cu privire la necesitatea comunicării datelor privind persoana/familia aflată în dificultate;
- b. interacțiune și comunicare cu instituțiile din localitate;
- c. evidență a sesizărilor parvenite din diferite surse de informare;
- d. alte subiecte identificate în procesul de inspecție.

Acțiunea nr.2: Inspectorul se va documenta dacă structura teritorială de asistență socială, prestatorul serviciului social a gestionat și a întreprins măsurile prevăzute de cadrul normativ referitor la cazurile semnalate privind persoanele aflate în dificultate.

4.3.3 Pasul nr.3: Verificarea respectării cadrului normativ privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea Planului individualizat de asistență socială și semnarea Acordului de prestare a serviciului

4.3.3.1 Aspecte generale

Evaluarea solicitantului/beneficiarului de serviciu social este un proces de colectare și analiză a datelor, în scopul de a forma o opinie profesională despre situația solicitantului/beneficiarului serviciului social și a familiei acestuia.

Potrivit Legii nr.123 din 18.06.2010 există două tipuri de evaluare:

Evaluarea inițială - este prima investigație realizată de asistentul social din comunitate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, cu scopul de identificare a necesităților individuale ale persoanei/familiei și de stabilire a dreptului lor de a beneficia de servicii sociale. La necesitate, în procesul evaluării inițiale a pot fi atrași și alți specialiști, din domeniul sănătății, învățământului, etc.

Evaluarea complexă - este o investigație și analiză în detaliu a cazului, realizate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, prin interacțiunea cu rețeaua socială a beneficiarului și cu antrenarea nemijlocită a specialiștilor din cadrul instituțiilor corespunzătoare, avînd ca scop identificarea necesităților persoanei/ familiei, a resurselor disponibile în familie și comunitate, recomandarea serviciilor sociale și elaborarea planului individualizat de asistență socială.

Pentru ambele tipuri de evaluare sunt elaborate și aprobate formulare standardizate de către autoritatea centrală de specialitate pentru realizarea politicilor de asistență socială, dar care pot fi adaptate, extinse în funcție de necesitățile identificate de către responsabili serviciilor specializate care efectuează acest proces.

În urma evaluării inițiale și evaluării complexe, persoanele responsabile din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, elaborează Planul individualizat de asistență socială.

Potrivit legii menționate mai sus „Planul individualizat de asistență socială este un plan elaborat în scris în baza planului-model aprobat de MSMPS, care cuprinde, în principal, activitățile identificate în vederea satisfacerii necesităților beneficiarului, tipul de servicii sociale, durata de acordare a lor, personalul responsabil. Planul individualizat de asistență socială se elaborează și se

implementează cu participarea activă a beneficiarului și a familiei sale ori a reprezentantului legal al acestuia”.

În baza evaluării complexe asistentul social de comun acord cu alte persoane implicate în evaluare decide asupra tipului de serviciu social acordat: primar, specializat, sau cu specializare înaltă.

4.3.3.2 Colectarea probelor de inspecție

În procesul de executare a misiunii de inspecție și colectare a probelor de inspecție, inspectorul verifică corectitudinea desfășurării procesului de evaluare inițială și evaluare complexă a beneficiarului serviciului, precum și a respectării cerințelor privind elaborarea Planului individualizat de asistență socială, elaborării și semnării altor documente prestabilite. În vederea parcurgerii pasului respectiv și completării compartimentului corespunzător din Fișa de inspecție inspectorul trebuie să desfășoare următoarele acțiuni:

- a) Verifica dacă documentele (formularele) de evaluare inițială și evaluare complexă a beneficiarului conțin informația completă și necesară;

Exemplu: inspectorul va analiza dacă sunt corespunzător completate rubricile din formulare, informația indicată în documente este relevantă conținutului rubricii, dacă documentul nu conține date contradictorii, etc.

- b) Verifică dacă Planul individualizat de asistență conține informația necesară, precum :

- ✓ obiectivele stabilite pentru realizare;



Notă: Inspectorul trebuie să verifice dacă obiectivele stabilite pentru realizarea schimbării situației beneficiarului îndeplinesc următoarele caracteristici - SMART:

- **S**- să fie specifice,
- **M**- măsurabile,
- **A**- abordabile,
- **R**- realiste
- **T**- încadrate în timp.

- ✓ factorii ce determină vulnerabilitatea beneficiarului și/sau a familiei necesari pentru a fi înlăturați;
- ✓ prioritățile necesare de realizat;
- ✓ acțiunile care trebuie întreprinse și perioada în care acestea sunt implementate;
- ✓ instituțiile/specialiști/alte părți implicate care vor colabora în atingerea obiectivelor.



Notă: inspectorul va contrapune în ce măsură informația indicată de asistentul social în formular, corespunde celei colectate în cadrul vizitei la domiciliul beneficiarului referitor la situația materială și financiară, necesitățile lui de asistență socială, riscul la care se expune, etc. Concomitent, se colectează date din alte surse de informare și se confruntă cu datele indicate în formularul de evaluare inițială și evaluare complexă.

- c) Verifică dacă au fost evaluate riscurile pentru anumiți beneficiari (copii, vârstnici în situații de risc și alții) și dacă în procesul de evaluare inițială/complexă s-au respectat măsurile reglementate, în vederea remedierii riscurilor identificate;
- d) Verifica dacă Planul individualizat de asistență socială conține exhaustiv măsurile/acțiunile, care să îndeplinească necesitățile beneficiarului, identificate în procesul de evaluare inițială și/sau complexă;
- e) Analizează datele din chestionarul întocmit în urma vizitei la domiciliul beneficiarului privind necesitățile de acordare a asistenței sociale, confruntându-le cu cele din Planul individualizat de asistență socială, în vederea stabilirii nivelului de acoperire a necesităților beneficiarului în procesul de acordare a serviciului;
- f) Verifică dacă au fost elaborate și semnate alte documente prestabilite de actele normative, și dacă conținutul acestora corespunde cerințelor (De exemplu: Acordul semnat cu beneficiarul serviciului, Acordul de colaborare între părinte/îngrijitor și prestatorul de serviciu, etc.).

În procesul de colectare a probelor, pot fi stabilite și alte acțiuni necesare inspectării, astfel inspectorul nelimitându-se la cele indicate în pct. a)-f).

4.3.4. Pasul nr.4: Verificarea respectării cadrului normativ în procesul de acordare a serviciului social (implementarea Planului individualizat de asistență socială)

Acordarea serviciului social, sau intervenția se realizează de către prestatorul serviciului în baza planului individualizat de asistență socială.

Verificarea acordării serviciilor sociale către beneficiari se efectuează pe baza documentelor care argumentează prestarea serviciilor către beneficiari.

Un instrument eficient de inspecție, constituie chestionarea beneficiarului cu privire la acordarea serviciului, inclusiv a gradului de satisfacție a beneficiarului vis - a - vis de calitatea serviciului social prestat. Procedurii de chestionare sunt supuse doar persoanele adulte, sau reprezentanții legali ai acestora.

Chestionarele utilizate de inspecție sunt elaborate de șeful Direcției responsabile de efectuarea inspecției și sunt aprobate de către conducătorul Inspecției Sociale.

Chestionarul cu privire la acordarea serviciului, inclusiv a gradului de satisfacție a beneficiarului se aplică de către inspector în cadrul vizitei la domiciliu, sau în cadrul altei modalități de comunicare cu beneficiarul.

În caz că datele chestionarului cu privire la acordarea serviciului indică careva riscuri de fraudă (de exemplu: beneficiarul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu a declarat că nu a fost vizitat de mai mult timp de lucrătorul social, sau beneficiarul serviciului nu poate fi găsit la domiciliu, alte circumstanțe) inspectorul este obligat să se documenteze suplimentar și să colecteze probe pentru a face constatările și concluziile de rigoare.

4.3.5. Pasul nr.5: Verificarea respectării cadrului normativ privind monitorizarea implementării (PIA)

Pentru a se asigura că planul individualizat de îngrijire este realizat în mod eficient, iar serviciile corespund necesităților de îngrijire ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate aferente serviciului, prestatorul efectuează monitorizarea și evaluarea serviciilor.

Responsabil de monitorizarea cazului este șeful Serviciului/altă persoană în atribuțiile căreia intră monitorizarea prestării serviciului în conformitate cu planul individualizat de asistență.

Inspectorul trebuie să verifice dacă se respectă cerințele stabilite în cadrul normativ cu privire la monitorizarea implementării PIA, fiind întreprinse următoarele acțiuni de verificare:

Aria de verificare	Acțiuni de verificare
Periodicitatea realizării acțiunilor de monitorizare	Verificarea respectării numărului prestabilit de vizite de monitorizare de către șeful serviciului/ asistentul social/specialistul responsabil de monitorizare a cazului
Întocmirea și aprobarea Raportului de monitorizare	Se verifică dacă există Rapoartele de monitorizare, elaborate și aprobate în modul corespunzător, care se păstrează în dosarul beneficiarului
Plenitudinea informației din rapoartele de monitorizare	Se verifică dacă: a. rapoartele de monitorizare conțin informația prestabilită despre beneficiarul serviciului; b. rapoartele de monitorizare au fost semnate regulamentar

Întreprinderea acțiunilor rezultate din procesul de monitorizare a cazului	Se verifică dacă șeful Serviciului sau alți angajați ai prestatorului de serviciu au asigurat măsurile de reevaluare a necesităților beneficiarului, în cazul constatării în cadrul monitorizării cazului a circumstanțelor care impun modificarea serviciilor prestate beneficiarului.
--	---

Potrivit prevederilor art.19 din Legea nr.123 din 18.06.2010 stipulează că pentru a determina eficiența serviciilor sociale acordate și necesitatea continuării intervenției sau sistării asistenței, situația beneficiarului este reevaluată periodic de către prestatorul de servicii sociale.

În cadrul verificărilor efectuate, inspectorul trebuie să analizeze și să colecteze probe referitor la respectarea cerințelor cadrului normativ privind revizuirea Planului individualizat de asistență socială, întreprinzând următoarele acțiuni de verificare:

Aria de verificare	Acțiuni de verificare
Periodicitatea revizuirii PIA	Examinarea respectării termenului de revizuire a Planului, în conformitate cu prevederile legale : a) după prima lună de acordare a serviciilor sociale; b) la trei luni de acordare a serviciilor sociale; c) după necesitate, dar nu mai rar decât o dată la șase luni.
Întocmirea documentației privind reevaluarea cazului	Existența formularelor/altor documente în care sunt documentate rezultatele ședințelor de revizuire a PIA
Plenitudinea informației aferente etapei de revizuire a PIA	Verificarea formularului privind reevaluarea cazului, în contextul dacă acesta conține datele necesare, după cum urmează: • Indicarea datei realizării întrevederii dintre asistentul social și beneficiar sau alte persoane relevante; • Locul întrevederii; • Durata discuției; • Persoanele participante; • Scopul întrevederii; • Conținutul întrevederii, sau sintetizarea discuției prin notarea celor mai principale idei și aspecte abordate în cadrul ședinței; • Observații pentru rezolvarea cazului, cum ar fi atitudini, comportamente, reacții, relații

	interpersonale, limbajul non-verbal, condiții ale mediului de viață, etc. • Concluzii și recomandări privind aspectele relevante ale cazului și recomandarea acțiunilor pentru etapele următoare ale intervenției. Notă: Orice ședință de revedere poate fi și ședință de închidere a cazului.
Modificarea și actualizarea PIA	Existența unui PIA revizuit și actualizat reieșind din concluziile și recomandările ședinței de revizuire a cazului

4.3.6 Verificarea corectitudinii sistării/suspendării serviciului

Închiderea cazului se organizează atunci când se înregistrează progrese durabile în dinamica cazului.

În cadrul anumitor servicii sociale cazul poate fi decisă suspendarea serviciului pentru o anumită perioadă de timp reglementată în standardele, sau alte acte cu caracter normativ.

Inspectorul este obligat să verifice dacă s-au respectat prevederile regulamentare referitor la închiderea cazului sau la suspendarea acestuia, fiind întreprinse următoarele acțiuni de inspecție:

Aria de verificare	Acțiuni de verificare
Documentele constatatoare	Se verifică: 1) dacă au fost perfectate documente care argumentează necesitatea închiderii cazului. De exemplu: Raportul cu privire la progresul beneficiarului și a familiei; Planul individualizat de asistență revăzut; 2) documentele care stau la baza suspendării serviciului social (cererea de suspendare sau alt document specific).
Decizia cu privire la închiderea/ suspendarea cazului	Se verifică existența documentului și corectitudinea emiterii lui.
Informarea beneficiarului sau a reprezentantului legal referitor la închiderea /suspendarea cazului	Se verifică dacă a fost respectată procedura privind : a. înștiințarea beneficiarului privind condițiile de încetare/suspendare a cazului; b. înștiințarea în scris referitor la de încetare/suspendare a cazului.

--	--

4.3.7 Pasul nr.7: Managementul personalului din serviciul social inspectat

Managementul resurselor umane reprezintă un ansamblu de activități, realizate la nivel organizațional, care trebuie să asigure folosirea cât mai eficientă a angajaților prestatorului de serviciu, în scopul furnizării unor servicii sociale de calitate.

Având în vedere cele expuse mai sus, precum și faptul că practica de inspecție atestă un risc sporit de fraudă în managementul resurselor umane, inspectorul are obligația să aplice acțiuni de inspecție pentru un eșantion de angajați din cadrul prestatorului de serviciu social. În acest scop vor fi întreprinse următoarele acțiuni de verificare:

Aria de verificare	Acțiuni de verificare
Recrutarea personalului	Se verifică: a. asigurarea necesarului de personal; b. existența unor proceduri clare de recrutare a personalului; c. corespunderea personalului angajat cerințelor de calificare prestabilite.
Fișele de post, divizarea clară a responsabilităților	Se verifică dacă fiecare angajat dispune de fișa postului, în care explicit sunt stipulate funcțiile și responsabilitățile angajatului.
Instruirea inițială și instruirea continuă a personalului	Se verifică: a. asigurarea respectării de către prestator a cerințelor privind instruirea inițială și instruirea continuă a personalului; b. elaborarea și aprobarea planului anual de dezvoltare profesională a personalului, în baza necesităților de instruire, precum și implementarea acestuia, etc.
Disciplina, controlul și evaluarea exercitării funcțiilor de către angajații prestatorului de serviciu	Se testează și evaluează riscul de fraudă legat de nerealizarea atribuțiilor funcționale de către angajat, inclusiv neacordarea serviciului beneficiarului, în acest scop fiind verificate: - tabele de pontaj; - registrele de evidență a serviciilor acordate beneficiarilor; - rapoartele de monitorizare;

	- datele Poliției de Frontieră privind plecările în afara țării; - explicațiile beneficiarului privind acordarea serviciului.
Evaluarea performanțelor individuale angajatului a	Se verifică respectarea procedurii de evaluare a performanțelor individuale ale angajatului privind realizarea atribuțiilor funcționale.

4.3.8. Analiza probelor de inspecție legate de procesul de prestare a serviciului social

După parcurgerea pașilor de inspecție aferenți procesului de prestare a serviciului social (Pașii de inspecție cu nr.2-nr.6) și, respectiv, finalizarea etapelor de colectare a probelor de inspecție, inspectorul trebuie să analizeze probele colectate și să completeze compartimentele corespunzătoare din Fișele de inspecție.

Analiza probelor de inspecție are drept scop repartizarea iregularităților în funcție de impactul rezultat din nerespectarea cadrului normativ, ceea ce va facilita procesul de elaborare a concluziilor de inspecție și va asigura mai multă claritate pentru beneficiarii rapoartelor de inspecție.

În contextul expus se disting două grupe mari de iregularități:

Grupa nr.1: *Iregularități care au avut impact asupra calității serviciului social acordat beneficiarului*

Atribuirea iregularităților la această grupă are loc în cazurile când probele de inspecție colectate atestă că expres au fost încălcate cerințele cadrului normativ referitor la stabilirea, acordarea și încetarea serviciilor sociale către beneficiari, existând riscuri rezonabile că ar putea fi compromisă calitatea serviciului prestat.

Exemple:

- a. În etapa evaluării inițiale sau complexe: procesul a derulat într-o manieră necalitativă, lipsesc documentele de evaluare, sau au fost întocmite necalitativ, nu au fost identificate necesitățile de asistență a beneficiarului; etc.
- b. Lipsa Planului individualizat de asistență socială, sau întocmirea acestuia cu încălcări a cerințelor prestabilite (Planul nu conține acțiunile care trebuie întreprinse, sau care au fost identificate ca necesare în etapa de evaluare a necesităților solicitantului de servicii; nu conține obiectivele clare care trebuie atinse,etc).

- c. Intervenția sau implementarea planului individualizat de asistență se efectuează cu încălcări (nu se implementează/sau implementează parțial acțiunile prevăzute în Plan, nu sunt documentate acțiunile implementate;
- d. Nu are loc reevaluarea cazului;
- e. Nu are loc monitorizarea corespunzătoare a cazului, și alte abateri cu impact asupra calității serviciului acordat beneficiarului.

Grupa nr.2: Iregularități de procedură

Sunt calificate ca irregularități de procedură, cazurile de nerespectare a cerințelor cadrului normativ, care n-au impact direct asupra calității serviciului acordat beneficiarului.

De exemplu:

- a. Lipsa semnăturii pe un document, această încălcare fiind constatată de inspector ca o eroare tehnică;
- b. O copie a Planului individualizat de asistență nu a fost transmisă spre informare beneficiarului,etc.

RAPORTAREA REZULTATELOR INSPECȚIILOR EFECTUATE

5.1 Aspecte privind tipul rapoartelor de inspecție și cerințele de calitate

Potrivit pct.9 lit.c) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale una din atribuțiile de bază a instituției constă în întocmirea rapoartelor scrise în care se consemnează constatările misiunii de inspecție/control efectuate, recomandările de îmbunătățire a activității, propunerile de aplicare a măsurilor legale, precum și perioada în care abaterile constatate urmează a fi remediate.

În etapa de raportare a rezultatelor misiunilor de inspecție a serviciilor sociale se elaborează și se aprobă două tipuri de Rapoarte:

- a. Raportul de inspecție per serviciu/entitate, care conține rezultatele inspecției pentru un serviciu social inspectat/entitate, la bază având constatările, concluziile expuse în Fișele de inspecție. Astfel de rapoarte se întocmesc când în cadrul structurii teritoriale de asistență socială se inspectează două, sau mai multe tipuri de servicii sociale. În cazurile respective se va întocmi separat raport de inspecție per serviciu social inspectat, în vederea reflectării mai minuțioase a situației constatate de inspecție.

- b. Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu cuprinde o sinteză per ansamblu a constatărilor și concluziilor expuse în Rapoartele de misiune per serviciu social/entitate inspectată. Raportul respectiv se întocmește în scopul de a aborda problemele sistemice (care se perpetuează în cadrul a mai multe servicii sociale acordate) și care necesită o abordare specială de a fi soluționate.



Notă de atenționare: Nu se permite transferarea intactă a constatărilor și concluziilor din Raportul de inspecție per serviciu/entitate în Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu.

5.2 Cerințele față de raportul de inspecție per serviciu/entitate și raportul per raion

5.2.1 Reguli de bază

Rapoartele de inspecție trebuie să ofere o informație calitativă entităților inspectate, altor beneficiari al acestora referitor la iregularitățile constatate. Este evident faptul că o activitate bună de inspecție, dar prezentată haotic/ neclar, nu va genera impactul așteptat.

Pentru a raporta calitativ, inspectorul trebuie să respecte următoarele reguli de bază:

- 1) să elaboreze raportul pe baza unor obiective de inspecție sigure;
- 2) să asigure conexiunea logică dintre obiectivele inspecției, constatările, concluziile și recomandările înaintate entității;
- 3) să structureze conținutul raportului în jurul elementelor de bază relevante unei constatări;
- 4) să grupeze constatările după tipurile neregulilor;
- 5) să utilizeze frazele și cuvintele pentru a crea un ton constructiv și convingător al constatărilor din raport;
- 6) să identifice datele pentru a fi prezentate în tabele, scheme, grafice sau anexe;
- 7) să utilizeze materialele vizuale adecvate.

5.2.2 Cerințe generale de calitate

Pentru a asigura calitatea Raportului de inspecție, acesta trebuie să corespundă următoarelor cerințe, după cum urmează:

- a. **complet**, adică să conțină toate constatările și datele generalizate, care se conțin în Rapoartele de inspecție per serviciu/entitate;
- 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. **convincător**, ceea ce presupune prezentarea concludentă și exactă a rezultatelor misiunilor de inspecție, iar concluziile și recomandările din raport trebuie să fie susținute cu probe de inspecție suficiente și adecvate.

5.3 Constatările și concluziile din rapoartele de inspecție

5.3.1 Elementele de bază

Potrivit Standardelor de inspecție fiecare constatare expusă în Raport trebuie să includă patru elemente de bază:

- a) **Criteriul:** Ce ar trebui să fie? – criteriul este stipulat în cadrul normativ și reprezintă ceea ce urmează să respecte părțile antrenate în procesul de stabilire și acordare a serviciilor sociale.
- b) **Condiția:** Ce este? – Condiția reprezintă ceea ce inspectorul constată în realitate în rezultatul verificărilor efectuate, reflectând starea reală a lucrurilor, în cazul că acestea nu corespund criteriilor.

Criteriul:

Potrivit prevederilor pct.11, aln.1) din Regulamentul-cadru al serviciului de îngrijire socială la domiciliu se stabilește că: „De serviciile gratuite ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane: 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități, lipsite de suport din partea copiilor, a familiei extinse și a altor persoane (prieteni, rude, vecini)”.

Condiția:

Prestatorul de servicii a încălcat prevederile pct.11, aln.1) din Regulamentul-cadru, fiind admiși în serviciu șase beneficiari, care nu întruneau criteriile de eligibilitate pentru acordarea serviciilor gratuite, deoarece aceste persoane au copii apti de muncă. De menționat că în dosarele beneficiarilor menționați nu există documente care ar confirma lipsa suportului din partea copiilor.

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

Exemplu:

În rezultat, pentru acordarea serviciilor de îngrijire socială la domiciliu celor 6 persoane au fost suportate cheltuieli ilegale din mijloacele statului în sumă de __ lei.

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 acordarea serviciilor sociale

Suplimentar acestor cerințe, șeful direcției sau șeful echipei de inspecție va decide asupra modalității de ordonare a constatărilor și concluziilor de inspecție, în vederea asigurării unei percepții mai ușoare a informației/datelor din Raportul misiunii de inspecție. În acest sens se disting două modalități de structurare a constatărilor și concluziilor de inspecție, după cum urmează:

1. Structura inductivă - descrierea datelor specifice apoi trecerea la concluzii generale. Prin urmare, constatările se ordonează în felul următor: criterii, condiție, efect cauză și concluzie.

2. Structura deductivă - expunerea concluziei, apoi descriere constatărilor care sprijină aceste concluzii, fiind ordonate în modul următor: concluzii, criterii, condiție, efect, cauză.

În baza prevederilor Standardului nr.7 „Etapa de raportare a misiunii de inspecție” au fost stabilite cerințele cu privire la structura Raportului de inspecție per serviciu/entitate și a Raportului generalizator de inspecție pe raion/municipiu, care trebuie respectate în procesul de elaborare a rapoartelor.

Constatările și concluziile de inspecție care se referă la suspiciuni de fraudă privind acordarea serviciilor sociale se vor descrie într-o formă mai detaliată, făcându-se referire la probele colectate.

5.4. Recomandările de inspecție din Raportul de inspecție per serviciu/entitate și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu

Potrivit pct.9 lit.c) din Regulamentul de activitate una din atribuțiile de baza a Inspecției Sociale este de a întocmi rapoarte 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.

Scopul recomandărilor de inspecție este de a prezenta schimbările posibile, care vor conforma situația identificată (constatările de inspecție) la situația reglementată de actele normative în vigoare sau la o situație care va genera „plus valoare” în activitatea entității verificate.

La formularea recomandărilor inspectorul trebuie să țină cont de cerințele stabilite în Standardele de inspecție, asigurându-se conținutul calitativ al recomandărilor înaintate în Raportul de inspecție per serviciu/entitate și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu. În acest sens, inspectorul este obligat să elaboreze recomandări care corespund următoarelor cerințe:

- ✓ să fie sprijinite și să reiasă din constatările și concluziile expuse în Raportul de inspecție;
- ✓ să definească o soluție pentru cauzele care stau la baza neregulilor și deficiențelor constatate;
- ✓ corespunde obiectivelor, priorităților entității;
- ✓ să fie clare, succinte, directe și să conțină destule detalii pentru a avea sens de sine stătător;
- ✓ să fie practice, adică pot fi implementate într-un timp rezonabil, entitatea având competențe legale de a le implementa, etc;
- ✓ specifică în mod exact de trebuie de implementat/schimbat în cadrul unui proces, acțiuni legate de acordarea serviciului social.
- ✓ să fie direcționată asupra „ce trebuie de făcut” și nu asupra „cum de făcut”;
- ✓ să fie cost – eficiente, prin urmare costurile de implementare a recomandărilor să nu fie mai mari ca beneficiile și să nu sporească povara birocratică.

Concomitent, pentru a formula o recomandare calitativă potrivit cerințelor înaintate urmează a fi stabilite cauzele care duc la comiterea unor încălcări sau situații defectuoase. Astfel, inspectorul trebuie să analizeze încălcările constatate și să comunice cu factorii responsabili din cadrul entității pe marginea următoarelor subiecte:

- semnificația încălcării și impactul asupra legalității și acordării serviciului social.
- frecvența încălcărilor;
- abordarea acestor încălcări în inspecțiile anterioare și neîntreprinderea

măsurilor corespunzătoare de remediere din partea managementului entității și managementului superior;

- existența unor business procese clar definite;
- delimitarea și delegarea responsabilităților angajaților entității verificate;
- instruirea personalului pe problemele abordate;
- existența unui cadru normativ ambiguu și deficitar în aplicare;

Inspectorul trebuie să evite formularea unor recomandări generale care nu oferă plusvaloare entității verificate, sau sunt nepotrivite cum ar fi:

- „Asigurarea respectării prevederilor legii, Regulamentului, instrucțiunii.....”;;
- „Sporirea supravegherii din partea conducerii asupra procesului de acordare a serviciilor sociale”;

Exemple de recomandări calitative:

- DASPF va elabora un regulament/ instrucțiune care va reglementa întocmirea anchetei sociale la domiciliu în cadrul serviciului
- DASPF va organiza și desfășura instruirea personalului la aspectul ”X”
- Entitatea verificată va asigura modificarea capitolului/secțiunii ”X” din regulamentul intern cu introducerea unor criterii clare privind aspectul ”Y”

Având în vedere că în cadrul inspecției serviciilor sociale se elaborează două tipuri de rapoarte, în scopul evitării dublării recomandărilor care se înaintează către entitate, inspectorul va respecta următoarele reguli de bază:

- a) Raportul de inspecție per serviciu/entitate va conține recomandări pentru remedierea deficiențelor constatate în procesul de stabilire și acordare a serviciului social inspectat;
- b) Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu va conține:
 - recomandările generale, care vizează iregularitățile sistemice constatate în cadrul a mai multor servicii sociale prestate de entitate;
 - recomandări ce se impun în scopul îmbunătățirii performanței entității inspectate;
 - recomandări înaintate fondatorului entității prestatoare de servicii sociale, altor autorități de stat.

Termenele de implementare a recomandărilor vor fi stabilite în funcție de complexitatea acestora:

- ✓ 3 luni calendaristice – pentru Recomandări de o complexitate mică sau medie (remedierea unor încălcări care nu necesită efort suplimentar din partea managerilor operaționali, dar este ca o obligație a personalului serviciului. De exemplu: asigurarea elaborării documentelor necesare potrivit cerințelor managementului de

caz,etc)

- ✓ 6 luni calendaristice – pentru Recomandări complexe (de exemplu - elaborarea unui act normativ, recuperarea unor mijloace financiare, etc.)

În caz că DASPF va prezenta un Plan de acțiuni privind implementarea recomandărilor înaintate de IS, în care va stabili un alt termen decât cel indicat în Raport, acesta va fi luat în considerație în procesul de monitorizare a implementării recomandărilor.

Recomandările de inspecție sunt reflectate în proiectul Raportului de inspecție per serviciu/entitate și proiectul Raportului generalizator de inspecție pe raion/municipiu, care se remite entității pentru informare și expunerea obiecțiilor, fiind abordat și subiectul posibilității implementării recomandărilor și eventualele probleme legate de acest proces (claritate, termenul de implementare,etc).

5.5. Comunicarea cu entitatea referitor la rezultatele misiunii de inspecție

Șeful echipei de inspecție remite în mod oficial factorilor responsabili din cadrul entității verificate Proiectul Raportului de inspecție per serviciu, pentru cunoștință și expunea obiecțiilor pe marginea lui în termen de 5 zile. Acest document poate fi remis și în format electronic.

După prezentarea obiecțiilor de către entitate, șeful echipei de inspecție este obligat să le examineze și să întocmească o Notă informativă (tabel) în care vor fi expuse constatările inspecției, obiecțiile entității și opinia echipei de inspecție.

Obiecțiile pertinente vor fi luate în considerație în procesul de definitivare a Raportului de inspecție per serviciu, dar și la elaborarea Raportului generalizator de inspecție pe raion/municipiu.

Dacă entitatea inspectată nu a prezentat în termenul stabilit careva obiecții, se consideră că aceasta nu are obiecții la Raport.

Șeful direcției va decide după caz necesitatea remiterii proiectului Raportului generalizator de inspecție pe raion/municipiu către structura teritorială de asistență socială, pentru cunoștință și expunea obiecțiilor pe marginea lui.

Raportul de inspecție per serviciu/entitate și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu se semnează de către șeful Direcției inspecția serviciilor sociale și echipa de inspecție și se prezintă șeful IS pentru semnare, după ce se remite structurii de asistență socială teritoriale verificate, MSMPS, altor autorități publice centrale și locale.

5.6. Dosarul de inspecție

După finalizarea misiunii de inspecție, inspectorul asigură întocmirea dosarului de inspecție, asigurându-se păstrarea în modul corespunzător a probelor colectate și documentelor întocmite/utilizate în procesul desfășurării misiunii de inspecție, în vederea confirmării constatărilor expuse în raport și atestării faptului că misiunea de inspecție a fost realizată cu respectarea standardelor de inspecție și conform cerințelor manualului. Astfel, dosarul de inspecție va cuprinde:

- ✓ Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu,
- ✓ Raportul/Rapoartele de inspecție per serviciu/entitate;
- ✓ Obiecțiile entității pe marginea Raportului întocmit;
- ✓ Fișele de inspecție;
- ✓ Probele de inspecție colectate în cadrul entităților verificate care să susțină constatările și concluziile formulate în Rapoartele de inspecție.

Dosarele de inspecție trebuie structurate astfel încât să permită persoanelor neimplicate în misiunea de inspecție urmărirea activității de inspecție realizată de la etapa de planificare până la elaborarea Raportului de inspecție.

Totodată, la constituirea dosarelor se va ține cont de următoarele:

- a) în dosar se includ, exclusiv, documentele ce țin de activitatea propriu-zisă/inspecția realizată;
- b) documentele care constituie probe de inspecție a cazurilor cu risc de fraudă trebuie autentificate prin semnătura persoanelor cu funcție de răspundere și ștampila entității;

Gruparea documentelor în dosar se efectuează în ordinea cronologică a acțiunilor redate în Raport, astfel, documentele trebuie sistematizate potrivit problemelor abordate și grupate în consecutivitatea cronologică expuse în Raportul de inspecție.



Nu se permite:

- a) Sistematizarea/ gruparea haotică a documentelor;
- b) Includerea în dosar a mai multe exemplare ale aceluiași document, maculatoarele și filele scrise sau completate cu creionul.

V. MONITORIZAREA IMPLIMENTĂRII RECOMANDĂRILOR DE INSPECȚIE

6.1.Aspecte generale privind monitorizarea

Un obiectiv de bază al activității de inspecție a serviciilor sociale este de a contribui la îmbunătățirea procesului de stabilire și acordare a serviciilor sociale către beneficiari, prin implementarea de către prestatorii de servicii a recomandărilor înaintate de Inspecția Socială privind remedierea iregularităților stabilite în cadrul misiunilor de inspecție.

Pentru realizarea acestui obiectiv, un instrument eficient, îl constituie implementarea în cadrul Inspecției Sociale a unui proces de monitorizare a implementării recomandărilor înaintate în cadrul misiunilor de inspecție.

Procesul de monitorizare a implementării recomandărilor de inspecție se efectuează prin două modalități:

- a. în baza evaluării informației prezentate de entitate referitor la acțiunile întreprinse privind remedierea iregularităților constatate;
- b. prin realizarea controlului ulterior (follow up) cu deplasarea la entitate, obiectivele căruia includ revizuirea totală sau parțială a modului, în care

entitatea verificată a implementat recomandările de inspecție, cu colectarea probelor corespunzătoare ce demonstrează acest fapt.

În cadrul procesului de monitorizare a recomandărilor de inspecție - obiectul supus monitorizării îl constituie:

- a. Raportul de inspecție per serviciu/entitate, care conține recomandările înaintate în cadrul unui serviciu social inspectat;
- b. Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu, care conține recomandările ce vizează îmbunătățirea managementului per ansamblu a entității verificate.

În dependență de nivelul de implementare, se disting recomandări:

- ✓ *implementate* – informația prezentată de către entitatea verificată/alte organe și instituții vizate în Raportul de inspecție atestă faptul că au fost întreprinse măsurile necesare în vederea realizării recomandării;
- ✓ *implementate 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 proceduri);
- ✓ *neimplementate* - entitatea n-a prezentat nici o informație care ar atesta întreprinderea unor măsuri în vederea conformării la recomandările înaintate sau acțiunile întreprinse nu sînt adecvate.

Monitorizarea implementării recomandărilor Inspecției Sociale este pusă în sarcina unui angajat din cadrul subdiviziunii de inspecție. Concomitent, șeful direcției este responsabil de asigurarea calității procesului de monitorizare a recomandărilor de inspecție, asigurând desfășurarea acestuia în conformitate cu prevederile Standardelor de inspecție și a prezentului manual.

6.2 Procesul de monitorizare a implementării recomandărilor de inspecție

Procesul de monitorizare a recomandărilor de inspecție este unul complex și încorporează cinci pași, care trebuie respectați în activitatea de monitorizare a implementării recomandărilor de inspecție .

Pasul nr.1: Înregistrarea în regim de monitorizare a recomandărilor de inspecție”:

1) Responsabilul de monitorizare, în termen cel mult 5 zile de la data remiterii Raportului de inspecție per serviciu și Raportului generalizator de inspecție pe raion/municipiu în adresa entității inspectate, altor autorități ale statului, le înregistrează în Registrul de evidență a Rapoartelor de inspecție aflate la monitorizare. Formatul Registrului de evidență este expus în **Anexa nr.4.**

În etapa de înregistrare a rapoartelor inspectorul este obligat să completeze rubricile 1-4 din Registru.

2) Concomitent, în termen de 5 zile, responsabilul de monitorizare este obligat să perfecteze dosarul de monitorizare, în care se vor include:

- ✓ Raportul/rapoartele de inspecție per serviciu și Raportul generalizator de inspecție pe raion/municipiu;
- ✓ copia scrisori de remitere în adresa entității inspectate a Rapoartelor de inspecție;
- ✓ informația parvenită în adresa Inspecției Sociale de la entitate privind măsurile întreprinse pe marginea recomandărilor înaintate;
- ✓ altă informație relevantă.

Pasul nr.2: „Analiza datelor raportate de entități cu privire la implementarea recomandărilor și asigurarea actualizării registrelor de evidență”:

1) În termen de pînă la 10 zile, responsabilul de monitorizare este obligat să analizeze informația parvenită de la entitatea inspectată privind măsurile întreprinse în scopul implementării recomandărilor de inspecție. În procesul de analiză, responsabilul de monitorizare poate solicita suport de la echipa responsabilă de înaintarea recomandărilor de inspecție, în scopul evaluării nivelului de implementare a recomandărilor.

2) După finalizarea analizei datelor, responsabilul de monitorizare completează datele din „Registrul de evidență a recomandărilor de inspecție aflate în regim de monitorizare”, potrivit **Anexei nr.5**. Documentul respectiv se întocmește în format electronic, separat pentru rapoartele de inspecție aflate în regim de monitorizare.

3) În cazurile cînd a expirat termenul de implementare a recomandărilor, responsabilul de monitorizare, în baza „Registrului de evidență a recomandărilor de inspecție aflate în regim de monitorizare” va completa complementar rubricile nr.5-nr.9 din „Registrul de evidență a Rapoartelor de inspecție aflate la monitorizare”. Informația respectivă se generalizează pînă la data de 05 a lunii următoare celei de raportare.

Pasul nr.3: „Comunicarea cu entitățile referitor la implementarea recomandărilor”:

1) Dacă entitatea nu a prezentat informație privind implementarea recomandărilor de inspecție a căror termen de implementare a expirat, sau informația prezentată nu justifică implementarea acesteia, sau reflectă implementarea parțială a recomandării, responsabilul de monitorizare, consecutiv, va întreprinde următoarele acțiuni:

a. În termen cel mult trei zile de la expirarea termenului de implementare a recomandărilor, responsabilul de monitorizare va contacta telefonic conducerea prestatorului de servicii sociale și va solicita prezentarea informației cu referire la acțiunile întreprinse întru implementarea recomandărilor de inspecție;

b. Dacă entitatea inspectată, în maxim 5 zile lucrătoare, nu a prezentat informația vizavi de implementarea recomandărilor de inspecție, sau aceasta nu este completă/calitativă și nu atestă implementarea integrală a recomandărilor de inspecție, responsabilul de monitorizare va solicita în scris de conducerea entității întreprinderea măsurilor necesare implementării recomandărilor de inspecție și informarea în scris a Inspecției Sociale despre acțiunile întreprinse.

c. Dacă entitatea refuză să prezinte informația privind implementarea recomandărilor, inspectorul va întocmi un demers oficial din partea IS în adresa organului ierarhic superior/fondator (Consiliul raional), solicitându-se întreprinderea măsurilor de rigoare.

Pasul nr.4: „Raportarea datelor privind nivelul de implementare a recomandărilor”:

1) Responsabilul de monitorizare trebuie să analizeze nivelul de implementare a recomandărilor de inspecție, întocmind următoarele documente, care sunt coordonate și contrasemnate de șeful direcției și prezentate spre aprobare șefului IS:

a. Informația generalizată privind nivelul de implementare a recomandărilor care se actualizează lunar până la data de 05 a lunii următoare celei de raportare.

b. Notă–raport privind neimplementarea recomandărilor de inspecției de către entitate. Acest document se întocmește la necesitate, în cazurile când:

- ✓ entitatea refuză prezentarea informației privind implementarea recomandărilor, inclusiv restituirea prejudiciului cauzat statului din stabilirea și acordarea necuvenită a serviciilor sociale;
- ✓ informația prezentată nu este credibilă/pertinentă;
- ✓ entitatea nu a întreprins nici o măsură de implementare a recomandărilor de inspecție, în termenele stabilite de IS.

c. Nota–raport privind rezultatele analizei nivelului de implementare a recomandărilor de către structurile teritoriale de asistență socială. Documentul respectiv se va întocmi la finele anului de gestiune (situația din 25.12. a.c) și va conține o analiză privind măsurile întreprinse de

entități în vederea implementării recomandărilor de inspecție, potrivit datelor rezultate din Anexele nr.3, și nr.4. Acest document va include informația despre numărul de rapoarte, recomandări și nivelul de implementare a acestora:

- ✓ pentru anul curent de gestiune, inclusiv pentru cele cu termenul expirat de realizare;
- ✓ pentru anul anterior, termenul de implementare a cărora expira în anul curent.

Informația din Nota-Raport este utilizată la întocmirea Raportului anual de activitate al IS, precum și poate servi drept temei pentru planificarea misiunilor de inspecție pentru anul premergător, în cadrul entităților cu un nivel redus de implementare a recomandărilor înaintate de IS.

Pasul nr.5: Verificarea implementării recomandărilor de inspecție la entități

- 1) În baza Notei - raport privind neimplementarea recomandărilor de inspecției de către entitate, șeful Inspecției Sociale va dispune, după caz:
 - a. inițierea misiunilor de verificare inopinate, desfășurate de către responsabilul de monitorizare, sau echipa de inspecție;
 - b. planificarea misiunilor de inspecție pentru perioada ulterioară.
- 2) În baza Notei-raport aprobate de către șeful Inspecției Sociale privind inițierea misiunii de inspecție, se va întocmi Ordinul privind efectuarea misiunii de inspecție, în care se va indica:
 - entitatea unde se va efectua acțiunea de verificare,
 - Raportul de inspecție care încorporează recomandările supuse verificării,
 - perioada de verificare;
 - echipa de inspecție.
- 3) La inițierea misiunii de verificare/inspecție de către echipa de inspecție se va solicita de la responsabilul de monitorizare prezentarea unei informații generalizatoare referitor la măsurile întreprinse de către entitate în vederea remedierii deficiențelor/abaterilor constatate în cadrul misiunii anterioare, inclusiv referitor la acțiunile de recuperare a prejudiciului adus statului în procesul de acordare a serviciilor sociale. După necesitate, șeful echipei de inspecție solicita de la responsabilul de monitorizare punerea la dispoziție a dosarului de monitorizare sau a unei informații din dosar.
- 4) În cazurile când verificarea implementării recomandărilor se va efectua de către responsabilul de monitorizare, acesta după necesitate, va solicita suportul șefului Direcției și/sau a echipei de inspecție care a elaborat recomandările,

pentru a avea aceleași abordări vizavi de recomandările înaintate.

- 5) În procesul de verificare a implementării recomandărilor de inspecție se vor respecta pașii de inspecție reglementați de prezentul manual, precum și cerințele de întocmire a raportului misiunii de inspecție.

Anexa nr.1

Modelul planului anual al misiunilor de inspecție a serviciilor sociale

Nr. crt.	Denumirea prestatorului	Denumirea serviciului social inspectat	Denumirea serviciului social monitorizat	Perioada desfășurării misiunii de inspectare
---------------------	--------------------------------	---	---	---

Anexa nr.2

APROBAT
Şeful Inspecţiei Sociale

(numele, prenumele)
„___” _____ 20__

Modelul Planului misiunii de inspecţie

1. Titlul misiunii de inspecţie:
2. Obiectivul general al misiunii de inspecţie:
3. Obiective specifice:
- 3.1
- 3.2
- 3.3
4. Perioada supusă inspecţiei:
5. Eşantionul selectat:
6. Echipa de inspecţie:

N.P	Rolul în cadrul echipei de inspecţie:	Sarcina de inspectare
	Şeful echipei de inspecţie, membrul echipei de inspecţie	a) Denumirea serviciului social; b) Eşantionul stabilit spre verificare, pentru paşii de inspecţie aferenţi colectării probele (indicaţi în capitolul nr. 4 pct.4.3) Notă: pentru anumiţi paşi de inspecţie eşantionul poate să difere ca mărime. <i>De exemplu: mărimea eşantionului verificat la Pasul nr.8 „Verificarea corectitudinii închiderii cazului” este stabilită în funcţie de numărul persoanelor pentru care s-au adoptat deciziile corespunzătoare.</i> c) Alte sarcini specifice

7. Tehnici de inspecție utilizate

- ✓ Proceduri analitice (Analiza documentelor din dosarul beneficiarului, angajatului prestatorului de serviciu);
- ✓ Intervievarea:
- ✓ Confirmarea:

8. Data planificată pentru prezentarea proiectului raportului: _____

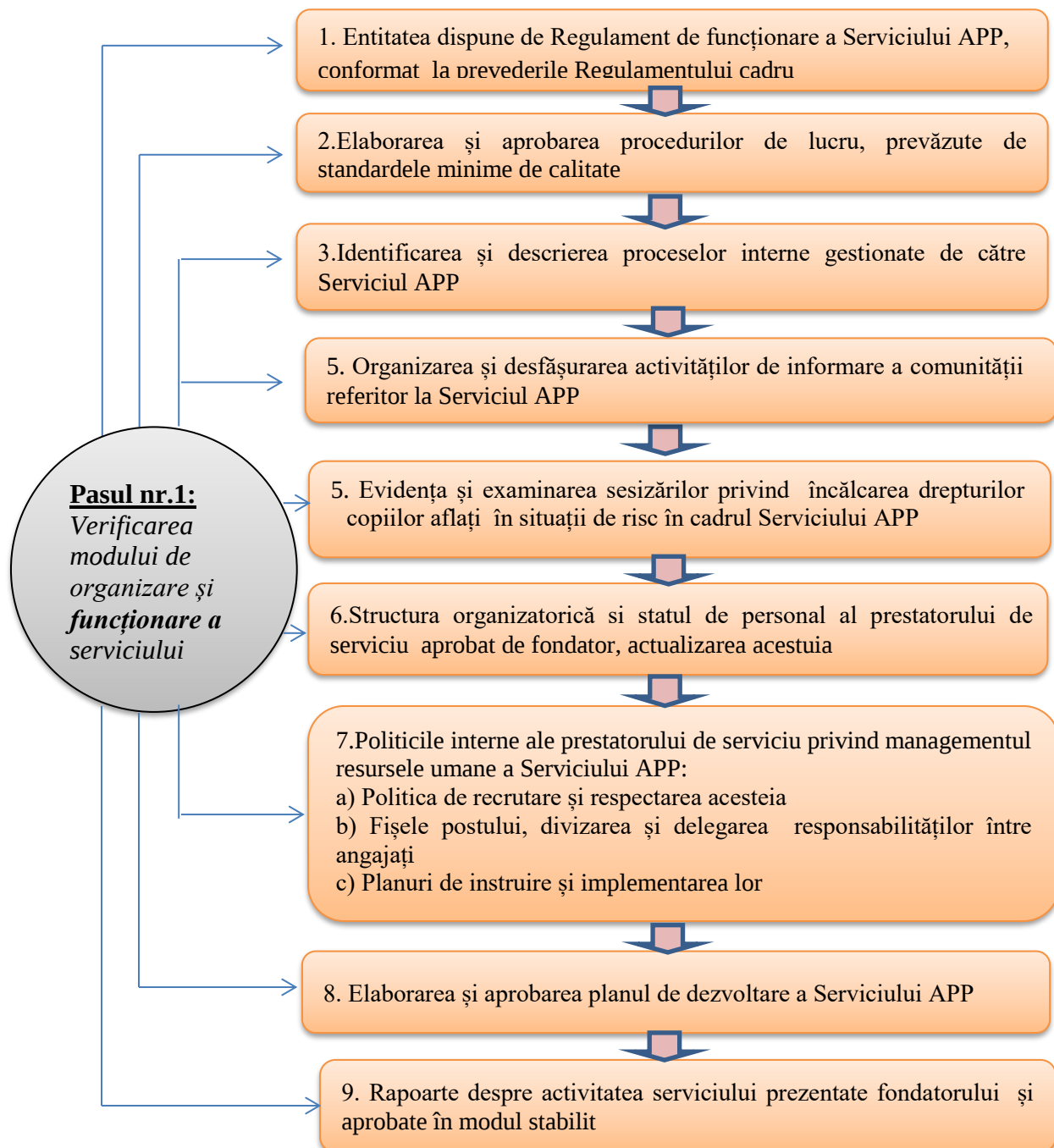
9. Data planificată pentru prezentarea raportului final: _____

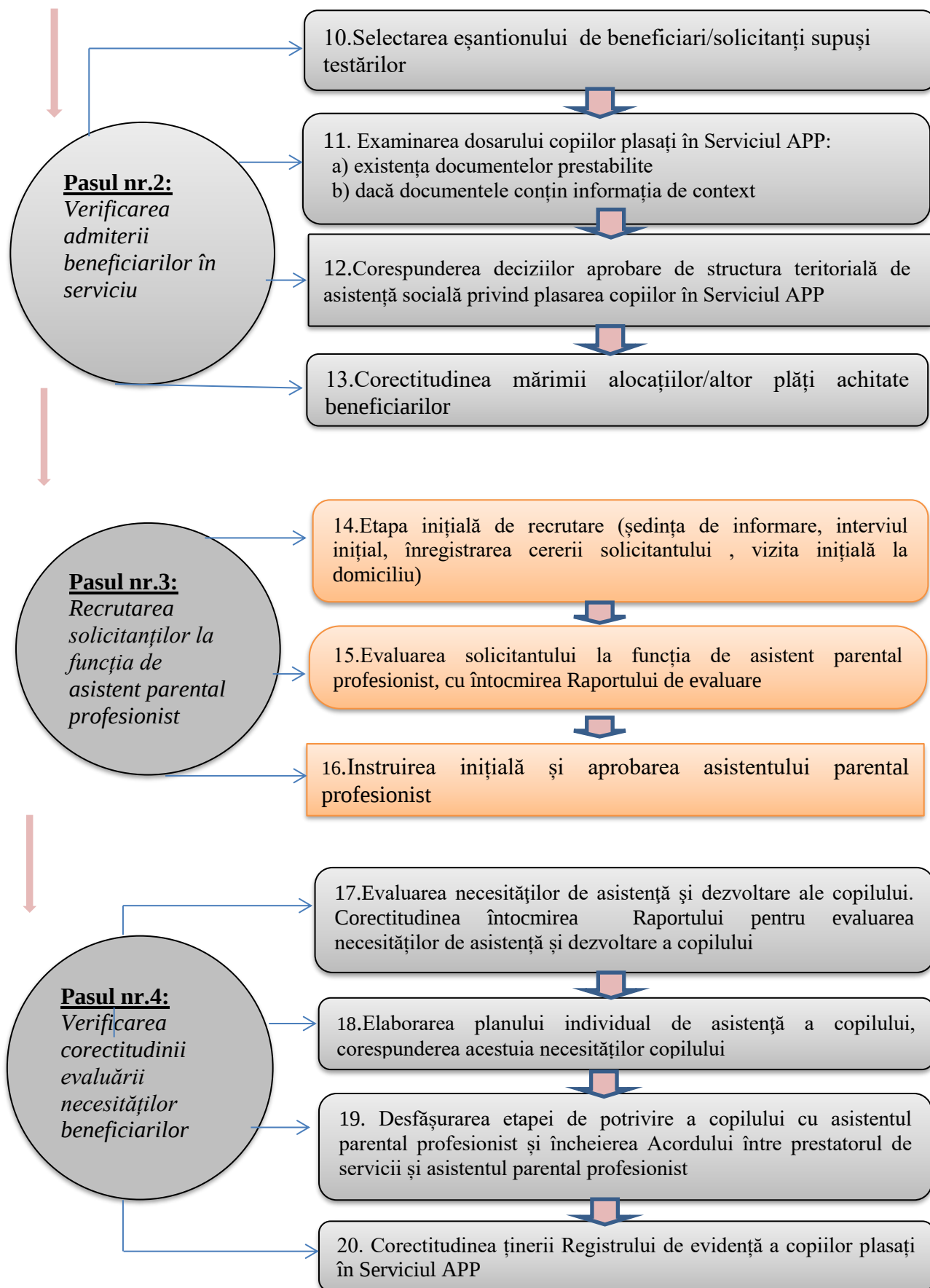
Şeful Direcţiei inspecţia serviciilor sociale _____

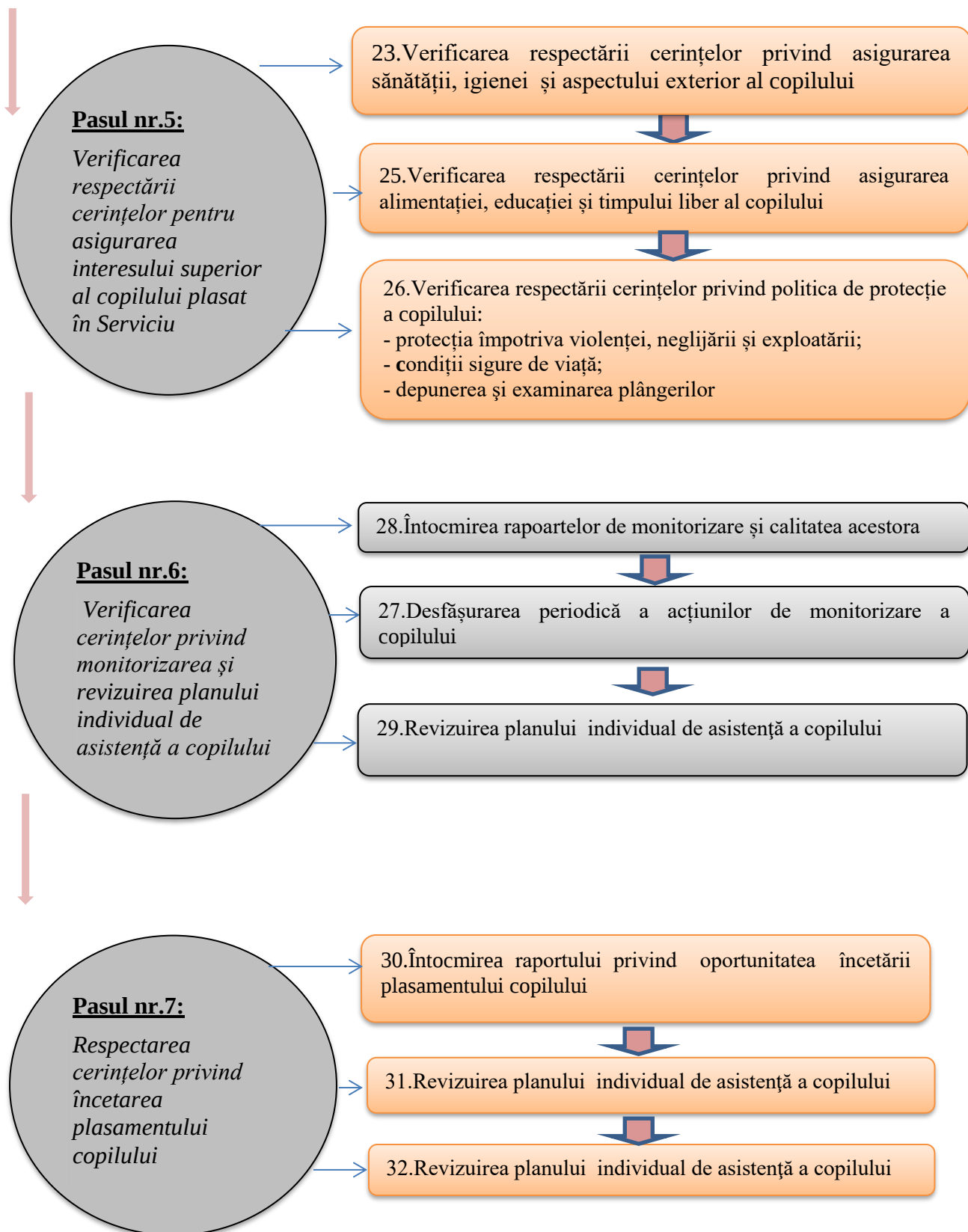
Documentația-standard utilizată în etapa de execuție a misiunii de inspecție a serviciilor sociale

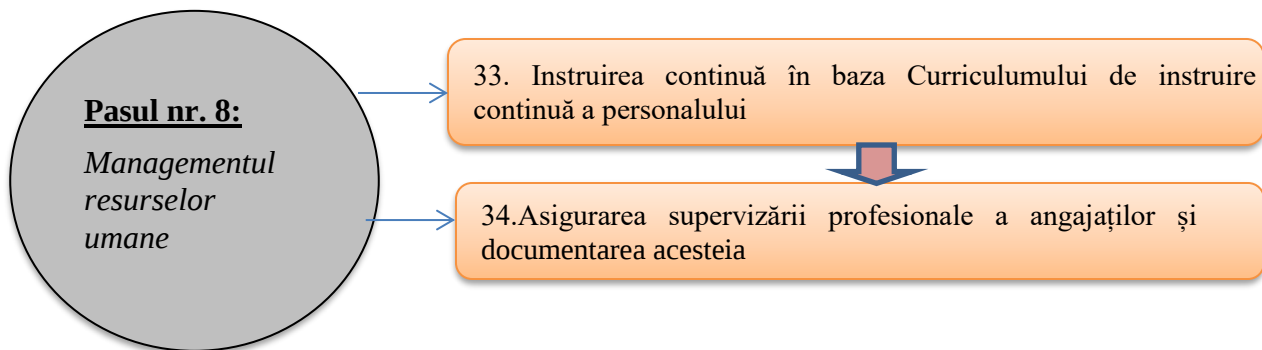
- 3.1** Pașii aferenți inspectării serviciului „Asistență Parentală Profesională”
- 3.2** Fișa de inspectare a serviciului „Asistență Parentală Profesională”
- 3.3** Pașii aferenți inspectării serviciului ”Asistență Personală”
- 3.4** Fișa de inspectare a serviciului social „Asistență personală”
- 3.5** Pașii aferenți inspectării serviciului de îngrijire socială la domiciliu
- 3.6** Fișa de inspectare a serviciului de îngrijire socială la domiciliu
- 3.7** Pașii aferenți inspectării serviciului social „Echipa mobilă”
- 3.8** Fișa de inspectare a serviciului social „Echipa mobilă”
- 3.9** Pașii aferenți inspectării modului de acordare a biletelor de reabilitare/recuperare a persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități
- 3.10** Fișa de inspecție a modului de acordare a biletelor de reabilitare/recuperare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități

Pașii aferenți inspecției „Serviciului Asistență Parental Profesionalistă”









FIȘA DE INSPECTARE
de inspectare a Serviciului Asistență Parentală Profesionistă

1. CADRUL NORMATIV DE REGLEMENTARE A SERVICIULUI:

- a. Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;
- b. Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția copiilor aflați în situațiile de risc și a copiilor separați de părinți;
- c. Regulamentul - cadrul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 17.09.2014 (în continuare - Regulamentul – cadru);
- d. Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 17.09.2014 (în continuare - Standardele minime de calitate);
- e. Hotărârea Guvernului nr. 924 din 31.12.2009 cu privire la alocațiile pentru copiii plasați în Serviciul de asistență parentală profesionistă.

2. DATE DESPRE SERVICIUL SOCIAL:

Serviciul asistență parentală profesionistă (în continuare – Serviciu) din subordinea Direcției asistență socială și protecția familiei _____
cu sediul în orașul _____

Adresa:- _____

Cod poștal:

Telefon :

Fax:

e-mail:

Pagina de internet:

3. DATE STATISTICE GENERALE DESPRE SERVICIU

(Indicatorii se reflectă la finele anului - situația la data de 31 decembrie)

N/0	Indicatori/ anii	2015	2016	2017	Situația curentă la momentul inspectării SAPP
1.	Numărul total de beneficiari ai Serviciului :				
a.	<i>Nr. copiilor lipsiți efectiv de grija părinților în situații determinate de absența acestora, cu excepția copiilor ai căror părinți sînt plecați peste</i>				

	hotare;				
b.	<i>Nr. copiilor luați de la părinți din cauza existenței pericolului iminent pentru viața sau sănătatea acestora ori aflați în situație de risc;</i>				
c.	<i>Nr. copiilor cărora li s-au stabilit statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească;</i>				
d.	<i>Nr. copiilor cărora li s-a stabilit statutul de copil rămas fără ocrotire părintească;</i>				
e.	<i>Nr. copiilor cu dizabilități, ai căror părinți sau persoanele în grija cărora se află copilul au nevoie de timp pentru recuperare;</i>				
f.	<i>Nr. de mame minore cu risc de abandon al copilului.</i>				
2.	Nr. total de asistenți parentali profesioniști.				
3.	Nr. mediu de copii care revin unui asistent parental profesionist în Serviciu				
4.	Nr. managerilor de Serviciu.				
5.	Nr. asistenților sociali responsabili de Serviciu.				
6.	Nr. total de copii plasați în familiile asistenților parentali profesioniști, inclusiv:	15	12	13	
a.	<i>Nr. de copii în plasament de urgență</i>				
b.	<i>Nr. de copii în plasament de scurtă durată</i>				
c.	<i>nr. de copii în plasament de lungă durată</i>				
d.	<i>n. de copii în plasament de răgaz</i>				
7.	Nr. copiilor ieșiți din Serviciu:				
a.	<i>Nr. copiilor care au împlinit vârsta de 18 ani</i>				
b.	<i>Nr. copiilor care au fost reintegrat în familia biologică</i>				
c.	<i>Nr. copiilor care au fost integrat în familia extinsă</i>				

4. VERIFICAREA MODULUI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Nr/o	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da (x)	Nu (x)	Cadrul normativ de reglementare	Comentarii
1	2	3	4	5	6
4.1	Dispune prestatorul de un Regulament intern cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă, elaborat în conformitate cu Regulamentul cadru?			Pct. 40, alin. 1) din Hotărârea Guvernului 760 din 17.09.2014	
4.2	Prestatorul deține evidența și examinează sesizările privind încălcarea drepturilor copiilor aflați în situații de risc în cadrul Serviciului ?			Standardul nr.1	
4.3	Prestatorul respectă criteriile de eligibilitate la identificarea formei de plasament pentru acest Serviciu?			Regulamentul, pct. 6	
4.4	Prestatorul asigură informarea comunității prin diferite metode despre Serviciu?			Standardul nr. 2	
a.	Dispune de un Plan informațional de sensibilizare			Standardul nr. 2	
b.	Deține / Elaborează/Editează și distribuie materiale informaționale (pliante, broșuri, postere, informații).			Standardul nr. 2	
4.5	Prestatorul are descrise și aplică procedurile de lucru:			Standardele minime de calitate	

a.	<i>Procedura de protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare și exploatare, aplicînd un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri;</i>			Standardul nr. 17	
b.	<i>Procedura de examinare și soluționare a plîngerilor;</i>			Standardul nr. 19	
c.	<i>Registrul de înregistrare a plîngerilor;</i>			Regulamentul, pct.44 Standardul 19	
4.6	Prestatorul deține documentele Serviciului referitoare la copiii beneficiari:			Regulamentul, pct. 32	
a.	<i>Registrul de evidență a copiilor plasați în Serviciu;</i>			Regulamentul, pct. 32	
b.	<i>Dosarele copiilor completate conform standardelor minime de calitate;</i>			Regulamentul, pct. 32	
c.	<i>Registrul vizitelor.</i>			Regulamentul, pct. 32	
4.7	Prestatorul Serviciului asigură aplicarea politicilor privind managementul resurselor umane :				
a.	<i>Ghidul Serviciului pentru solicitanții la funcția de asistent parental profesionist privind metodologia utilizată, drepturile și responsabilitățile, precum și procedura de selectare și aprobare în funcție;</i>			Standardul nr. 2	
b.	<i>Aplică criteriile de recrutare a personalului;</i>			Standardul nr. 20	

c.	<i>Dispune de Registrul solicitanților funcției de asistent parental profesionist;</i>			Standardul nr. 20	
d.	<i>Are elaborate, aprobate și contrasemnate fișele postului pentru angajații Serviciului ;</i>			Standardul nr. 22	
e.	<i>Asigură reaprobarea anuală a asistentului parental profesionist în baza evaluării competențelor profesionale ale acestuia;</i>			Standardul nr. 23	
f.	<i>Asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului;</i>			Standardul nr. 32	
g.	<i>Asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale;</i>			Standardul nr. 33	
h.	<i>Înscrie datele asistentului parental profesionist nou-aprobat în Registrul asistenților parentali profesioniști;</i>			Pct. 13 și pct. 14 din Hotărârea Guvernului 760 din 17.09.2014	
i.	<i>Are un Program de instruire elaborate și aplicat în bază curriculumului de formare elaborat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;</i>			Regulamentul, pct.14	
j.	<i>Deține un Registru de evidența a instruirii inițiale și continuă a asistenților parentali profesioniști și a certificatelor eliberate.</i>				
4.8	Serviciul dispune de plan de activitate a Serviciului ?			Standardul nr. 34	
4.9	Prestatorul a prezentat raportul anual de activitate Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate ?			Standardul nr. 34	

5. PAȘII DE INSPECȚIE PRIVIND ADMITEREA ȘI PRESTAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ PARENTALĂ PROFESIONISTĂ

Notă: pentru aplicarea bifei ”Da”, inspectorul este obligat să colecteze probe referitor la respectarea cadrului normativ aferent subprocesului/ pasului de inspecție și trebuie să se asigure privind lipsa tipurilor de iregularități menționate în tabel.

I.Subprocesul/ Pasul de inspecție: *Verificarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în Serviciu*

Nr/o	Copiii plasați în Serviciu sunt beneficiari în conformitate cu prevederile Regulamentului ? (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)					
	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de copii prevăzuți în pct. 6 din Regulament	Copilul a împlinit vârsta de 18 ani și este plasat în continuare în familia APP	Nu beneficiază de alocații sociale în mărimea și modul stabilit regulamentar
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru, standardelor minime de calitate, alte acte normative (în continuare - Cadrul normativ de referință), după cum urmează:

1. În coloana nr.5-6: pct. 6 din Regulament;
2. În coloana nr.7: Hotărârea Guvernului nr. 924 din 31.12.2009 cu privire la alocațiile pentru copiii plasați în serviciul de APP.

Subprocesul/ Pasul de inspecție: *Verificarea conținutului Raportului pentru evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului*

Raportul cuprinde informația necesară? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)																
Nr /o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Din conținutul raportului lipsește:												
				Date generale despre familia și rudele copilului	Condițiile de trai ale familiei	Problemele familiei și motivele separării copilului de familie	Istoricul copilului	Descrierea stării de sănătate	Caracteristica psihoemoțională a copilului	Comportamentul și aptitudinile sociale	Concluzii privind necesitățile de asistență și dezvoltare ale copilului	Recomandări pentru planul individual de asistență	Copia actelor de identitate ale copilului	Copia actelor de identitate ale membrilor familiei	evaluarea inițială a situației copilului	Evaluarea complexă a situației copilului
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.																
2.																
3.																

Cadrul normativ de referință: Coloanele nr.5 -17: Standardul nr.25.

III. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor pentru plasamentul copilului în Serviciu

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la plasamentul copilului în Serviciu ? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)															
N/o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Planul individual de asistență a copilului nu corespunde cu evaluarea necesităților și recomandărilor	Planul individual de asistență nu a fost elaborat înainte de plasamentul copilului	Planul individual de asistență nu a fost adus la cunoștință copilului și familiei acestuia	Nu a fost protocolat procesul de potrivire a copilului c asistentul parental profesionist	Lipsește Raportul de potrivire a asistentului parental profesionist cu copilul	Nu a fost respectate termenul de 30 zile calendaristice a procesului de potrivire	Lipsește avizul Comisiei cu privire la plasarea copilului	Lipsește dispoziția ATT cu privire la plasarea copilului	Dispoziția ATT a fost adoptată înainte de emiterea avizului Comisiei	Plasamentul copilului nu a fost înscris în Registrul de evidență a cop. plasați	Prestatorul de Serviciu și app nu au semnat acordul de plasament al	Acordul de plasament al
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.															
2.															
3.															
4.															

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5: Pct.20, alin.1) din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr. 25;
2. Coloana nr.6:Standardul minim de calitate nr.25;
3. Coloana nr.7: Standardul minim de calitate nr. 26;
4. Coloana nr. 8-9: Pct. 23 din Regulament, Standardul minim de calitate nr.27;
5. Coloana nr. 10: Standardul minim de calitate nr. 27;
6. Coloana nr. 11-13: Pct. 25 din Regulament, Standardul minim de calitate nr.28;
7. Coloana nr. 14: Standardul minim de calitate nr. 28;
8. Coloana nr. 15-16: Pct. 26 din Regulament.

IV. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor pentru asigurarea interesului superior al copilului în Serviciu

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate pentru asigurarea interesului superior al copilului în Serviciu? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)

Nr/ o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Nu a fost respectată:													
				Identitatea copilului :	a. Nu au fost create condiții și aplicate metode ce contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și a respectului de sine (lecții/meditații, jocuri/exemple, întâlniri și discuții cu psihologul)	b. Nu sunt fixate/înregistrate acțiunile ce confirmă aranjamentele pentru facilitarea contactelor copilului cu familia, prietenii, rudele, alte	c. Nu sunt create condiții pentru păstrarea obiectelor personale ale copilului.	d. Nu deține /nu completează "Cartea vieții" copilului	Demnitatea și dreptul la viața privată:	a. Asistentul parental profesionist nu oferă copilului spațiu privat și intimitate ?	b. Bunurile personale ale copilului nu sunt păstrate în siguranță ?	Relațiile copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate:	a. Măsurile pentru menținerea și dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate nu sunt realizate în conformitate cu planul individual de asistență.	b. Nu s-au implementat activități practice pentru susținerea și asistența copilului în vederea menținerii sau dezvoltării relațiilor cu membrii familiei sau alte persoane apropiate;	c. Nu s-a asigurat relaționarea fraților și surorilor care nu sunt plasați împreună, inclusiv petrecerea vacanțelor de vară.	d. Nu s-au organizat vizite cel puțin o dată la trei luni a copiilor cu părinți care se află în penitenciare	e. Vizitele copilului de către părinți sau persoane apropiate nu sunt notate în Registrul vizitelor
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.																	

Cadrul normativ de referință:

Coloana nr.5-9: Standardul minim de calitate nr.7;

Coloana nr.10-12: Standardul minim de calitate nr.9;

Coloana nr.13-18: Standardul minim de calitate nr.10.

V. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind asigurarea sănătății, igienei și aspectului exterior al copilului

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate pentru asigurarea sănătății, igienei și aspectului exterior al copilului ? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)

Nr/ o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	N u (x)	Nu a fost asigurată/ asigurat:																												
					Sănătatea copilului :																											
					a. Asistentul parental profesionist nu a asigurat punerea la evidență medicului a copilului		b. Copilul nu deține istoria medicală și se asigură vizita la medic		c. Prestatorul de serviciu nu a asigurat programe de educație a copilului pentru un mod sănătos de viață (educație sexuală ; împotriva fumatului; consumul de droguri și a băutorilor alcoolice)		d. Copilului cu dezabilități nu îi sunt prestate servicii specifice de sprijin și recuperare		e. Asistentul parental profesionist nu a asigurat evidența tuturor medicamentelor prescrise și administrate de copil a bolilor accidentelor sau leziunilor suferite de copil pe parcursul accidentelor și nu sunt înregistrate în agenda		f. Asistentul parental profesionist nu dispune de trusă medicală de prim ajutor care este păstrată în siguranță medicului a copilului		g. Asistentul parental nu a fost instruit cu privire la semnele unor boli la copil și acordarea primului ajutor în caz de urgență		Igiena personală:		a. Copilului nu i s-a oferit condiții pentru igiena personală		b. Hainele, obiectele personale și locuința copilului nu sunt menținute în curățenie		c. Locuința, mobilierul și comoditățile de la domiciliul asistentului parental profesionist (baie, veceu etc.) nu sînt menținute în		Aspectul exterior		a. Asistentul parental profesionist nu a asigurat copilul cu încălțăminte și îmbrăcăminte potrivită sezonului		b. Asistentul parental profesionist nu a asigurat copilul cu bani de buzunar	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19														

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-12: Standardul minim de calitate nr.11;
2. Coloana nr.13-16: Standardul minim de calitate nr.12;
3. Coloana nr.17-19: Standardul minim de calitate nr.13.

VI. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind asigurarea alimentației, educației și timpului liber al copilului

Nr/ o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Au fost îndeplinite cerințele privind asigurarea alimentației, educației și timpului liber al copilului : (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)											
				Alimentația copilului	a. Asistentul parental profesionist ajută copilul, dacă este necesar, în procesul de alimentație, mai ales în cazul celui de vîrstă fragedă și/sau cu dizabilități.	b. Domiciliul asistentului parental profesionist dispune de condiții adecvate de păstrare a produselor alimentare și de spațiu special amenajat pentru pregătirea hranei și luarea meselor, care este menținut în curățeni	Educație	a. Asistentul parental profesionist nu întreprinde măsuri pentru acordarea suportului copilului în realizarea sarcinilor de învățare individuală	b. Planul individual de asistentă a copilului nu prevede rolurile asistentului parental profesionist, părinților copilului și altor specialiști în procesul educațional	c. Asistentul parental profesionist nu vizitează cu regularitate instituția educațională, participă la adunările de părinți și la alte evenimente educaționale.	d. Asistentul parental profesionist nu îi asigură copilului condiții pentru învățare, îi motivează succesele, îi stimulează participarea la programele extracurriculare și contribuie la orientarea sa profesională.	e. Rezultatele obținute de copil în procesul educațional nu sînt înregistrate în dosarul copilului.	Timpul liber	a. Copilul nu este implicat și nu participă în diverse activități sportive, culturale și artistice care contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și la integrarea socială a acestuia	b. Asistentul parental profesionist nu încurajează beneficiarul să stabilească relații de prietenie cu alți copii de aceeași vîrstă și nu acceptă vizite reciproce la domiciliu.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-8: Standardul minim de calitate nr.14;
2. Coloana nr.9-14: Standardul minim de calitate nr.15;
3. Coloana nr.15-17: Standardul minim de calitate nr.16.

VII. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind politica de protecție a copilului

Nr/ o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	A fost asigurată protecția copilului ? (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)									
				Protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării	<i>Copilul nu a fost informat despre regulile și procedurile de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.</i>	Condiții sigure de viață	<i>a. Spațiul în care locuiește copilul nu corespunde cerințelor de securitate antiincendiară, securitate a sistemelor electrice, încălzire, apeduct și canalizare</i>	<i>b. Locuința asistentului parental profesionist nu asigură condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizei, a colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc</i>	<i>c. Medicamentele, substanțele chimice folosite pentru igienizarea încăperilor și prelucrarea solului nu sînt păstrate în locuri inaccesibile copilului.</i>	<i>d. Asistentul parental profesionist nu are afișate la un loc vizibil telefoanele de contact al serviciilor de urgență (asistență medicală urgentă, poliție, serviciul antiincendiar, gaze) și autorității tutelare locale și teritoriale, copiii fiind instruiți să apeleze, în caz de necesitate, la instituțiile respective.</i>	<i>e. Copilul nu are acces la telefonul de la domiciliul asistentului parental profesionist.</i>	Depunerea și examinarea plângerilor	<i>Copilul nu cunoaște modul de depunere a plângerilor.</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-6: Standardul minim de calitate nr.17;
2. Coloana nr.7-12: Standardul minim de calitate nr.18;
3. Coloana nr.13-14: Standardul minim de calitate nr.19.

VIII. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și revizuirea planului individual de asistență a copilului

Au fost îndeplinite cerințele cu privire la monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)													
Nr/o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Asistentul social /specialistul responsabil nu efectuează numărul prestabilit de vizite de monitorizare și nu întocmește rapoarte de monitorizare.	Asistentul social /specialistul responsabil nu elaborează rapoarte de monitorizare a copilului	Rapoartele de monitorizare nu conțin informația completă despre copil	Rapoartele de monitorizare nu sunt contrasemnate de către managerul Serviciului	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit după prima lună de plasament.	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit la trei luni de la plasament.	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit periodic o dată la șase luni.	Asistentul social /specialistul responsabil nu implică copilul și asistentul parental profesionist la revizuirea Planului individual de asistență	Nu există procese verbale la toate ședințele de revizuire a Planului individual de asistență efectuate.	Rezultatele revizuirii planului individual de asistență nu sunt aduse la cunoștință copilului, asistentului parental profesionist și specialiștilor responsabili de implementarea activităților din Plan
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13
1.													

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-13: Standardul minim de calitate nr.29;

IX. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind încetarea plasamentului copilului

Au fost respectate cerințele cadrului normativ privind pregătirea copilului pentru ieșirea din Serviciu și încetarea plasamentului acestuia? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)								
N/O	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Înainte de ieșirea copilului din Serviciu nu a fost realizat raportul privind oportunitatea încetării plasamentului copilului	Încetarea plasamentului copilului a fost realizat în lipsa avizului Comisiei	Încetarea plasamentului copilului a fost realizată în lipsa dispoziției autorității tutelare teritoriale	Dispoziția autorității tutelare teritoriale de încetare a plasamentului copilului a fost emisă înainte de avizul Comisiei	Dispoziția autorității tutelare teritoriale de încetarea plasamentului copilului a fost emisă în lipsa avizului Comisiei
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								
2.								
3.								

Cadrul normativ de referință: Coloana nr. 5-9: Pct.30 din Regulament, Standardul minim de calitate nr.30

X. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea dosarului copilului

Fiecare copil plasat are un dosar personal, care cuprinde toate actele prevăzute de legislație? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)																
N/o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Lipsesc documentele care trebuie să fie incluse în dosarul personal al copilului plasat în Serviciu												
				Fotografia copilului	Copia certificatului de naștere	Copia certificatului de botez	Copia actelor ce atestă dr. copil la prestații sociale	Extrasul-trimitere (formularul 027/e) și (formularul 112/e) privind starea sănătății copilului	Cererea depusă de părinți sau de alt reprezentant legal al copilului	Evaluarea inițială și complexă a situației copilului	Dispoziția autorității tutelare teritoriale privind statutul copilului	Caracteristica psihopedagogică eliberată de către instituția în care sa aflat copilul anterior	Copia carnetului de note	Informații privind patrimoniul copilului	Acordul copilului de a fi plasat (daca împlinit 10 ani)	Copia planului educațional, în cazul copiilor cu CES
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.																
2.																
3.																
																

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr. 5-17:Standardul minim de calitate nr.31

6. PAȘII DE INSPECȚIE PRIVIND EVALUAREA MANAGEMENTULUI PERSONALULUI SERVICIULUI (per asistent parental profesionist)

I. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării procedurii de evaluare și angajare a asistenților parentali profesioniști

A fost respectat cadrul normativ care asigură îndeplinirea sarcinilor de evaluare a solicitanților la funcția de app? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)										A fost respectat cadrul normativ la aprobarea și angajarea asistentului parental profesionist? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)									
N/o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Solicitantul nu a depus cerere pentru solicitarea funcției de app	În registru de evidență nu sunt înscrise date despre solicitant	Asistentul social responsabil de Serviciu nu a întocmit raportul de evaluare a solicitantului	Raportul de evaluare a solicitantului nu include informația necesară despre solicitant	Solicitantul nu a participat la cursul de formare inițială (50 h)	Raportul nu a fost finalizat în termen de 90 zile de la data depunerii cererii	Solicitantul a fost aprobat în lipsa avizului de aprobare în funcție	Avizul de aprobare nu conține informația cu privire la tipul plasamentului și vârsta copiilor care pot fi plasați în familia app	În registru de evidență nu sunt înscrise datele app nou-aprobat	Contractul individual de muncă a fost încheiat înainte de emiterea avizului Comisiei	app se află în grad de rudenie cu copilul	Lipsesc documentele necesare de anexat la dosarul app:				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.																			
2.																			
3.																			

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-10: Standardul minim de calitate nr. 20

2. Coloana nr.11-14: Standardul minim de calitate nr. 21
3. Coloana nr.15: Pct. 17 din Regulamentul-cadru
4. Coloana nr. 16-20: Standardul minim de calitate nr. 24

II. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea anuală a personalului Serviciului APP

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la supervizarea și evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalul Serviciului? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)

N/o	Numele,prenumele asistentului parental profesionist	Da (x)	Nu (x)	Asistentul social responsabil de Serviciu nu organizează lunar ședințe de supervizare a asistenților parentali	Managerul Serviciului nu organizează lunar ședințe de supervizare a asistentului social responsabil de Serviciu	Prestatorul de Serviciu nu realizează evaluarea anuală pentru întregul personal	Prestatorul nu a realizat evaluarea anuală a competențelor app și nu a întocmit raportul anual de evaluarea app	Nu a fost emis avizul de reaprobare app în funcție	Avizul de reaprobare a fost emis în lipsa Raportului de evaluare anuală	App nu a participat la ședința de evaluarea anuală a competențelor profesionale	App nu a fost informat în scris despre modificările
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.											
2.											
3.											
4.											

Cadrul normativ de referință:

1. Coloana nr.5-6: Standardul minim de calitate nr. 32
2. Coloana nr.7: Standardul minim de calitate nr. 33
3. Coloana nr. 8-12: Standardul minim de calitate nr. 23

7. TOTALIZAREA ȘI EVALUAREA INDICATORILOR REZULTAȚI DIN INSPECTAREA SERVICIULUI

Notă:

- a. Datele de la pct.1-10 se generalizează din informația reflectată în ”PAȘII DE INSPECȚIE PRIVIND ADMITEREA ȘI PRESTAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ PARENTALĂ PROFESIONISTĂ”
- b. Datele de la pct.11-12 se generalizează din informația reflectată în ”PAȘII DE INSPECȚIE PRIVIND EVALUAREA MANAGEMENTULUI PERSONALULUI SERVICIULUI”

	Indicatori evaluare/anii	2018		
		Total cazuri inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Pondere cazurilor
1	2	3	4	5
I. Admiterea copiilor în serviciu				
1.	Verificarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în Serviciu:			
1.1	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de copii prevăzuți în pct. 6 din Regulament			
1.2	Copilul a împlinit vârsta de 18 ani și este plasat în continuare în familia APP			
1.3	Nu beneficiază de alocații sociale în mărimea și modul stabilit regulamentar			
II. Evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului				
2.	Raportului pentru evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului nu conține informația necesară:	20	15	
2.1	Date generale despre familia și rudele copilului			
2.2	Condițiile de trai ale familiei			
2.3	Problemele familiei și motivele separării copilului de familie			
2.4	Istoricul copilului			
2.5	Descrierea stării de sănătate			
2.6	Caracteristica psihoemoțională a copilului			

2.7	Comportamentul și aptitudinile sociale		6	
2.8	Concluzii privind necesitățile de asistență și dezvoltare ale copilului			
2.9	Recomandări pentru planul individual de asistență			
2.10	Copia actelor de identitate ale copilului			
2.11	Copia actelor de identitate ale membrilor familiei			
2.12	Evaluarea inițială a situației copilului			
	Evaluarea complexă a situației copilului			
III. Verificarea respectării cerințelor pentru plasamentul copilului în Serviciu				
3.	Nerespectarea cerințelor Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la plasamentul copilului în Serviciu inclusiv pe tipuri de încălcări constatate:			
3.1	Planul individual de asistență a copilului nu corespunde cu evaluarea necesităților și recomandărilor			
3.2	Planul individual de asistență nu a fost elaborat înainte de plasamentul copilului			
3.3	Planul individual de asistență nu a fost adus la cunoștință copilului și familiei acestuia			
3.4	Nu a fost protocolat procesul de potrivire a copilului cu asistentul parental profesionist			
3.5	Lipsește Raportul de potrivire a asistentului parental profesionist cu copilul			
3.6	Nu a fost respectate termenul de 30 zile calendaristice a procesului de potrivire			
3.7	Lipsește avizul Comisiei cu privire la plasarea copilului			
3.8	Lipsește dispoziția ATT cu privire la plasarea copilului			
3.9	Dispoziția ATT a fost adoptată înainte de emiterea avizului Comisiei			
3.10	Plasamentul copilului nu a fost înscris în Registrul de evidență a copiilor plasați			
3.11	Prestatorul de Serviciu și asistentul parental profesionist nu au semnat acordul de plasament al copilului			
3.12	Acordul de plasament al copilului a fost semnat post-plasării copilului			
IV. Verificarea respectării cerințelor pentru asigurarea interesului superior al copilului în Serviciu				
4.	Respectarea cerințelor privind cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate pentru asigurarea interesului superior al copilului , nefiind respectată:			
4.1.	Identitatea copilului:			
a.	Nu au fost create condiții și aplicate metode ce contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și a respectului de sine (lecții/meditații, jocuri/exemple, întâlniri și discuții cu psihologul)			

b.	Nu sunt fixate/înregistrate acțiunile ce confirmă aranjamentele pentru facilitarea contactelor copilului cu familia, prietenii, rudele, alte			
c.	Nu sunt create condiții pentru păstrarea obiectelor personale ale copilului.			
d.	Nu deține /nu completează ”Cartea vieții” copilului			
	Demnitatea și dreptul la viața privată:			
a.	Asistentul parental profesionist nu oferă copilului spațiu privat și intimitate			
b.	Bunurile personale ale copilului nu sunt păstrate în siguranță			
	Relațiile copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate:			
a.	Masurile pentru menținerea și dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate nu sunt realizate în conformitate cu planul individual de asistență;			
b.	Nu s-au implementat activități practice pentru susținerea și asistența copilului în vederea menținerii sau dezvoltării relațiilor cu membrii familiei sau alte persoane apropiate;			
c.	Nu s-a asigurat relaționarea fraților și surorilor care nu sunt plasați împreună, inclusiv petrecea vacanțelor de vară.			
d.	Nu s-au organizat vizite cel puțin o dată la trei luni a copiilor cu părinții care se află în penitenciare			
e.	Vizitele copilului de către părinți sau persoane apropiate nu sunt notate în Registrul vizitelor			
V. Verificarea respectării cerințelor privind asigurarea sănătății, igienei și aspectului exterior al copilului				
5.	Respectarea cerințelor Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate pentru asigurarea sănătății, igienei și aspectului exterior al copilului, inclusiv fiind încălcate prevederile privind :			
5.1	Sănătatea copilului			
a.	Asistentul parental profesionist nu a asigurat punerea la evidență medicului a copilului			
b.	Copilul nu deține istoria medicală și se asigură vizita la medic			
c.	Prestatorul de serviciu nu a asigurat programe de educație a copilului pentru un mod sănătos de viață (educație sexuală ; împotriva fumatului; consumul de droguri și a băutorilor alcoolice)			
d.	Copilului cu dezabilități nu îi sunt prestate servicii specifice de sprijin și recuperare			
e.	Asistentul parental profesionist nu a asigurat evidența tuturor medicamentelor prescrise și administrate de copil a bolilor accidentelor sau leziunilor suferite de copil pe parcursul accidentelor și nu sunt înregistrate în agenda de lucru			

f.	Asistentul parental profesionist nu dispune de trusă medicală de prim ajutor care este păstrată în siguranță medicului a copilului			
g.	Asistentul parental nu a fost instruit cu privire la semnele unor boli la copil și acordarea primului ajutor în caz de urgență			
5.2	Igiena personală:			
a.	Copilului nu i s-a oferit condiții pentru igiena personală			
b.	Hainele, obiectele personale și locuința copilului nu sunt menținute în curățenie			
c.	Locuința, mobilierul și comoditățile de la domiciliul asistentului parental profesionist (baie, veci etc.) nu sînt menținute în curățenie și igienizate corespunzător			
5.3	Aspectul exterior			
a.	Asistentul parental profesionist nu a asigurat copilul cu încălțăminte și îmbrăcăminte potrivit necesităților			
b.	Asistentul parental profesionist nu a asigurat copilul cu bani de buzunar			
VI. Verificarea respectării cerințelor privind asigurarea alimentației, educației și timpului liber al copilului				
6.	Nu au fost respectate cerințele privind asigurarea alimentației, educației și timpului liber al copilului :			
6.1	Alimentația copilului:			
a.	Asistentul parental profesionist ajută copilul, dacă este necesar, în procesul de alimentație, mai ales în cazul celui de vîrstă fragedă și/sau cu dizabilități.			
b.	Domiciliul asistentului parental profesionist dispune de condiții adecvate de păstrare a produselor alimentare și de spațiu special amenajat pentru pregătirea hranei și luarea meselor, care este menținut în curățeni			
6.2	Educație			
a.	Asistentul parental profesionist nu întreprinde măsuri pentru acordarea suportului copilului în realizarea sarcinilor de învățare individuală			
b.	Planul individual de asistentă a copilului nu prevede rolurile asistentului parental profesionist, părinților copilului și altor specialiști în procesul educațional			
c.	Asistentul parental profesionist nu vizitează cu regularitate instituția educațională, participă la adunările de părinți și la alte evenimente educaționale			
d.	Asistentul parental profesionist nu îi asigură copilului condiții pentru învățare, îi motivează succesele, îi			

	stimulează participarea la programele extracurriculare și contribuie la orientarea sa profesională.			
e.	Rezultatele obținute de copil în procesul educațional nu sânt înregistrate în dosarul copilului			
6.3	Timpul liber			
a.	Copilul nu este implicat și nu participă în diverse activități sportive, culturale și artistice care contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și la integrarea socială a acestuia.			
b.	Asistentul parental profesionist nu încurajează beneficiarul să stabilească relații de prietenie cu alți copii de aceeași vârstă și nu acceptă vizite reciproce la domiciliu.			
VII. Verificarea respectării cerințelor privind politica de protecție a copilului				
7.	Nu a fost asigurată protecția copilului:			
7.1	Protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării:			
a.	Copilul nu a fost informat despre regulile și procedurile de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.			
7.2	Condiții sigure de viață:			
a.	Spațiul în care locuiește copilul nu corespunde cerințelor de securitate antiincendiară, securitate a sistemelor electrice, încălzire, apeduct și canalizare			
b.	Locuința asistentului parental profesionist nu asigură condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, a colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc			
c.	Medicamentele, substanțele chimice folosite pentru igienizarea încăperilor și prelucrarea solului nu sânt păstrate în locuri inaccesibile copilului.			
d.	Asistentul parental profesionist nu are afișate la un loc vizibil telefoanele de contact al serviciilor de urgență (asistență medicală urgentă, poliție, serviciul antiincendiar, gaze) și autorității tutelare locale și teritoriale, copiii fiind instruiți să apeleze, în caz de necesitate, la instituțiile respective.			
e.	Copilul nu are acces la telefonul de la domiciliul asistentului parental profesionist.			
7.3	Depunerea și examinarea plângerilor			
a.	Copilul nu cunoaște modul de depunere a plângerilor.			
VIII. Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și revizuirea planului individual de asistență a copilului				
8.0	Nu au fost îndeplinite cerințele cu privire la monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului:			

8.1	Asistentul social /specialistul responsabil nu efectuează numărul prestabilit de vizite de monitorizare și nu întocmește rapoarte de monitorizare.			
8.2	Asistentul social /specialistul responsabil nu elaborează rapoarte de monitorizare a copilului			
8.3	Rapoartele de monitorizare nu conțin informația completă despre copil			
8.4	Rapoartele de monitorizare nu sunt contrasemnate de către managerul Serviciului			
8.5	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit după prima lună de plasament			
8.6	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit la trei luni de la plasament.			
8.7	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit la trei luni de la plasament.			
8.8	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit la trei luni de la plasament.			
8.9	Planul individual de asistență a copilului nu este revizuit la trei luni de la plasament.			
IX. Verificarea respectării cerințelor privind încetarea plasamentului copilului				
9.	Nu au fost respectate cerințele cadrului normativ privind pregătirea copilului pentru ieșirea din Serviciu și încetarea plasamentului acestuia, inclusiv :			
9.1	Înainte de ieșirea copilului din Sevicu nu a fost realizat raportul privind oportunitatea încetării plasamentului copilului			
9.2	Încetarea plasamentului copilului a fost realizat în lipsa avizului Comisiei			
9.3	Încetarea plasamentului copilului a fost realizată în lipsa dispoziției autorității tutelare teritoriale			
9.4	Dispoziția autorității tutelare teritoriale de încetare a plasamentului copilului a fost emisă înainte de avizul Comisiei			
X. Verificarea dosarului copilului				
10.	Lipsește documentele care trebuie să fie incluse în dosarul personal al copilului plasat în Serviciu:			
10.1	Fotografia copilului			
10.2	Copia certificatului de naștere			
10.3	Copia certificatului de naștere			
10.4	Copia actelor ce atestă dreptul copilului la prestații sociale			
10.5	Extrasul-trimitere (formularul 027/e) și (formularul 112/e) privind starea sănătății copilului			
10.6	Cererea depusă de părinți sau de alt reprezentant legal al copilului			
10.7	Evaluarea inițială și complexă a situației copilului			
10.8	Dispoziția autorității tutelare teritoriale privind statutul copilului			

10.9	Caracteristica psihopedagogică eliberată de către instituția în care sa aflat copilul anterior			
10.10	Copia carnetului de note			
10.11	Informații privind patrimoniul copilului			
10.12	Acordul copilului de a fi plasat (daca a implinit 10 ani)			
10.13	Copia planului educațional, în cazul copiilor cu CES			
XI. Verificarea respectării procedurii de evaluare și angajare a asistenților parentali profesioniști				
11.	Nu a fost respectat cadrul normativ care asigură îndeplinirea sarcinilor de evaluare a solicitanților la funcția de asistent parental profesionist			
11.1	Solicitantul nu a depus cerere pentru solicitarea funcției de asistent parental profesionist			
11.2	În registru de evidență nu sunt înscrise date despre solicitant			
11.3	Asistentul social responsabil de Serviciu nu a întocmit raportul de evaluare a solicitantului			
11.4	Raportul de evaluare a solicitantului nu include informația necesară despre solicitant			
11.5	Solicitantul nu a participat la cursul de formare inițială (50 h)			
11.6	Raportul nu a fost finalizat în termen de 90 zile de la data depunerii cererii			
12.	<i>Nu fost respectat cadrul normativ la aprobarea și angajarea asistentului parental profesionist:</i>			
12.1	Solicitantul a fost aprobat în lipsa avizului de aprobare în funcție			
12.3	Raportul de aprobare nu conține informația cu privire la tipul plasamentului și vârsta copiilor care pot fi plasați în familia asistentului parental profesionist			
12.4	În registru de evidență nu sunt înscrise datele asistentului parental profesionist nou-aprobat			
12.5	Contractul individual de muncă a fost încheiat înainte de emiterea avizului Comisiei			
12.6	Asistentul parental profesionist se află în grad de rudenie cu copilul (I-III grad)			
13.	<i>Lipsesc documentele necesare de anexat la dosarul asistentului parental profesionist:</i>			
13.1	Copia buletinului de identitate			
13.2	Fișa postului			
13.3	Copia raportului de potrivire a APP cu copilul			
13.4	Copia acordului de plasament pentru fiecare copil plasat			
XII. Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea anuală a personalului Serviciului APP				
14.	Nu au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la supervizarea și			

	evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalul Serviciului, inclusiv:			
14.1	Asistentul social responsabil de Serviciu nu organizează lunar ședințe de supervizare a asistenților parentali			
14.2	Managerul Serviciului nu organizează lunar ședințe de supervizare a asistentului social responsabil de Serviciu			
14.3	Prestatorul de Serviciu nu realizează evaluarea anuală pentru întregul personal			
14.4	Prestatorul nu a realizat evaluarea anuală a competențelor asistentului parental profesionist și nu a întocmit raportul anual de evaluarea asistentului parental profesionist			
14.5	Nu a fost emis avizul de reaprobarea asistentului parental profesionist în funcție			
14.6	Avizul de reaprobare a fost emis în lipsa Raportului de evaluare anuală			
14.7	Asistentul parental profesionist nu a participat la ședința de evaluarea anuală a competențelor profesionale			
14.8	Asistentul parental profesionist nu a fost informat în scris despre modificările termenelor și condițiilor de aprobare			
Total				

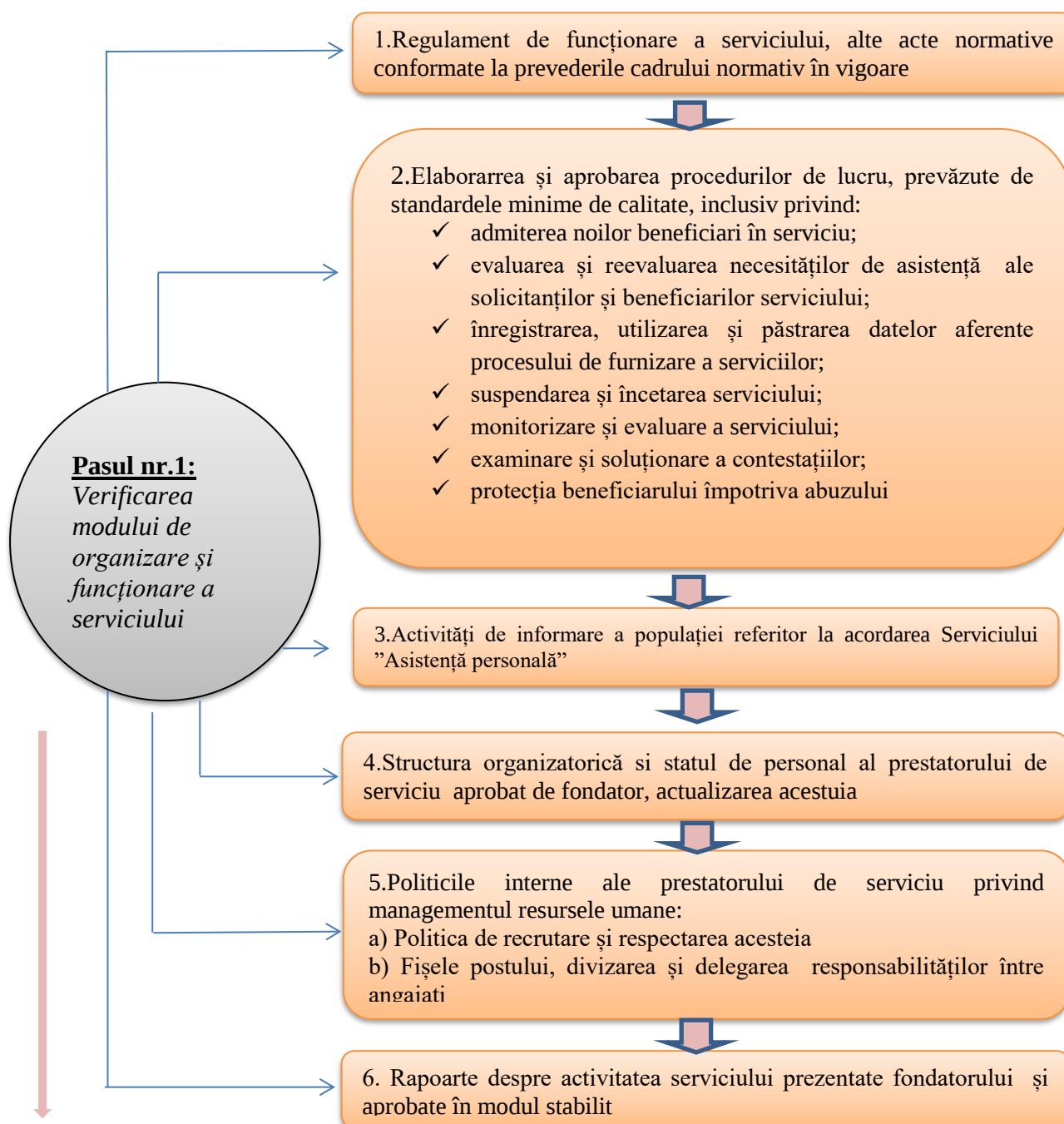
Prezenta fișă de inspectare este întocmită de către :

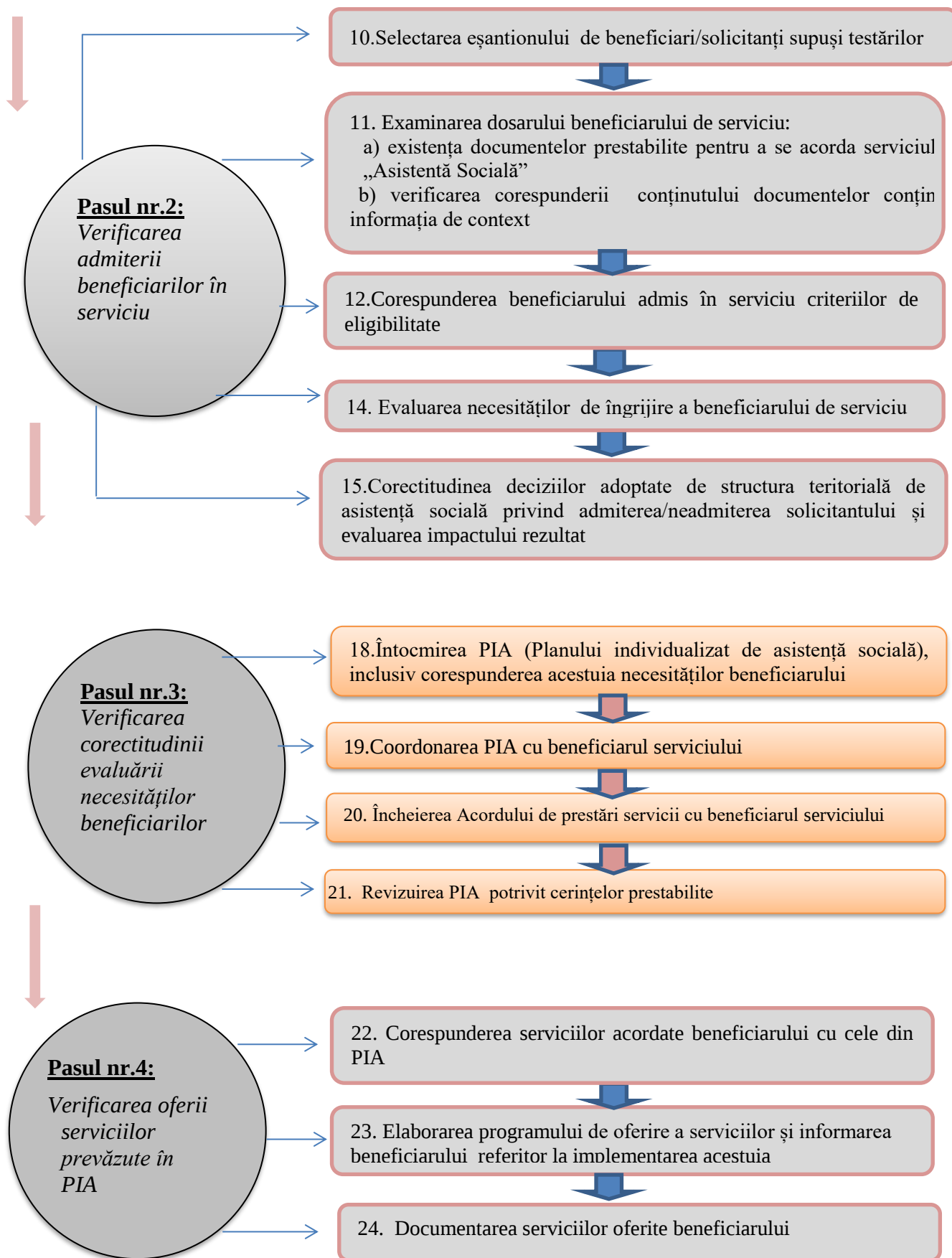
1. Inspector principal (*nume, prenume*) (semnătura)
2. Inspector superior (*nume, prenume*) (semnătura)
3. Inspector (*nume, prenume*)..... (semnătura)
4. Inspector (*nume, prenume*)..... (semnătura)

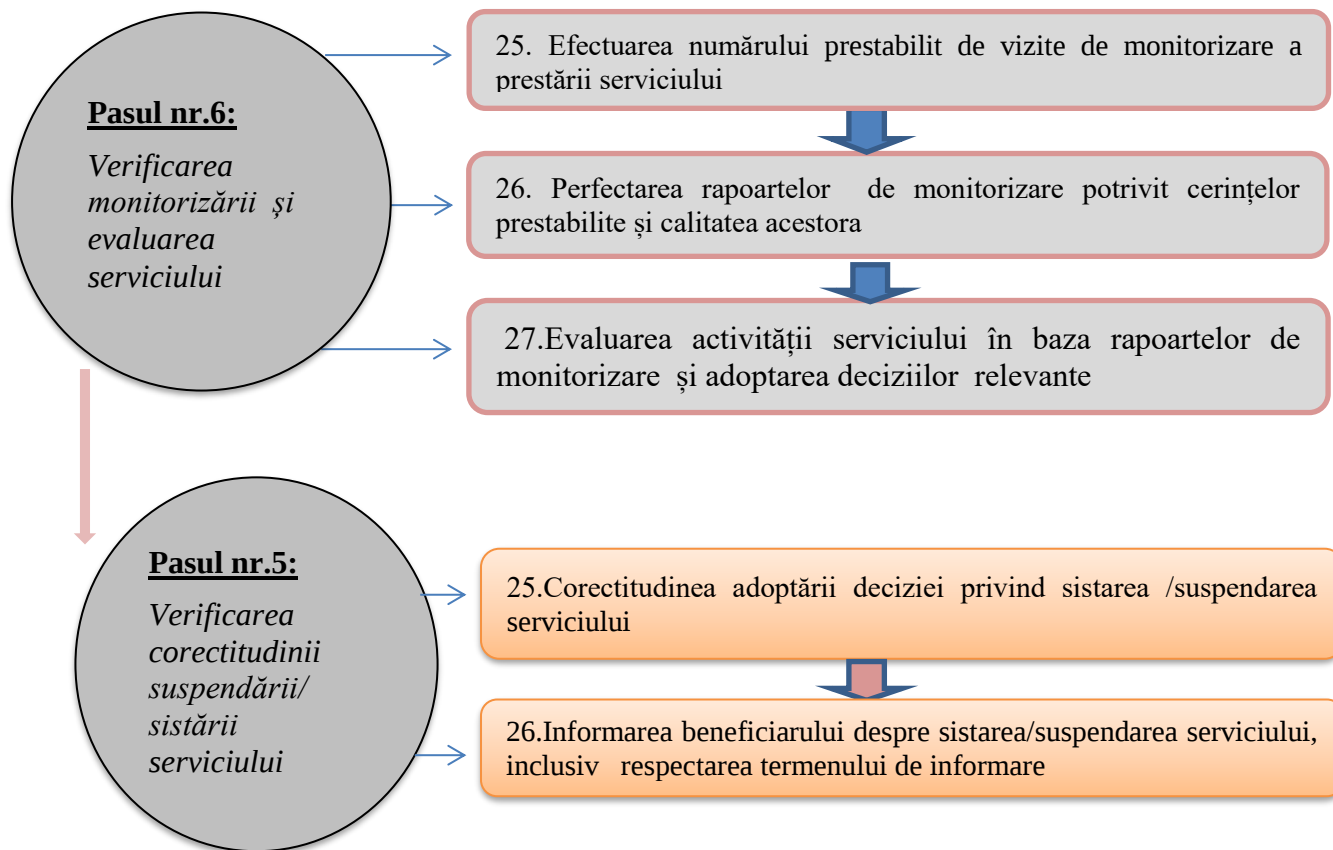
De prezenta fișă de inspectare a luat cunoștință doamna/domnul..... ,
 funcția deținută în cadrul Direcției asistență socială și protecția familiei
 (semnătura)

Data:

Pașii aferenți inspectării Serviciului "Asistență Personală"







FIȘA DE INSPECȚIE
a serviciului social „Asistență personală”

1. CADRUL NORMATIV DE REGLEMENTARE A SERVICIULUI:

- a. Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;
 b. Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05. 2012 cu privire la aprobarea aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”și a Standardelor minime de calitate (în continuare - Regulamentul - cadru și Standardele minime de calitate).

2. DATE DESPRE SERVICIUL SOCIAL:

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) din subordinea ***Direcției asistență socială și protecția familiei***
cu sediul în orașul

Adresa: ***orașul***

Cod poștal: ***MD-***

Telefon : ***(373)***

Fax: ***(373)***

e-mail: ;

Pagina de internet:

Serviciul acreditat:

3. DATE STATISTICE GENERALE DESPRE SERVICIU

(Indicatorii se reflectă la finele anului - situația din 31.12.)

N/0	Indicatori/ anii	2015	2016	2017	2018
11.	Numărul total de beneficiari ai Serviciului, inclusiv:				
a.	Persoane cu dizabilități, maturi				
b.	Persoane cu dizabilități, copii				
12.	Nr. total de solicitanți, reprezentanți legali (cereri depuse), inclusiv:				
g.	Persoane cu dizabilități, maturi				
h.	Persoane cu dizabilități, copii				
3.	Nr. total de beneficiari admiși în serviciu pe parcursul anului, inclusiv:				
a.	Persoane cu dizabilități, maturi				
b.	Persoane cu dizabilități, copii				
4.	Nr. total de solicitanți cărora li s-a refuzat admiterea în serviciu pe parcursul anului, inclusiv:				
a.	Persoane cu dizabilități, maturi				
b.	Persoane cu dizabilități, copii				
5.	Nr. total de asistenți personali, inclusiv:				
a.	pe o unitate de funcție				
b.	pe 0,5 unitate de funcție				
6.	Nr. șefilor de serviciu				

4. VERIFICAREA MODULUI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Nr/o	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da (x)	Nu (x)	Cadrul normativ de reglementare	Comentarii
1	2	3	4	6	7
4.1	Dispune prestatorul de un Regulament de organizare și funcționare a Serviciului de îngrijire la domiciliu, elaborat în conformitate cu Regulamentul cadru?			Pct. 2 din Hotărârea Guvernului 314 din 23.05.2012	
4.2	Prestatorul realizează sistematic activități de informare a populației despre Serviciu?			Standardul nr.1	
4.3	Prestatorul de Serviciu actualizează informația despre Serviciu în mod regulat, dar nu mai rar decât o dată la 12 luni.			Standardul nr.1	
4.4	Prestatorul are descrise și aplică procedurile de lucru privind accesul la Serviciu a beneficiarilor ?:			Standardele minime de calitate	
a.	Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind admiterea noilor beneficiari în Serviciu.			Standardul nr 2	
b.	Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență ale solicitanților și beneficiarilor Serviciului.			Standardul nr 3	

c.	Prestatorul de Serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor.			Standardul nr.7	
d.	Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, normele metodologice stabilite și manualul operațional al Serviciului			Standardul nr.7	
e.	Prestatorul deține și aplică o procedură privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului.			Standardul nr 8	
f.	Prestatorul de Serviciu deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a Serviciului, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.			Standardul nr.9	
g.	Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare internă a reclamațiilor.			Standardul nr.11	
h.	Prestatorul deține și aplică o procedură de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, discriminării, a tratamentului inuman sau degradant.			Standardul nr.12	
4.5	Politicile interne ale Serviciului privind managementul resurselor umane asigură respectarea cadrului normativ ?:				
a.	Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu misiunea și obiectivele sale.			Standardul nr.13	

b.	Pentru fiecare poziție de personal există o fișă a postului, în care sînt prevăzute rolurile și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.).			Standardul nr.13	
c	Angajarea în calitate de asistent personal se face cu acordul beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.			Standardul nr.14	
d.	Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de asigurare a respectării regulilor tehnicii de securitate și protecție a muncii de către asistentul personal.			Standardul nr.14	
e.	Prestatorul de serviciu deține și aplică o politică privind perfecționarea profesională continuă a personalului angajat.			Standardul nr.15	
f.	Instruirea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului se planifică, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în conformitate cu obiectivele și Standardele minime de calitate.			Standardul nr.15	
4.6	Prestatorul de serviciu prezintă rapoarte privind activitatea prestată în cadrul Serviciului, în termenele și în conformitate cu cerințele stabilite.			Pct.52 din Regulamentul-cadru, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012.	

5. VERIFICAREA RESPECTĂRII CADRULUI NORMATIV PRIVIND ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICIU

III.Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării criteriilor de eligibilitate la admiterea beneficiarilor în Serviciu

		Au fost respectate criteriile de eligibilitate privind admiterea solicitantului în Serviciu? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)									
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de persoane prestabile de Regulament	Beneficiara nelegitim de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere (se indică suma lei)	Lipsește cererea beneficiarului sau reprezentantului legal	Lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în serviciu a beneficiarului.	Lipsesc documentele necesare anexate la cerere			
								certificatul de expertiză medicală vitalității	recomandarea instituției responsabile de determinarea dizabilității privind necesitatea de servicii de îngrijire permanentă din partea altei persoane	copia de pe documentul de identitate al solicitantului și, după caz, al reprezentantului său legal;	copia de pe hotărârea judecătorească și de pe decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.											
2.											

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru, Standardel minime de calitate,alte acte normative, după cum urmează :

3. În coloana nr.5: pct.4 din Regulament; pct.1 din Anexă la Regulament;
4. În coloana nr.6: pct.27² din Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 929 din 15.08.2006
5. În coloana nr.8 pct.18 din Regulamentul-cadru
6. În coloana nr.9 , pct.1 din Anexa la Regulamentul-cadru
7. În coloana nr.10-11 pct.18 din Regulamentul-cadru

ii. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea complexă a necesităților solicitantului, întocmirea Planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la evaluarea necesităților solicitantului și la întocmirea Planul individualizat de asistență? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)										Există Acordul de colaborare semnat cu beneficiarul? Acordul este la beneficiar?		
N/o	Numele,prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Lipsa evaluării inițiale a cazului până la emiterea deciziei privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu	Lipsa evaluarea complexă a solicitantului de asistență personală realizată de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști din domenii ca: asistență socială, medicină, educație etc. până la emiterea deciziei privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu.	Lipsa Planului individualizat de asistență	Planul individualizat de asistență nu este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal,	Planul individualizat de asistență conține informația detaliată despre serviciile oferite, numărul de ore de asistență repartizate pe zi și pe săptămână, timpul și locul oferirii serviciilor.	Planul individualizat de asistență personală este revizuit în cazul reevaluării necesităților beneficiarului. Doar bifa se face	Lipsa acordului de colaborare semnat cu beneficiarul sau reprezentantul legal	Lipsa unui exemplar al acordului de colaborare la beneficiar sau reprezentantul legal	Acordul cu beneficiarul este semnat în termen de cel mult 15 zile
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.												
2.												

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

9. Coloana nr.5-9 : Standardul 3,4

10. Coloana nr.10-12: Standardul 5

iii. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cadrului normativ privind oferirea serviciilor de asistență personală.

Au fost respectate cerințele cadrului normativ privind procesul de oferire a serviciilor de asistență personală beneficiarului? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)													
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Nu se acordă următoarele servicii beneficiarului, în funcție de planul individualizat de asistență.					Lipsa unui program zilnic, săptămânal și lunar de oferire a serviciilor de asistență personală.	Lipsa unui exemplar al planului individualizat de asistență la beneficiar sau, după caz, reprezentantului	Fișa zilnică de evidență a serviciilor de asistență personală prestate și a timpului real alocat pentru acestea nu este contrasemnată de beneficiar.	Asistența medicală a beneficiarului nu este asigurată de către instituțiile medico-sanitare, în conformitate cu actele normative în vigoare	Beneficiarul nu primește numărul de ore de asistență în conformitate cu planul individualizat de asistență
				Servicii de îngrijire personală – igienă personală, alimentație, îmbrăcare și dezbrăcare etc.	Mobilitate – deplasare în cadrul locuinței și în afara acesteia, ridicare și așezare, transfer, manipularea scaunului rulant etc.	Sarcini menajere de bază – suport pentru prepararea hranei, curățenie, spălatul hainelor, procurarea alimentelor și produselor, etc.	Participare la viața socială – suport pentru deplasare în exterior și comunicarea cu ceilalți, acces la serviciile comunitare, recreere, etc	Supraveghere și îndrumare – ajutor pentru a se orienta în timp și spațiu, a-și asigura propria securitate, a-și dirija comportamentul său în relațiile cu ceilalți.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.													
2.													
15													
16													
17													

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

2. Coloana nr.5-13: Pct.42-46;Standardul nr.6

v. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind suspendarea și încetarea prestării serviciului

Au fost respectate cerințele privind suspendarea și încetarea prestării serviciului către beneficiar ? (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)								
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Suspendarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea prevederilor legale.	Încetarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea prevederilor legale.	Condițiile de suspendare sau de încetare a prestării Serviciului nu au fost sînt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.	În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu nu întocmește o notă, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului	Prestatorul de Serviciu nu emite o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								
2.								

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

1. Coloana nr.5 pct.53 din Regulamentul-cadru
2. Coloana nr.6 pct.54 din Regulamentul-cadru
3. Coloana nr.7-8 Standardul pct.54 din Regulamentul-cadru
4. Coloana nr.9 pct.55 din Regulamentul-cadru

v. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală

Șeful serviciului asigură monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală potrivit cerințelor cadrului normativ? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)									
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Șeful Serviciului nu efectuează un minimum de vizite la domiciliul beneficiarului	Șeful serviciului nu întocmește raportul de monitorizare la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului.	Rapoartele de monitorizare nu corespund cerințelor prestabilite de pct. 38 și pct 39 din Standardul nr. 9	Prestatorul de serviciu nu utilizează un chestionar standard care este completat de beneficiar sau, după caz, de reprezentantul său legal.	La evaluarea prestării Serviciului șeful Serviciului nu solicită informații, rapoarte și alte documente necesare de la asistentul personal și specialiștii care dețin informații referitor la situația beneficiarului.	La evaluarea prestării Serviciului șeful Serviciului nu solicită și nu ia în considerare opinia beneficiarului privind situația acestuia în Serviciu și în comunitate.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.							x		
2.									

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

1. Coloana nr.5-6: pct. 48-49 din Regulamentul-cadru, Standardul nr9;
2. Coloana nr.7-9: Standardul nr.9.

6. EVALUAREA MANAGEMENTULUI PERSONALULUI SERVICIULUI (pentru fiecare angajat)

A fost respect cadrul normativ la angajarea asistentului personal? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)											
	Numele prenumele asistentului personal	Localitatea unde prestează serviciul social	Da (x)	Nu (x)	Prestatorul de Serviciu nu a verificat condițiile de eligibilitate a candidatului pentru funcția de asistent personal, conform prevederilor pct. 13 și 14 din i	Prestatorul de Serviciu nu a organizat cursul de instruire inițială a candidatului respectiv.	Prestatorul de Serviciu nu a încheiat cu asistentul personal contract individual de muncă.	Asistentul personal nu deține fișa postului.	Angajarea în calitate de asistent personal se face nu cu acordul beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal	Asistentul personal nu este angajat inițial pe o perioadă de probă, conform legislației muncii.	Dosarul Asistentului Personal nu este completat cu toate documentele necesare, conform prevederilor pct. 14 din Regulamentul-cadru
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.											
2											

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

1. Coloana nr.6-9: pct.37-41 din Regulament-cadru; Standardul nr.13
2. Coloana nr.10-11Sandardul nr.13-14;

7. TOTALIZAREA ȘI EVALUAREA INDICATORILOR PRIVIND ADMITEREA ȘI OFERIREA SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ PERSONALĂ

Notă:

- a. Datele de la pct.1-3 se generalizează din Fișa de verificare a respectării cadrului normativ la admiterea și acordarea serviciului de îngrijire socială la domiciliu per beneficiar;
- b. Datele de la pct.4 se generalizează din Fișa de evaluare a personalului Serviciului

	Indicatori evaluare/anii	anul		
		Total ,cazuri inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea cazurilor cu nereguli
1	2	3	4	5
1.	Respectarea criteriilor de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în Serviciu, inclusiv cu descifrarea tipurilor de încălcări:			
1.1	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de persoane prestabilite de Regulament			
1.2	Beneficiază nelegitim de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere			
1.3	Lipsește cererea beneficiarului sau reprezentantului legal.			
1.4	Lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în serviciu a beneficiarului			
1.5	Lipsesc documentele necesare de anexat la cerere , inclusiv:			
a.	certificatul de expertiză medicală a vitalității			
b.	actul de identitate			
c.	recomandarea instituției responsabilă de determinarea dizabilității privind necesitatea de servicii de îngrijire permanentă din partea altei persoane			
d.	copia de pe hotărârea judecătorească și de pe decizia administrației publice locale			

	de instituire a tutelei, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil.			
2.	Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea complexă a necesităților solicitantului, întocmirea Planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul, inclusiv pe tipuri de încălcări constatate:			
2.1	Lipsa evaluării inițiale a cazului până la emiterea deciziei privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu.			
2.2	Lipsa evaluarea complexă a solicitantului de asistență personală realizată de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști din domenii ca: asistență socială, medicină, educație etc. până la emiterea deciziei privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu.			
2.3	Planul individualizat de asistență nu conține informația detaliată despre serviciile oferite, numărul de ore de asistență repartizate pe zi și pe săptămână, timpul și locul oferirii serviciilor.			
2.4	Planul individualizat de asistență personală nu este revizuit în cazul reevaluării necesităților beneficiarului. Reevaluarea se face o dată pe an sau la necesitate.			
3	Verificarea respectarea cerințelor privind încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul, inclusiv pe tipuri de încălcări identificate:			
3.1	Lipsa acordului de colaborare semnat cu beneficiarul sau reprezentantul legal.			
3.2	Lipsa unui exemplar al acordului de colaborare la beneficiar sau reprezentantul legal			
3.3	Acordul cu beneficiarul este semnat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare			
4	Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea complexă a necesităților solicitantului, întocmirea Planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul, inclusiv pe tipuri de			

	încălcări constatate:			
4.1	Lipsa unui program zilnic, săptămînal și lunar de oferire a serviciilor de asistență personală.			
4.2	Lipsa unui exemplar al planului individualizat de asistență la beneficiar sau, după caz, reprezentantului său legal			
4.3	Fișa zilnică de evidență a serviciilor de asistență personală prestate și a timpului real alocat pentru acestea nu este contrasemnată de beneficiar.			
4.4	Beneficiarul nu primește numărul de ore de asistență în conformitate cu planul individualizat de asistență			
5	Verificarea respectării cerințelor privind suspendarea și încetarea prestării serviciului, inclusiv pe tipuri de încălcări constatate:			
5.1	Suspendarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea prevederilor legale			
5.2	Încetarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea prevederilor legale			
5.3	Condițiile de suspendare sau de încetare a prestării Serviciului nu au fost aduse în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta			
5.4	În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu nu întocmește o notă, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării			
5.5	Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului			
5.6	Prestatorul de Serviciu nu emite o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor			
6	Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală, inclusiv pe tipuri de încălcări identificate:			
6.1	Șeful Serviciului efectuează un număr mai mic de vizite la domiciliul			

	beneficiarului decît cel prestabilit de pct. 48 Regulamentul-cadru			
6.2	Seful serviciului nu întocmește raportul de monitorizare la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului			
6.3	Rapoartele de monitorizare nu corespund cerințelor prestabilite de pct. 38 și pct 39 din Regulamentul-cadru			
6.4	Prestatorul de serviciu nu utilizează un chestionar standard care este completat de beneficiar sau, după caz, de reprezentantul său legal			
6.5	La evaluarea prestării Serviciului, șeful Serviciului nu solicită informații, rapoarte și alte documente necesare de la asistentul personal și specialiștii care dețin informații referitor la situația beneficiarului.			
6.6	La evaluarea prestării Serviciului, șeful Serviciului nu solicită și nu ia în considerare opinia beneficiarului privind situația acestuia în Serviciu și în comunitate			
7	Respectarea cerințelor privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului, inclusiv pe tipuri de nereguli:			
7.1	Prestatorul de Serviciu nu a verificat condițiile de eligibilitate a candidatului pentru funcția de asistent personal, conform prevederilor pct. 13 și 14 din Regulamentul-cadru			
7.2	Prestatorul de Serviciu nu a organizat cursul de instruire inițială a candidatului respectiv			
7.3	Prestatorul de Serviciu nu a încheiat cu asistentul personal contract individual de muncă.			
7.4	Asistentul personal nu deține fișa postului.			

7.5	Angajarea în calitate de asistent personal se face nu cu acordul beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal			
7.6	Asistentul personal nu este angajat inițial pe o perioadă de probă, conform legislației muncii			
7.7	Dosarul Asistentului Personal nu este completat cu toate documentele necesare, conform prevederilor pct. 14 din Regulamentul-cadru			

Prezenta fișă de inspectare este întocmită de către :

Inspector principal (semnătura)

De prezenta fișă de inspectare a luat cunoștință

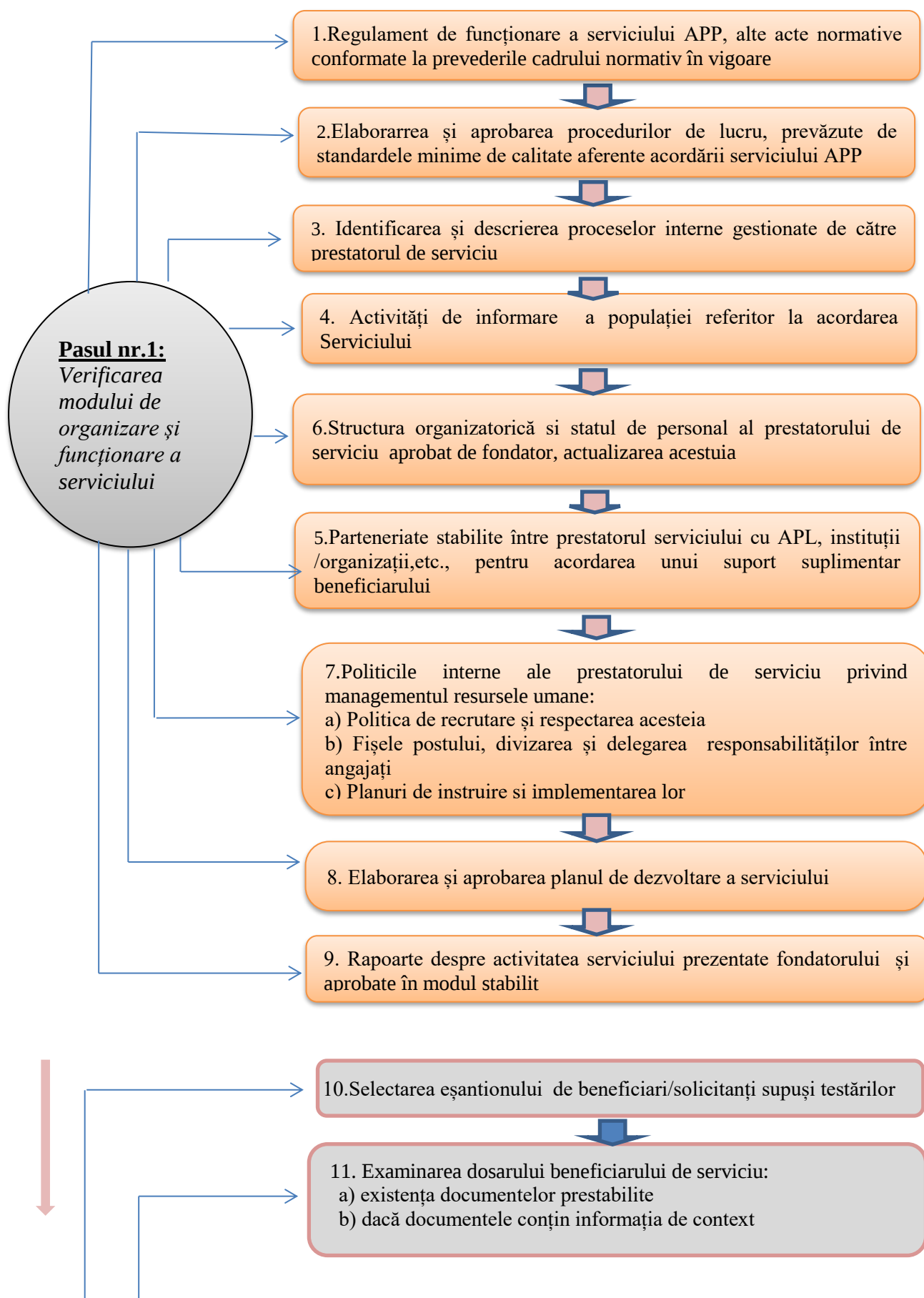
problemele persoanelor în vârstă și cu dizabilități.....

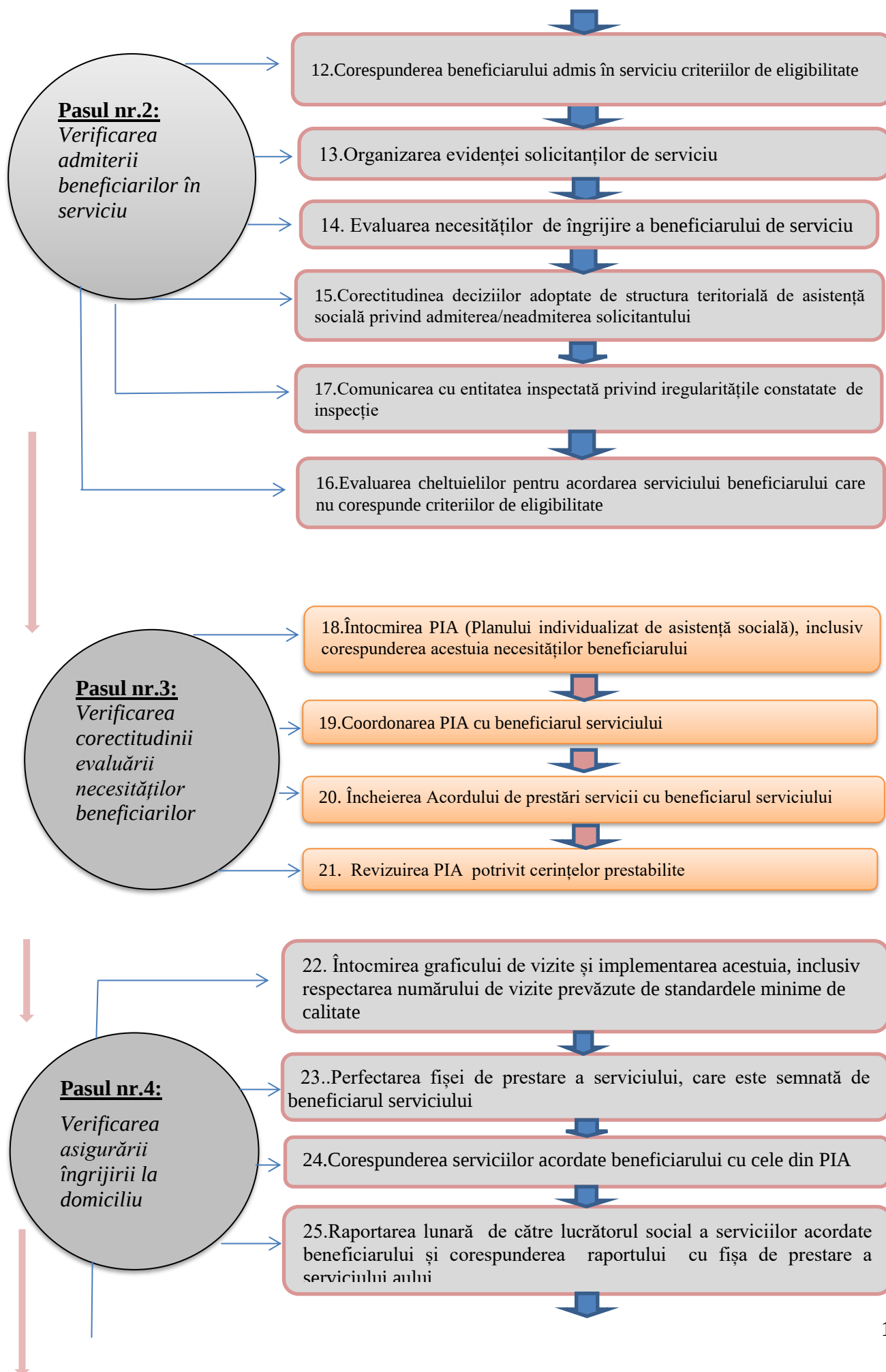
Data:2018

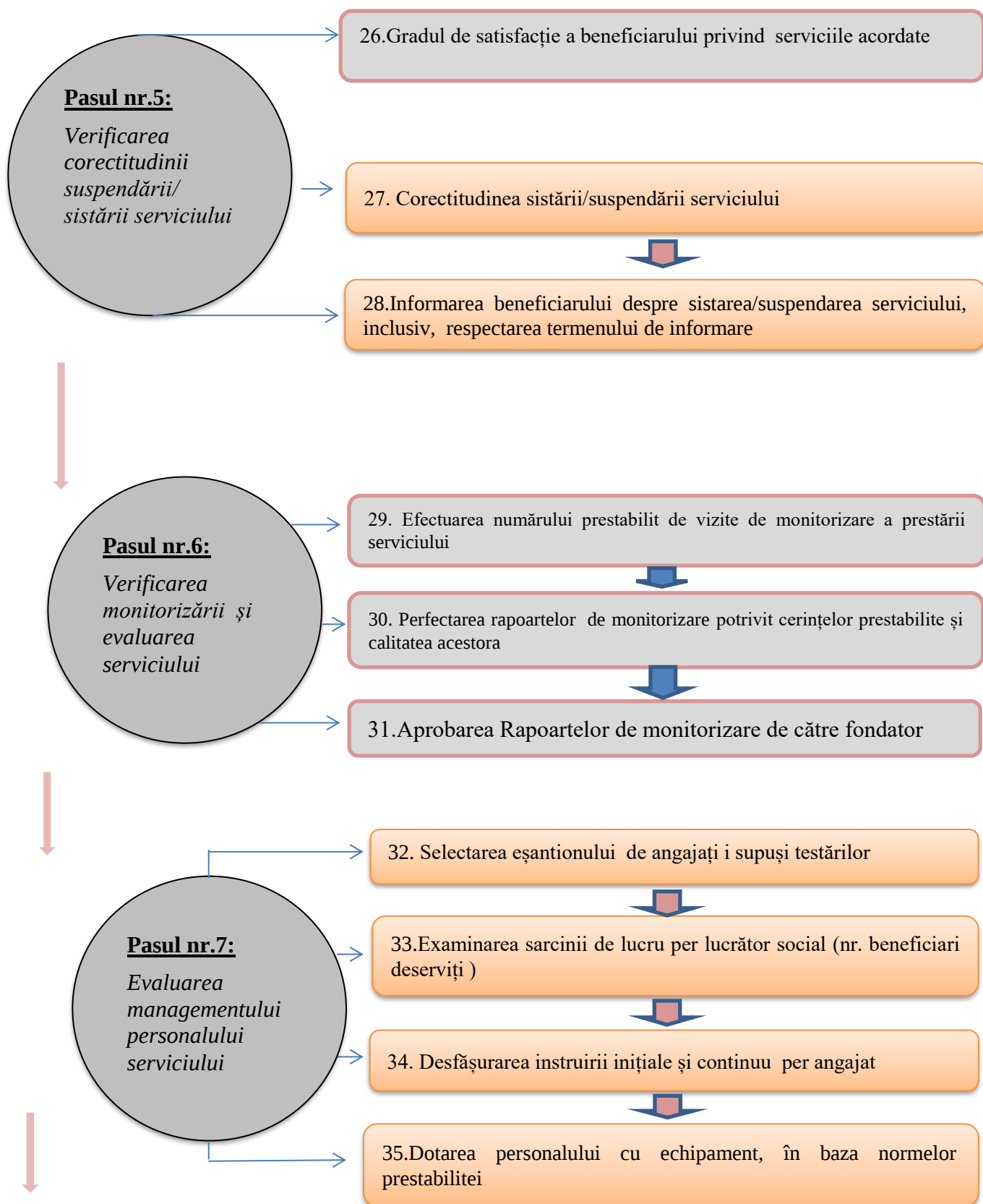
specialist principal în

(semnătura)

Pașii aferenți inspectării serviciului de îngrijire la domiciliu







FIȘA DE INSPECTARE
a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

1. CADRUL NORMATIV DE REGLEMENTARE A SERVICIULUI:

- c. Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;
d. Hotărârea Guvernului nr.1034 din 31.12. 2014 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate (în continuare - Regulamentul - cadru și Standardele minime de calitate)

2. DATE DESPRE SERVICIUL SOCIAL:

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) din subordinea Direcției asistență socială și protecția familie _____

cu sediul în orașul _____

Adresa: _____

Cod poștal:

Telefon :

Fax:

e-mail:

Pagina de internet:

3. DATE STATISTICE GENERALE DESPRE SERVICIU

(Indicatorii se reflectă la finele anului - situația din 31.12.)

N/0	Indicatori/ anii	2015	2016	2017
13.	Numărul total de beneficiari ai Serviciului, cu deservire gratuită inclusiv:			
c.	Persoane în vârstnice			
d.	Persoane cu dizabilitate			
14.	Numărul total de beneficiari ai Serviciului, cu deservire contra plată inclusiv:			
i.	persoanele vârstnice ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină			
j.	persoanele cu dizabilități ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină			
k.	persoanele cu vârsta de peste 18 ani care, care necesită îngrijiri temporare în vederea recuperării stării de sănătate			
l.	bolnavii în fază terminală			
m.	persoane care necesită îngrijiri de lungă durată			
15.	Nr. total de solicitanți (cereri depuse sau conform procedurii managementului de caz), inclusiv:			
c.	Cu deservire gratuită			
d.	Cu deservire contra cost			
16.	Nr. total de beneficiari admiși în serviciu pe parcursul anului			
c.	Cu deservire gratuită			
d.	Cu deservire contra cost			
17.	% de acoperire cu servicii a solicitanților cu deservire			

	gratuită(rând nr.4 a. /rând nr.3 a.)			
18.	Nr. total de lucrători sociali			
19.	Nr. mediu al beneficiarilor care revine pentru îngrijire unui lucrător social (rând nr.6 /rând nr.1)			
20.	Nr. șefilor de serviciu			
21.	Nr. beneficiarilor care revine la un șef de serviciu (rând nr.8/ rând nr.1)			
22.	Nr. reclamațiilor parvenite în adresa Serviciului privind calitatea necorespunzătoare a serviciului			
23.	Nr. unităților de transport gestionate de Serviciu			
24.	Nr. mediu de beneficiari care revin la o unitate de transport (rând nr.11/rând nr.1)			

Comentarii cu privire la datele statistice: _____

4. VERIFICAREA MODULUI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Nr/o	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da (x)	Nu (x)	Cadrul normativ de reglementare	Comentarii
1	2	3	4	6	7
4.1	Dispune prestatorul de un Regulament de organizare și funcționare a Serviciului de îngrijire la domiciliu, elaborat în conformitate cu Regulamentul cadru?			Pct. 2 din Hotărârea Guvernului 1034 din 331.12.2014	
4.2	Prestatorul realizează sistemic activități de informare a de informare a populației despre Serviciu?			Standardul nr.2	
4.3	Prestatorul are stabilite parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile, alți prestatori de servicii relevanți pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarilor Serviciului?			Standardul nr.4	Enumerați acordurile de parteneriat încheiate de prestator și numărul beneficiarilor cărora le-a fost acordat suport suplimentar
4.4	Prestatorul are descrise și aplică procedurile de lucru ?:			Standardele minime de calitate	
a.	procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare, implementare și revizuire a planului individualizat de îngrijire			Standardul nr.11	
b.	procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii			Standardul minim de calitate nr.14	

c.	procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor			Standardul minim de calitate nr.15	
d.	procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare			Standardul minim de calitate nr.16	
e.	procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor			Standardul minim de calitate nr.17	
4.5	Politicile interne ale Serviciului privind managementul resurselor umane asigură respectarea cadrului normativ ?:			Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate nr.18,19,20	
a.	Serviciul dispune de criterii de recrutare a personalului ?			Standardul minim de calitate nr.18	
b.	Există fișele postului pentru angajații Serviciului întocmite și semnate conform cerințelor cadrului normativ ?				
c.	Serviciul revizuiește periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor și ale potențialilor beneficiari ?			Standardul minim de calitate nr.18	
d.	Calificarea și studiile șefului serviciului corespund cerințelor cadrului normativ?			Standardul minim de calitate nr.18	
e.	Serviciul deține de un Plan de formare continuă a personalului?			Standardul minim de calitate nr.19	

f.	Programul de instruire are la bază curriculumul elaborat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale ?			Standardul minim de calitate nr.19	
4.6	Serviciul dispune de plan de dezvoltare a serviciului?			Standardul minim de calitate nr.20	
4.7	Prestatorul a prezentat raportul anual de activitate fondatorului?			Pct.4 din Hotărârea Guvernului nr.1034 din 31.12.2014	

5. VERIFICAREA RESPECTĂRII CADRULUI NORMATIV PRIVIND ADMITEREA ȘI ACORDAREA SERVICIULUI DE ÎNGRIJIRE SOCIALĂ LA DOMICILIU

i.Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării criteriilor de eligibilitate la admiterea beneficiarilor în Serviciu

Au fost respectate criteriile de eligibilitate privind admiterea solicitantului în Serviciu? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)

N/o	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de persoane prestabilite de Regulament	Beneficiază nelegitim de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere (se indică suma lei)	Lipsește <u>cererea</u> sau evaluarea inițială, conform Managementului de caz/fișa de referire a cazului	Lipsesc documentele necesare de anexat la cerere sau la evaluarea inițială (Ancheta socială)							Beneficiază de alte servicii sociale	Nu există fișa de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu;	Persoanele au maladii care necesită tratament în instituții specializate	Lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în serviciu	Prestatorul nu a înregistrat cererea în
							certificatul de expertiză medicală a vitalității	actul de identitate	legitimația de pensionar	polița de asigurare obligatorie de asistență medicală	actul ce atestă prezența reprezentantului legal (în caz de necesitate),	adeverința privind componența familiei	certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Munteanu Lidia																	
2.																		
3.																		

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru, alte acte normative, după cum urmează :

8. În coloana nr.5: pct.11 alin. (1), alin.(2); pct.19; Anexa nr.2);

9. În coloana nr.6: pct.27² din Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 929 din 15.08.2006
10. În coloana nr.7 -14: pct.17 și Anexa nr.1 din Regulamentul-cadru
11. În coloana nr.15: pct.19 și Anexa nr.2 din Regulamentul-cadru
12. În coloana nr.16: pct.20 din Regulamentul-cadru
13. În coloana nr.17: pct.19 și Anexa nr.2 din Regulamentul-cadru
14. În coloana nr.18: pct.21 din Regulamentul-cadru
15. În coloana nr.19: pct.18 din Regulamentul-cadru

ii. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cadrului normativ la evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea Planul individualizat de îngrijire și semnarea acordului de prestări servicii

Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la evaluarea necesităților beneficiarului și la întocmirea Planul individualizat de îngrijire? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)								Există Acordul de prestări servicii semnat cu beneficiarul? Acordul este în concordanță cu Planul individualizat de îngrijire?	
N/o	Numele,prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Lipsa Planului individualizat de îngrijire, care include informația detaliată despre volumul și serviciile oferite beneficiarului	Serviciile prevăzute în Planul individualizat de îngrijire, nu corespund cu cele stipulate în Fișa de evaluare complexă	Planul individualizat de îngrijire nu a fost coordonat cu beneficiarul serviciului, sau cu reprezentantul legal	Planul individualizat de îngrijire nu a fost revizuit potrivit cerințelor prestabilite	Lipsa acordului încheiat cu beneficiarul serviciului	Prevederile din Acord privind serviciile acordate nu coincid cu cele stabilite în Planul individualizat de îngrijire
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Munteanu Lidia								
2.									
3.									

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

11. Coloana nr.5: Pct.24 din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr.11
12. Coloana nr.6-7: pct.23 din Regulamentul-cadru; Standardele minime de calitate nr.5 și nr.11
13. Coloana nr.8: Pct.26 din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr.11
14. Coloana nr.9-10: Pct.28 din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr.11

iii. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cadrului normativ privind asigurarea îngrijirii la domiciliu

Au fost respectate cerințele cadrului normativ privind procesul de prestare și documentare a serviciului de îngrijire acordat beneficiarului? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)												
N/O	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Lucrătorii sociali nu dispun de un grafic de vizite la domiciliu	Vizitele la domiciliu nu se efectuează potrivit graficului de vizite	Lucrătorii sociali efectuează mai puțin de 2-3 vizite pe săptămână la beneficiar	Lucrătorii sociali nu perfectează fișa de prestare a îngrijirii	Fișa de prestare a îngrijirii pentru fiecare vizită nu a fost întocmită în 2 exemplare dintre care unul se află la beneficiar	Fișa de prestare a îngrijirii pentru fiecare vizită nu a fost semnată de beneficiar	Serviciile reflectate în fișa de prestare a serviciului nu corespund în totalitate cu cele din Planul individualizat de îngrijire	Lucrătorii sociali nu perfectează raportul lunar de activitate	Datele din Raportul lunar de activitate nu coincid cu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Munteanu Lidia											
2.												

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

3. Coloana nr.5-6: Standardul minim de calitate nr.13
4. Coloana nr.7: Pct.42 din Regulamentul-cadru
5. Coloana nr.8: pct. 27 din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr.13
6. Coloana nr.9-13: Standardul minim de calitate nr.13

iv. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului

Au fost respectate cerințele privind suspendarea și sistarea prestării serviciului către beneficiar ? (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)							
N/O	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Suspendarea sau sistarea neîntemeiată a prestării serviciului	Neinformarea în scris a beneficiarului referitor la suspendarea sau sistarea prestării serviciului	Nerespectarea termenului de informare a DASPF privind suspendarea sau sistarea prestării serviciului	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Munteanu Lidia						
2.							

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

5. Coloana nr.5-7: pct.34-36 din Regulamentul-cadru; Standardul minim de calitate nr.14

v. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu

Șeful serviciului asigură monitorizarea și evaluarea serviciului de îngrijire la domiciliu potrivit cerințelor cadrului normativ? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)							
N/O	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Șeful Serviciului nu efectuează numărul prestabilit de vizite de monitorizare a serviciilor prestate beneficiarilor	Seful serviciului nu perfectează Raportul de monitorizare per vizită beneficiar	Raportul de monitorizare întocmit de Șeful serviciului nu conține abaterile comise de lucrătorul social la prestarea serviciului, constatate de inspectorul social	Rapoartele de monitorizare și evaluare nu au fost aprobate de fondator
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Munteanu Lidia						
2.							
3.							

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

3. Coloana nr.5-7: pct. 31 din Regulamentul-cadru, Standardul minim de calitate nr.15;
4. Coloana nr.8: Standardul minim de calitate nr.15;

6. EVALUAREA MANAGEMENTULUI PERSONALULUI SERVICIULUI (per angajat)

A fost respect cadrul normativ care asigură îndeplinirea sarcinilor individuale de către lucrătorii sociali și calitatea serviciilor acordate?

(Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)

	Numele prenumele lucrătorului social	Localitatea unde prestează serviciul social	Da (x)	Nu (x)	Lucrătorul social prestează servicii sociale la un număr mai mic de beneficiari mai mic decât cel reglementat (8 beneficiari în localitățile rurale și 10 beneficiari în localitățile urbane)	Lucrătorul social prestează servicii sociale la un număr mai mare de beneficiari decât stabilit	Lucrătorul social nu a urmat cursul de formare inițială de 40 ore	Lucrătorul social nu a urmat cursul de formare profesională continuă de minim 20 ore	Lucrătorul social nu a fost dotat cu echipament, potrivit normativelor prestabilite	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2										

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

- 5. Coloana nr.6-7: pct.41 din Regulament-cadru;
- 6. Coloana nr.8-9: Standardul minim de calitate nr.18;
- 7. Coloana nr.10: : Standardul minim de calitate nr.9.

7. TOTALIZAREA ȘI EVALUAREA INDICATORILOR LEGAȚI DE ADMITEREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR CĂTRE BENEFICIARI

Notă:

- a. Datele de la pct.1-6 se generalizează din Fișa de verificare a respectării cadrului normativ la admiterea și acordarea serviciului de îngrijire socială la domiciliu per beneficiar;
- b. Datele de la pct.7 se generalizează din Fișa de evaluare a personalului Serviciului

	Indicatori evaluare/anii	2018		
		Total ,cazuri inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea cazurilor cu nereguli
1	2	3	4	5
1.	Respectarea criteriilor de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în Serviciu, inclusiv cu descifrarea tipurilor de încălcări:			
1.1	Beneficiarul nu se încadrează în grupurile de persoane prestabilite de Regulament	○		
1.2	Beneficiază nelegitim de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere			
1.3	Lipsește cererea sau evaluarea inițială, conform Managementului de caz			
1.4	Lipsesc documentele necesare de anexat la cerere sau la evaluarea inițială (Anchetă socială), inclusiv:			
e.	certificatul de expertiză medicală a vitalității			
f.	actul de identitate			
g.	legitimația de pensionar			
h.	obligatorie de asistență medicală			
i.	actul ce atestă prezența reprezentantului legal (în caz de necesitate)			
j.	adeverința privind componența familiei			
k.	certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii			

	persoanei în Serviciu			
1.5	Beneficiază de servicii în cadrul unor servicii de asistență personală	○		
1.6	Nu există evaluarea complexă întocmită de echipa multidisciplinară care determină nevoile solicitantului de servicii de îngrijire la domiciliu	○		
1.7	Persoanele au maladii care necesită tratament în instituții specializate	○		
1.8	Lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în serviciu			
2.	Respectarea cerințelor privind evaluarea necesităților beneficiarului și întocmirea Planul individualizat de îngrijire, inclusiv pe tipuri de încălcări constatate:			
2.1	Lipsa Planului individualizat de îngrijire, care include informația detaliată despre volumul și serviciile oferite beneficiarului			
2.2	Serviciile prevăzute în Planul individualizat de îngrijire, nu corespund cu cele stipulate în Fișa de evaluare complexă			
2.3	Planul individualizat de îngrijire nu a fost coordonat cu beneficiar serviciului, sau a reprezentantului legal			
2.4	Planul individualizat de îngrijire nu a fost revizuit potrivit cerințelor prestabilite			
3.	Respectarea cerințelor privind încheierea acordului de prestare a serviciului cu beneficiarul, inclusiv descifrarea neregulilor identificate:			
3.1.	Lipsa acordului încheiat cu beneficiarul serviciului			
3.2	Prevederile din Acord privind serviciile acordate nu coincid cu cele stabilite în Planul individualizat de îngrijire			
4.	Respectarea cerințelor privind procesul de prestare și documentare a serviciului de îngrijire acordat beneficiarului, inclusiv cu descifrarea neregulilor			

	constatate :			
4.1	Lucrătorii sociali nu dispun de un grafic de vizite la domiciliu			
4.2	Vizitele la domiciliu nu se efectuează potrivit graficului de vizite			
4.3	Lucrătorii sociali efectuează mai puțin de 2-3 vizite pe săptămână la beneficiar			
4.4	Lucrătorii sociali nu perfectează fișa de prestare a îngrijirii			
4.5	Fișa de prestare a îngrijirii nu a fost semnată de beneficiar			
4.6	Serviciile reflectate în fișa de prestare a serviciului nu corespund în totalitate cu cele din Planul individualizat de îngrijire			
4.7	Lucrătorii sociali nu perfectează raportul lunar de activitate			
4.8	Datele din Raportul lunar de activitate nu coincid cu datele generalizate din fișa de prestare a serviciului			
5.	Respectarea cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului, inclusiv pe tipuri de nereguli constatate:			
5.1	Suspendarea sau sistarea neîntemeiată a prestării serviciului			
5.2	Neinformarea în scris a beneficiarului referitor la suspendarea sau sistarea prestării serviciului			
5.3	Nerespectarea termenului de informare a DASPF privind suspendarea sau sistarea prestării serviciului			
6.	Respectarea cerințelor privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu, inclusiv tipurile de nereguli constatate :			
6.1	Șeful Serviciului nu efectuează numărul prestabilit de vizite de monitorizare a serviciilor prestate beneficiarilor			
6.2	Seful serviciului nu perfectează Raportul de monitorizare per vizită beneficiar			

6.3	Raportul de monitorizare întocmit de Șeful serviciului nu conține abaterile comise de lucrătorul social la prestarea serviciului, constatate de inspectorul social			
6.4	Rapoartele de monitorizare și evaluare nu au fost aprobate de fondator			
7.	Respectarea cerințelor privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului, inclusiv pe tipuri de nereguli:			
7.1	Lucrătorul social prestează servicii sociale la un număr mai mic de beneficiari mai mic decât cel reglementat (8 beneficiari în localitățile rurale și 10 beneficiari în localitățile urbane)			
7.2.	Lucrătorul social prestează servicii sociale la un număr mai mare de beneficiari decât cel reglementat (8 beneficiari în localitățile rurale și 10 beneficiari în localitățile urbane)			
7.3	Lucrătorul social nu a urmat cursul de formare inițială de 40 ore			
7.4	Lucrătorul social nu a urmat cursul de formare profesională continuă de minim 20 ore			
7.5	Lucrătorul social nu a fost dotat cu echipament, potrivit normativelor prestabilite			

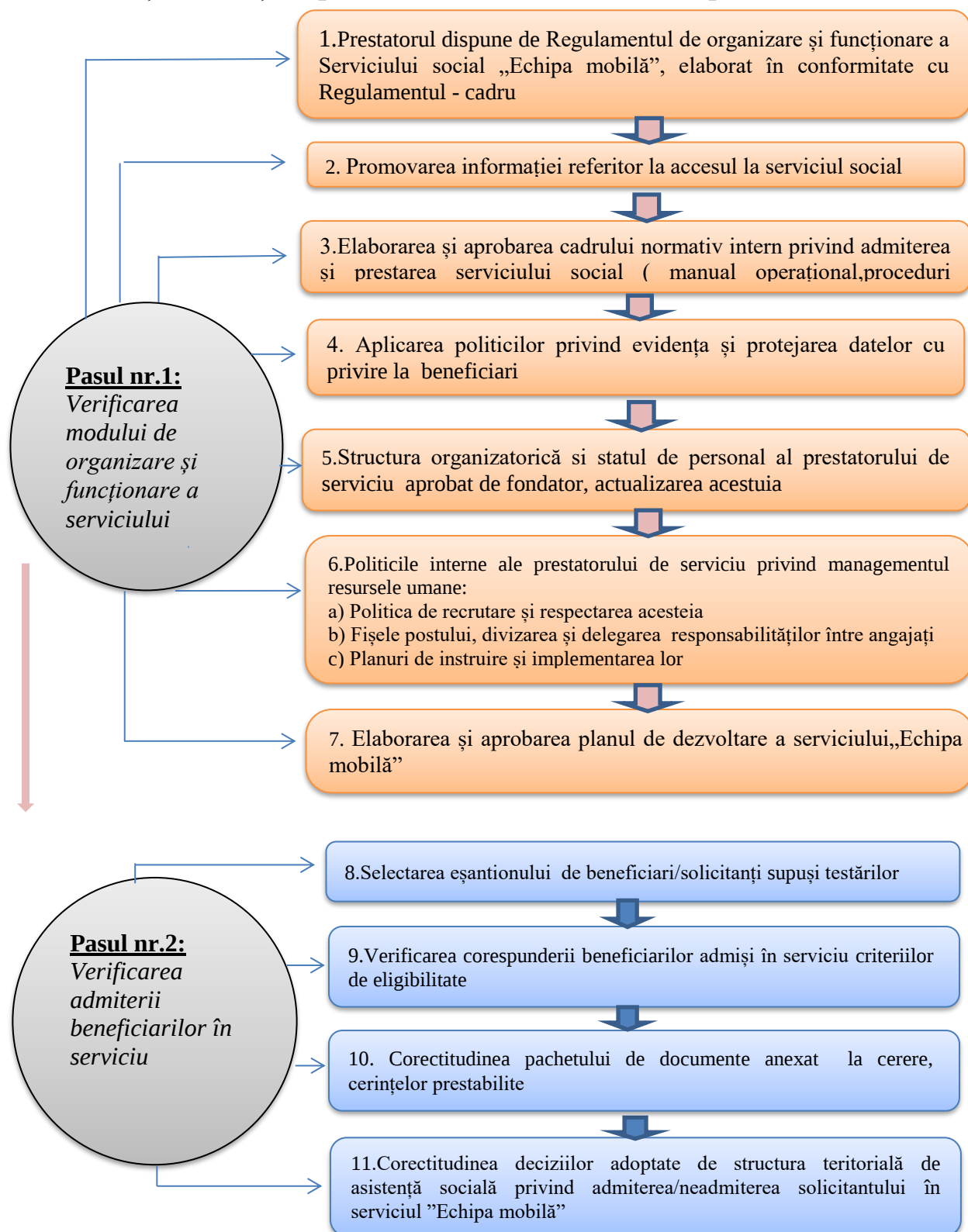
Prezenta fișă de inspectare este întocmită de către :

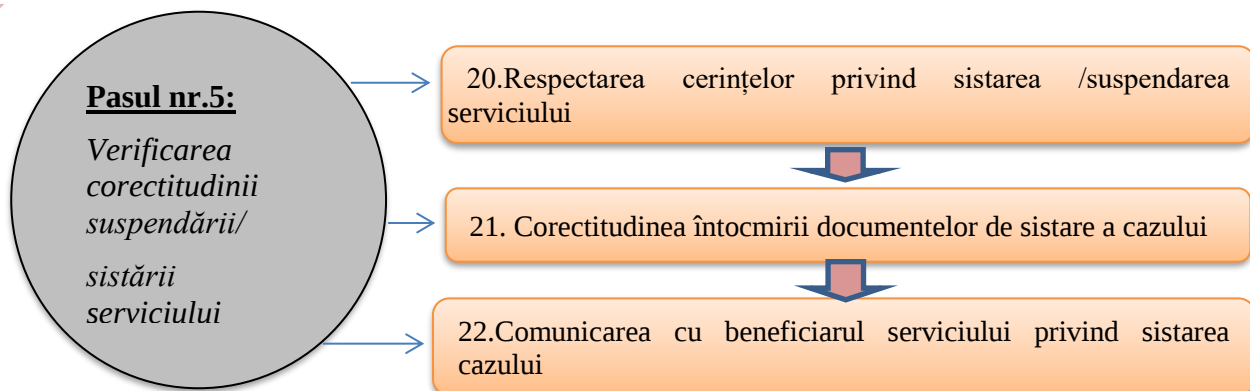
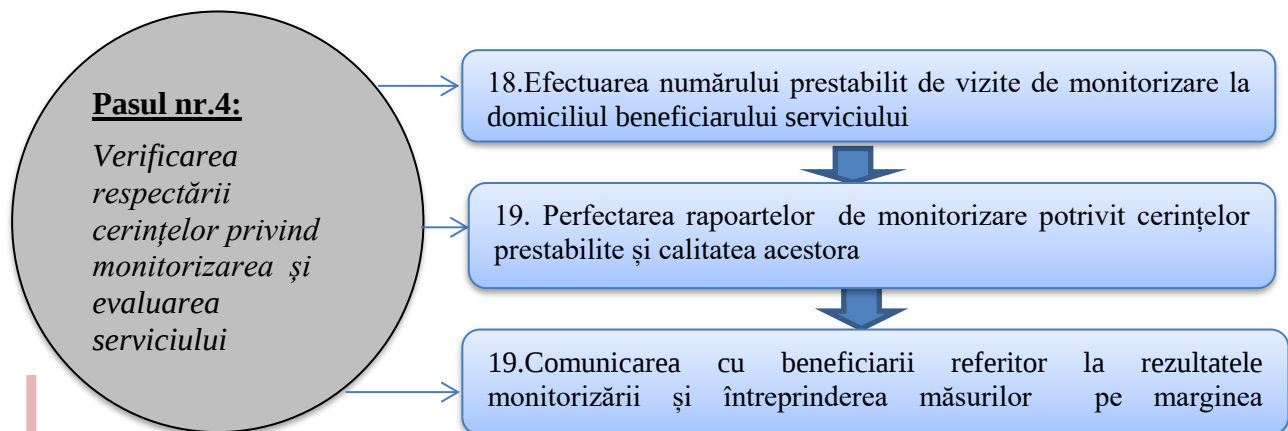
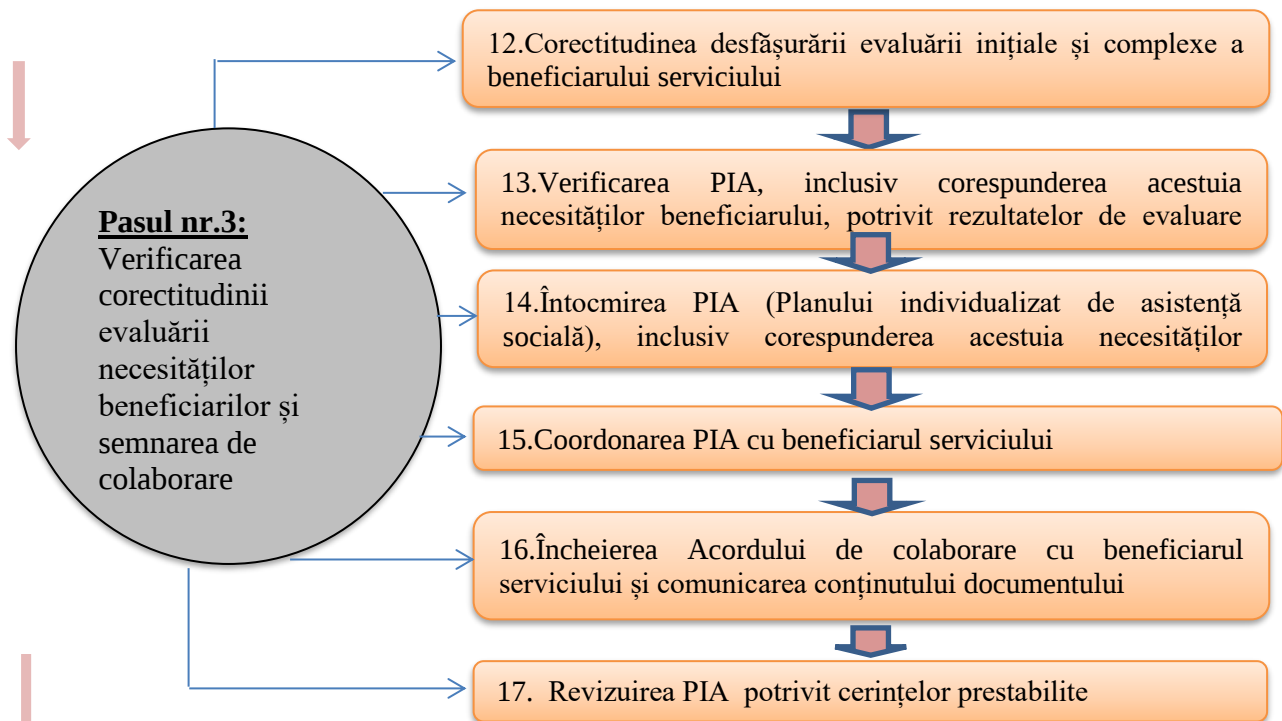
5. Inspector principal (*nume, prenume*) (semnătura)
6. Inspector superior (*nume, prenume*) (semnătura)
7. Inspector (*nume, prenume*)..... (semnătura)
8. Inspector (*nume, prenume*)..... (semnătura)

De prezenta fișă de inspectare a luat cunoștință doamna/domnul..... ,
funcția deținută în cadrul Direcției asistență socială și protecția familiei
..... (semnătura)

Data:

Pași aferenți inspectării Serviciului social „Echipa mobilă”





FIȘA DE INSPECȚIE
a Serviciului social „Echipă mobilă”

1. CADRUL NORMATIV DE REGLEMENTARE A SERVICIULUI:

- e. Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;
- f. Regulamentul - cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 722 din 22.09.2011 (în continuare - Regulamentul – cadru);
- g. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă”, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 722 din 22.09.2011 (în continuare - Standardele minime de calitate);

2. DATE DESPRE SERVICIUL SOCIAL:

Serviciului social „Echipă mobilă” (în continuare – Serviciu) din subordinea **Direcției asistență socială și protecția familiei**

Cu sediul în *orașul*

Adresa: *str. Alexandru cel Bun*

Cod poștal: *MD*

Telefon :

Fax:

e-mail:

3. DATE STATISTICE GENERALE DESPRE SERVICIU

(Indicatorii se reflectă la finele anului - situația din 31.12.)

Nr. crt.	Indicatori/ anii	2016	2017	2018	2019 pina la 01.05
25.	Numărul total de beneficiari ai Serviciului, inclusiv:				
e.	persoane cu dizabilități, maturi				
f.	persoane cu dizabilități, copii				
26.	Nr. total de solicitanți, reprezentanți legali (cereri depuse)				
n.	persoane cu dizabilități, maturi				
o.	persoane cu dizabilități, copii				
3.	Nr. total de beneficiari admiși în serviciu pe parcursul anului				
a.	persoane cu dizabilități, maturi				
b.	persoane cu dizabilități, copii				
4.	Nr. total de solicitanți cărora li s-a refuzat admiterea în serviciu pe parcursul anului				
e.	persoane cu dizabilități, maturi				
f.	persoane cu dizabilități, copii				
5.	Numărul total de specialiști care prestează servicii în cadrul echipei mobile				

4. VERIFICAREA MODULUI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Nr. crt.	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da (x)	Nu (x)	Cadrul normativ de reglementare	Comentarii
1	2	3	4	6	7
4.1	Dispune prestatorul de un Regulament de organizare și funcționare a Serviciului social „Echipă mobilă”, elaborat în conformitate cu Regulamentul cadru?			Pct. 2 din Hotărârea Guvernului 722 din 22.09.2011 Standardul nr.5	
4.2	Accesul la servicii prestate în cadrul Serviciului:			Standardele minime de calitate	
a.	Prestatorul de serviciu desfășoară activitatea de informare și de promovare a Serviciului, inclusiv în forme accesibile, persoanelor cu dizabilități accentuate sau severe și publicului interesat, în funcție de nivelul de înțelegere al acestora?			Standardul 1	
b.	Pune la dispoziția populației, în condițiile legislației în vigoare, materiale informative actualizate la zi (materiale tipărite, înregistrări audio-video etc.) privind specificul Serviciului?			Standardul 1	
c.	Asigură prezența în materialele informative a datelor accesibile, actualizate cu referire la principiile de organizare a Serviciului, scopul și obiectivele acestuia, condițiile de eligibilitate a solicitanților Serviciului, resursele, calificarea personalului, termenele acordului de colaborare semnat cu managerul de caz și procedura de soluționare a plîngerilor?			Standardul 1	

d.	Organizează întâlniri cu alte structuri care prestează servicii sociale, de educație, de sănătate, cu reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului, beneficiile oferite, criteriile de funcționare a serviciilor, tipologia beneficiarilor pentru care este destinat Serviciului?			Standardul 1	
4.3	Admiterea solicitanților la servicii prestate:			Standardele minime de calitate	
a.	Prestatorul are descrisă o procedură de admitere în Serviciu cu precizarea: actele care vor însoți cererea de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/refuz de prestare a serviciilor, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de contestare a deciziei?			Standardul 2	
b.	Prestatorul de serviciu acceptă beneficiari numai în limita capacității sale de a oferi servicii de calitate, conform prezentelor Standarde minime de calitate, însă nu mai mult de 25 beneficiari lunar?			Standardul 2	
4.4	Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului:			Standardele minime de calitate	
a.	Prestatorul de serviciu dispune și aplică un manual operațional al Serviciului, care cuprinde procedurile și instrumentele aplicate în procesul de furnizare a serviciilor în cadrul Serviciului în vederea îndeplinirii obiectivelor acestuia (prin admiterea și evaluarea solicitantului, reevaluarea beneficiarului, planificarea serviciilor, asistența și suportul beneficiarului, soluționarea plîngerilor beneficiarului ori ale persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a acestuia privind serviciile prestate, încetarea sau suspendarea prestării serviciilor etc.)?			Standardul 5	

b.	Prestatorul de serviciu asigură accesul beneficiarului într-o formă adecvată (accesibilă - în funcție de dizabilitate) sau al reprezentantului legal al acestuia la documentele privind organizarea și funcționarea Serviciului, iar personalul Serviciului are obligația de a transmite beneficiarilor aceste informații.			Standardul 5	
4.5	Înregistrarea și păstrarea datelor:			Standardele minime de calitate	
a.	Prestatorul de Serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor.			Standardul 7	
b.	Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, normele metodologice stabilite și manualul operațional al Serviciului			Standardul 7	
c.	Dosarul personal al beneficiarului, cu informațiile și documentele specificate în anexa nr.1 la prezentul Regulament, se păstrează în regim de confidențialitate de către prestatorul de serviciu. Beneficiarilor sau reprezentanților legali ai acestora, după caz, li se asigură acces necondiționat la datele care îi privesc.			Standardul 7	
d.	Prestatorul de serviciu arhivează datele în dosare și le păstrează în condiții de securitate, le actualizează și le utilizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare.			Standardul 7	
4.6	Încetarea și suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului:			Standardele minime de calitate	
a.	Serviciul deține și aplică procedura de încetare și suspendare a prestării serviciilor atunci când furnizarea acestora nu mai este oportună?			Standardul 8	
4.7	Monitorizarea și evaluarea Serviciului:			Standardele minime de calitate	

a.	Serviciul dispune de o procedură eficientă de monitorizare și evaluare a activității sale?			Standardul 9	
b.	Prestatorul de serviciu realizează activități de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor prestării serviciilor prestate în cadrul Serviciului, conform normelor legale în vigoare și prezentului Regulament?			Standardul 9	
4.8	Resurse umane Angajarea personalului:			Standardele minime de calitate	
a.	Serviciul dispune de o structură și de state de personal în conformitate cu scopul și obiectivele sale?			Standardul 10	
b.	Resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului și se stabilesc în baza necesităților beneficiarilor Serviciului?			Standardul 10	
c.	Personalul Serviciului activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului.			Standardul 10	
d.	Pentru fiecare poziție de personal există o fișă a postului, în care sînt prevăzute rolurile și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.)?			Standardul 10	
e.	Prestatorul de serviciu ține un registru de evidență a voluntarilor, care include datele personale ale fiecărui voluntar, numărul contractului de voluntariat, numărul orelor prestate în calitate de voluntar și persoana responsabilă de supervizarea voluntarului în cadrul prestării de servicii?			Standardul 10	

f.	<i>Manualul operațional al Serviciului</i> – ghid elaborat și aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a acorda ajutor managerului de caz, specialiștilor în domeniu și prestatorului în prestarea eficientă a serviciilor;			Regulamentul-cadru, pct. 4	
4.9	Instruirea personalului:			Standardele minime de calitate	
a.	Beneficiarii Serviciului sînt deserviți de un personal care se perfecționează permanent din punct de vedere profesional?			Standardul 11	
b.	Instruirea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului se planifică, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în conformitate cu obiectivele și Standardele minime de calitate?			Standardul 11	
c.	Personalul Serviciului cunoaște și respectă drepturile și obligațiile beneficiarilor Serviciului și ale reprezentanților lor legali?			Standardul 11	
4.10	Prestatorul de serviciu prezintă rapoarte privind activitatea prestată în cadrul Serviciului, în termenele și în conformitate cu cerințele stabilite.			Pct.56 din Regulamentul-cadru	

5. VERIFICAREA RESPECTĂRII CADRULUI NORMATIV PRIVIND ADMITEREA BENEFICIARILOR ÎN SERVICIU

IV. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în Serviciu

Admiterea beneficiarilor în Serviciu s-a efectuat în conformitate cu prevederile legale ? (Dacă da, se bifează ”Da”, dacă nu, se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)																	
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Data,luna, anul nașterii	Da (x)	Nu (x)	Lipsește cererea beneficiarului sau a reprezentantului legal	Beneficiarul nu se încadrează în criteriile de admitere în Serviciu	Nu posedă grad de dizabilitate accentuată sau severă, în baza certificatului eliberat de instituția responsabilă de stabilirea dizabilității	Nu este confirmat riscul înalt de abandon și instituționalizare, prin formularul unificat de evaluare complexă.	Lipsa acordului scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal al acestuia cu referință la prestarea de servicii în cadrul Serviciului.	Nu s-a efectuat documentarea de către asistentul social comunitar a profilului beneficiarului, în conformitate cu Managementul de caz.	Lipsa deciziei echipei multidisciplinare cu privire la recomandarea pentru prestarea de servicii	Echipa multidisciplinară a încălcat termenul de 3 zile lucrătoare de la finalizarea evaluării complexe de luare a deciziei cu privire la admiterea în serviciu a beneficiarului.	Lipsesc documentele necesare anexate la cerere				
													copia actului de identitate al beneficiarului	copia certificatului de dizabilitate al beneficiarului	Extrasul din fișa medicală de ambulator sau de staționar (formularul 027/e)	copia hotărârii judecătorești, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil, după	decizia autorității administrației publice locale de instituire a tutelei, după caz
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.																	
2.																	

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorii se vor conduce de prevederile Regulamentului-cadru, Standardel minime de calitate, alte acte normative, după cum urmează :

16. În coloana nr.5: pct.26 din Regulament, Standardul 2;
17. În coloanele nr.6-10: pct.1 din Anexă nr.2 la Regulamentul-cadru; pct.27 din Regulamentul-cadru;
18. În coloana nr.11: pct.34 din Regulamentul-cadru; pct.2 din Anexă nr.1 la Regulamentul-cadru;
19. În coloana nr.12: pct.31 din Regulamentul-cadru;
20. În coloana nr.13- 17: pct.27 din Regulamentul-cadru.

II. Subprocesul/ Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor regulamentare la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal

	Au fost respectate cerințele Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate la evaluarea necesităților solicitantului și la întocmirea Planul individualizat de asistență? (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)														Acordul de colaborare semnat cu beneficiarul, este completat corect?					
Nr.c rt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Lipsește sau nu s-a efectuat evaluarea inițială solicitantului în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii	Lipsa evaluării complexe a solicitantului sau nu s-a efectuat în termen de cel mult 10 zile de la data preluării cazului	Evaluarea complexă a solicitantului nu este efectuată de echipa multidisciplinară de specialiști și a	Evaluarea complexă a solicitantului este efectuată după luarea deciziei echipei multidisciplinare	Lipsa planului individualizat de asistență sau nu a fost elaborat de echipa multidisciplinară de specialiști și a specialistilor Serviciului cu participarea beneficiarului	Planul individualizat de asistență nu include programe de recuperare și (re)socializare a beneficiarului, de instruire a persoanelor implicate în procesul de	Planul individualizat de asistență nu specifică, condițiile în care va înceta sau se va suspenda	Planul individualizat de asistență nu stabilește obiectivele ce trebuie atinse, factorii care determină vulnerabilitatea beneficiarului și care trebuie înlăturați, acțiunile ce urmează a fi întreprinse și în ce interval de timp, serviciile asigurate beneficiarului pe durata	Planul individualizat de asistență nu a fost revizuit potrivit cerințelor prestabilite de Regulament (după 1 lună, la 3 luni, la necesitate sau nu mai rar de o dată la	La revizuirea planul individualizat de asistență managerul de caz nu a implicat echipa multidisciplinară de specialiști, beneficiarul și/sau	Acordul nu precizează obiectivele planului	Acordul nu precizează data începerii și sistării prestării de servicii	Acordul nu precizează drepturile și responsabilitățile beneficiarului	Acordul nu precizează cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea prestării	Acordul nu conține persoana de referință care va relata managerului de caz despre situația beneficiarului	Lipsa unui exemplar al acordului de colaborare la	Lipsa orarului activităților, desfășurate la domiciliul
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1.																				

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorii se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

15. Coloanele nr.5-6: pct.30 din Regulamentul-cadru; Standardul 2;

16. Coloana nr.7: Standardul 2;

17. Coloanele nr.8-13: pct.30, 44, 45, 46 din Regulamentul-cadru; Standardul 3Coloanele nr.15-20: pct.39, 40 din Regulamentul-cadru; Standardul 4, 6

III. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea Serviciului

Au fost respectate cerințele privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)										
Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Da (x)	Nu (x)	Managerul de caz nu efectuează numărul stabilit de vizite la domiciliul beneficiarului (nu mai rar de o dată pe lună)	Managerul de caz nu întocmește raportul de monitorizare la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului	Raportul de monitorizare nu include constatările și recomandările privind implementarea planului individualizat de asistență, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia și oportunitatea continuării prestării serviciilor	Managerul de caz nu întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.	Rezultatul procesului de monitorizare a beneficiarului nu este adus la cunoștință acestuia sau reprezentantului său legal, după caz	Specialiștii din cadrul DASPF nu evaluează anual activitatea Serviciului în baza rapoartelor de monitorizare și nu întocmesc raport anual	Specialiștii din cadrul DASPF nu monitorizează lunar activitatea Serviciului prin vizite la domiciliul beneficiarului și nu întocmesc rapoarte de monitorizare
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
3.										

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

8. Coloana nr.5-6: Pct. 49-50 din Regulamentul-cadru; Standardul 9

9. Coloana nr.7: Standardul nr.9;

10. Coloana nr.9: Pct. 51 din Regulamentul-cadru;

11. Coloana nr.10: Pct. 52 din Regulamentul-cadru;

12. Coloana nr.11: Pct. 54,55, 56 din Regulamentul-cadru; Standardul 9.

IV. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului

Nr. crt.	Numele, prenumele beneficiarului	Au fost respectate cerințele privind suspendarea și încetarea prestării serviciului către beneficiar ? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)									
		Data încadrării în Serviciu	Data încetării prestării Serviciului	Da (x)	Nu (x)	Suspendarea / Încetarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea criteriilor exhaustive stabilite	A fost încălcat termenul maxim de prestare a serviciilor	În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu nu întocmește fișa de închidere a cazului, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului	Echipa multidisciplinară nu a emis o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor	Managerul de caz nu a informat într-un mod accesibil beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia cu privire la motivele suspendării sau încetării prestării de servicii în cadrul Serviciului	Prestatorul de serviciu nu a înmănat o copie a extrasului din dosar, cu semnătura de primire, beneficiarului
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Stasenco Maria										
2.	Odobaș Petru										
3.	Vulpe Cristian										

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

1. Coloana nr.5: pct.60 din Regulamentul-cadru; 5. Coloana nr.9: Standardul nr. 8;
2. Coloana nr.6: pct.60 din Regulamentul-cadru;
3. Coloana nr.7: Standardul nr. 8; 6. Coloana nr.10: Standardul nr. 8;
4. Coloana nr.8: pct.60 din Regulamentul-cadru.

6. EVALUAREA MANAGEMENTULUI PERSONALULUI SERVICIULUI (pentru fiecare angajat)

I. Subprocesul/Pasul de inspecție: Angajarea personalului

	A fost respect cadrul normativ la angajarea personalului Serviciului (Dacă se bifează ”Nu”, concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)														
Nr. crt.	Numele, prenumele angajatului	Funcția	Da (x)	Nu (x)	Personalul Serviciului nu activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului	Prestatorul de serviciu nu ține o evidență clară a repartizării personalului Serviciului la domiciliul beneficiarilor,	Pentru fiecare poziție de personal nu există o fișă a postului, în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului	Fișa postului nu este corelată cu scopul și obiectivele serviciului	Angajatul nu are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa	Personalul Serviciului nu beneficiază de instruirea profesională inițială și continuă, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii, și Protecției Sociale în conformitate cu obiectivele și	Personalul Serviciului nu asigură supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și identifică oportunități de perfecționare în vederea creșterii	Managerul de caz nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	Psihologul nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	Kinetoterapeutul nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1.		Asistent social													
2.		Psiholog													
3.		kinetoterapeut													

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează:

1. Coloanele nr.6-8: pct.70-72 din Sandardul nr.10;
2. Coloana nr.9: pct.76 din Sandardul nr.10;
3. Coloanele nr.10: pct.80 din Sandardul nr.11;
4. Coloanele nr.11: pct.85 (2) din Sandardul nr.11
5. Coloanele nr.12-14: Pct. 21(4), 23(1), 24(1) din Secțiunea a 3-a;

II. Subprocesul/Pasul de inspecție: Verificarea respectării cerințelor privind competențele personalului din cadrul Serviciului implicat în prestarea serviciilor.

Au fost respectate cerințele cadrului normativ privind responsabilitățile personalului Serviciului? (Dacă se bifează "Nu", concomitent se bifează și tipul de încălcări constatate)															
Nr. crt.	Numele, prenumele angajatului	Funcția	Da (x)	Nu (x)	Managerul de caz			Psihologul				Kinetoterapeutul			
					Nu ține și nu actualizează evidența beneficiarilor Serviciului	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	Nu a asigurat crearea unor grupuri de suport pentru beneficiar la nivel de comunitate	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	Nu organizează activități de consiliere a familiei pentru reducerea riscului de abandon și instituționalizare și implicarea familiei în programul de recuperare, precum și a relațiilor acestuia cu comunitatea;	Nu asigură elaborarea testelor, chestionarelor pentru beneficiar și familia acestuia, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de incluziune a beneficiarului.	Nu a efectuat numărul necesar de ore de asistență, în conformitate cu planul individual de asistență	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar	Nu asigură evaluarea medicală a beneficiarului Serviciului și acordarea asistenței medicale de recuperare a acestuia la domiciliu	Nu a efectuat numărul necesar de ore de asistență, în conformitate cu planul individual de asistență	Pregătirea persoanelor implicate în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.		Asistent social													
2.		Psiholog													
3.		kinetoterapeut													

Pentru bifarea tipului de iregularitate inspectorul se va conduce de prevederile Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate, după cum urmează :

7. Coloanele nr. 5-7: Pct.21, 22 din Regulamentul-cadru;
8. Coloanele nr. 8-11: Pct.23 din Regulamentul-cadru; Coloanele nr. 12-15: Pct.24 din Regulamentul-cadru

7. TOTALIZAREA ȘI EVALUAREA INDICATORILOR PRIVIND ADMITEREA ȘI OFERIREA SERVICIULUI „Echipă Mobilă”

Notă:

- a. Datele de la pct.1-3 se generalizează din Fișa de inspectare – Secțiunea 5;
b. Datele de la pct.4 se generalizează din Fișa de inspectare

Nr. crt.	Indicatori evaluare/anii	20__		
		Total cazuri inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Pondere cazurilor cu nereguli
1	2	3	4	5
1.	Respectarea criteriilor de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în Serviciu, inclusiv cu descifrarea tipurilor de încălcări:			
1.1	Lipsește cererea beneficiarului sau a reprezentantului legal ;			
1.2	Beneficiarul nu se încadrează în criteriile de admitere în Serviciu;			
1.3	Nu posedă grad de dizabilitate accentuată sau severă, în baza certificatului eliberat de instituția responsabilă de stabilirea dizabilității;			
1.4	Nu este confirmat riscul înalt de abandon și instituționalizare, prin formularul unificat de evaluare complexă;			
1.5	Lipsa acordului scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal al acestuia cu referință la prestarea de servicii în cadrul Serviciului;			
1.6	Nu s-a efectuat documentarea de către asistentul social comunitar a profilului beneficiarului, în conformitate cu Managementul de caz;			
1.7	Lipsa deciziei echipei multidisciplinare cu privire la recomandarea pentru prestarea de servicii;			

1.8	Echipa multidisciplinară a încălcat termenul de 3 zile lucrătoare de la finalizarea evaluării complexe de luare a deciziei cu privire la admiterea în serviciu a beneficiarului;			
1.9	Lipsesc documentele necesare de anexat la cerere , inclusiv:			
l.	copia actului de identitate al beneficiarului;			
m.	copia certificatului de dizabilitate al beneficiarului;			
n.	Extrasul din fișa medicală de ambulator sau de staționar (formularul 027/e);			
o.	copia hotărîrii judecătorești, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil, după caz;			
p.	decizia autorității administrației publice locale de instituire a tutelei, după caz;			
2.	Verificarea respectării cerințelor regulamentare la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal:			
2.1	Lipsește sau nu s-a efectuat evaluarea inițială solicitantului în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii;			
2.2	Lipsa evaluării complexe a solicitantului sau nu s-a efectuat în termen de cel mult 10 zile de la data preluării cazului;			
2.3	Evaluarea complexă a solicitantului nu este efectuată de echipa multidisciplinară de specialiști și a specialiștilor Serviciului;			
2.4	Evaluarea complexă a solicitantului este efectuată după luarea deciziei echipei multidisciplinare			
2.5	Lipsa planului individualizat de asistență sau nu a fost elaborat de echipa multidisciplinară cu participarea beneficiarului;			
2.6	Planul individualizat de asistență nu include programe de recuperare și (re)socializare a beneficiarului, de instruire a persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a beneficiarului;			
2.7	Planul individualizat de asistență nu specifică, condițiile în care va înceta sau se va suspenda prestarea de servicii;			

2.8	Planul individualizat de asistență nu stabilește obiectivele ce trebuie atinse, factorii care determină vulnerabilitatea beneficiarului și care trebuie înlăturați, acțiunile ce urmează a fi întreprinse și în ce interval de timp, serviciile asigurate beneficiarului pe durata acordării serviciilor, precum și persoanele implicate în realizarea planului individualizat de asistență;			
2.9	Planul individualizat de asistență nu a fost revizuit potrivit cerințelor prestabilite de Regulament (după 1 lună, la 3 luni , la necesitate sau nu mai rar de o dată la 6 luni);			
2.10	La revizuirea planul individualizat de asistență managerul de caz nu a implicat echipa multidisciplinară de specialiști, beneficiarul și/sau reprezentantul său legal, persoanele antrenate în procesul de incluziune a acestuia și personalul angajat în prestarea de servicii;			
3.	Verificarea respectarea cerințelor privind încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul, inclusiv pe tipuri de încălcări identificate:			
3.1	Acordul nu precizează obiectivele planului individualizat de asistență;			
3.2	Acordul nu precizează data începerii și sistării prestării de servicii;			
3.3	Acordul nu precizează drepturile și responsabilitățile beneficiarului;			
3.4	Acordul nu precizează cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea prestării;			
3.5	Acordul nu conține persoana de referință care va relata managerului de caz despre situația beneficiarului după încetarea sau suspendarea prestării de servicii;			
3.6	Lipsa unui exemplar al acordului de colaborare la beneficiar sau reprezentantul legal;			
3.7	Lipsa orarului activităților ,desfășurate la domiciliul beneficiarului care să fie stabilit de comun acord cu beneficiarul ,ca anexă la acordul de colaborare semnat cu beneficiarul			
4.	Verificarea respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea Serviciului:			
4.1	Managerul de caz nu efectuează numărul stabilit de vizite la domiciliul beneficiarului (nu mai rar de o dată pe lună);			

4.2	Managerul de caz nu întocmește raportul de monitorizare la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului;			
4.3	Raportul de monitorizare nu include constatările și recomandările privind implementarea planului individualizat de asistență, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia și oportunitatea continuării prestării serviciilor;			
4.4	Managerul de caz nu întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar;			
4.5	Rezultatul procesului de monitorizare a beneficiarului nu este adus la cunoștință acestuia sau reprezentantului său legal, după caz;			
4.6	Specialiștii din cadrul DASPF nu evaluează anual activitatea Serviciului în baza rapoartelor de monitorizare și nu întocmesc raport anual;			
4.7	Specialiștii din cadrul DASPF nu monitorizează lunar activitatea Serviciului prin vizite la domiciliul beneficiarului și nu întocmesc rapoarte de monitorizare			
5.	Verificarea respectării cerințelor privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului:			
5.1	Suspendarea/ Încetarea prestării serviciului s-a efectuat cu încălcarea criteriilor exhaustive stabilite;			
5.2	A fost încălcat termenul maxim de prestare a serviciilor			
5.3	În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu nu întocmește fișa de închidere a cazului, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului;			
5.3	Echipa multidisciplinară nu a emis o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;			
5.4	Managerul de caz nu a informat într-un mod accesibil beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia cu privire la motivele suspendării sau încetării prestării de servicii în cadrul Serviciului;			

5.5	Prestatorul de serviciu nu a înmănat o copie a extrasului din dosar, cu semnătura de primire, beneficiarului;			
6.	Respectarea cerințelor privind angajarea personalului Serviciului, inclusiv pe tipuri de nereguli:			
6.1	Personalul Serviciului nu activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului;			
6.2	Prestatorul de serviciu nu ține o evidență clară a repartizării personalului Serviciului la domiciliul beneficiarilor, în conformitate cu orarul prestabilit;			
6.3	Pentru fiecare poziție de personal nu există o fișă a postului, în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului;			
6.4	Fișa postului nu este corelată cu scopul și obiectivele serviciului;			
6.5	Angajatul nu are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului;			
6.6	Personalul Serviciului nu beneficiază de instruirea profesională inițială și continuă, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii, și Protecției Sociale în conformitate cu obiectivele și standardele Serviciului;			
6.7	Personalul Serviciului nu asigură supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și identifică oportunități de perfecționare în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestuia;			
6.8	Managerul de caz nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			
6.9	Psihologul nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			
6.10	Kinetoterapeutul nu deține un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			
7.	Verificarea respectării cerințelor privind competențele personalului din cadrul Serviciului implicat în prestarea serviciilor:			
7.1	Managerul de caz:			
a.	Nu ține și nu actualizează evidența beneficiarilor Serviciului;			
b.	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			

c.	Nu a asigurat crearea unor grupuri de suport pentru beneficiar la nivel de comunitate;			
7.2	Psihologul:			
a.	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			
b.	Nu organizează activitățile de consiliere a familiei pentru reducerea riscului de abandon și instituționalizare și implicarea familiei în programul de recuperare, precum și a relațiilor acestuia cu comunitatea;			
c.	Nu asigură elaborarea testelor, chestionarelor pentru beneficiar și familia acestuia, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de incluziune a beneficiarului;			
d.	Nu a efectuat numărul necesar de ore de asistență, în conformitate cu planul individual de asistență;			
7.3	Kinetoterapeutul:			
a.	Nu înregistrează într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;			
b.	Nu asigură evaluarea medicală a beneficiarului Serviciului și acordarea asistenței medicale de recuperare a acestuia la domiciliu;			
c.	Nu a efectuat numărul necesar de ore de asistență, în conformitate cu planul individual de asistență;			
d.	Pregătirea persoanelor implicate în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.			

Prezenta fișă de inspectare este întocmită de către :

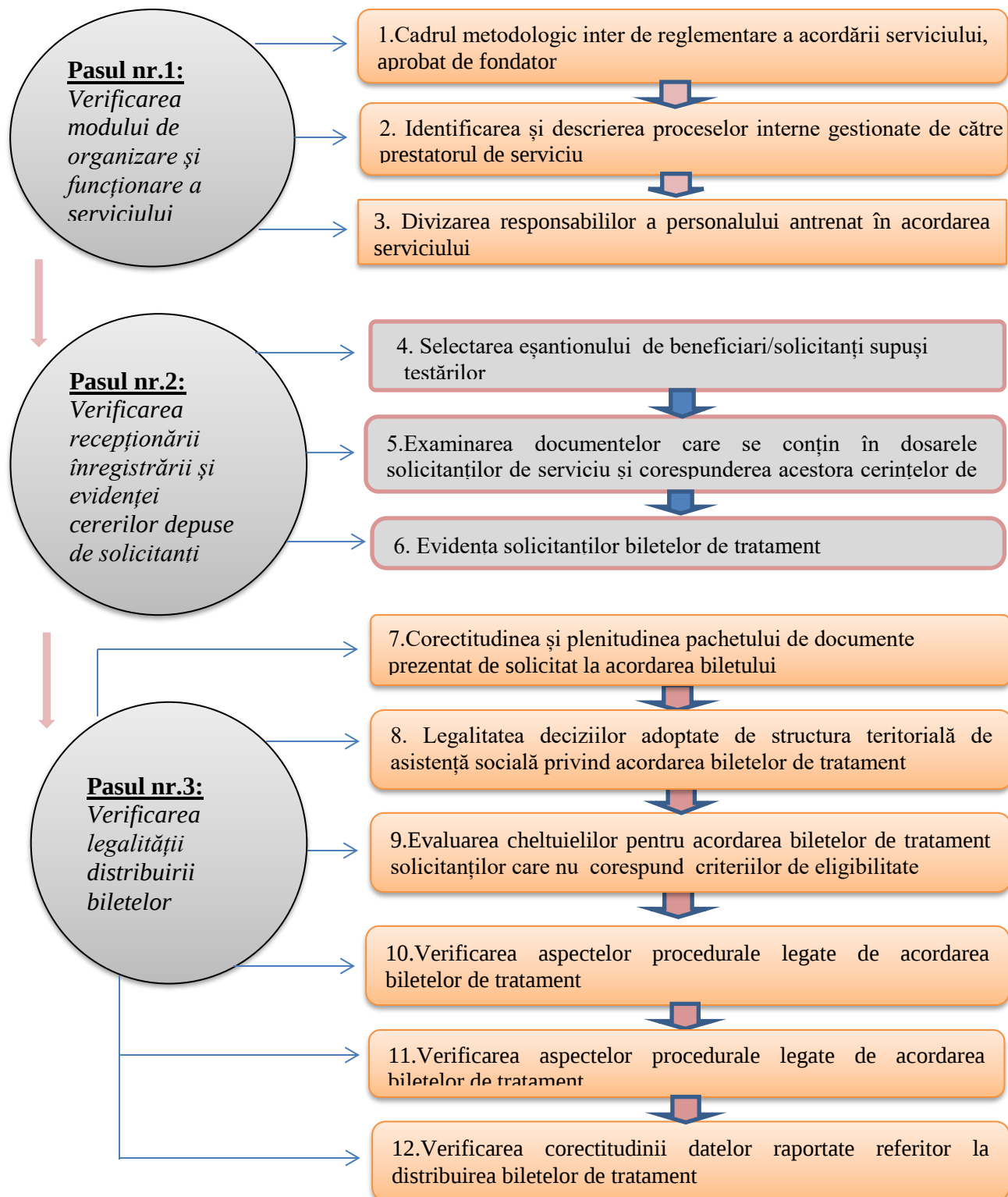
9. Inspector _____

De prezenta fișă de inspectare a luat cunoștință doamna
în cadrul Direcției asistență socială și protecția familiei

sef Serviciu Social „Echipa Mobilă”

Data: _____2019

Pași aferenți inspectării modului de acordare a biletelor de reabilitare/recuperare a persoanelor în vîrstă și celor cu dizabilități



Fișa de inspecție a modului de acordare a biletelor de reabilitare/recuperare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități

Etapa 1. Verificarea modului de organizare a serviciului

1.1.Subprocesul/pasul de inspecție: Analiza cadrului normativ intern (la nivel DASPF) care reglementează distribuirea biletelor de reabilitare /recuperare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități

Nr/o	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da	Nu	Proceduri și tehnici aplicate	Act normativ aplicabil/ documet	Comentarii
1	2	3	4	5	6	7
1.1.1	Dispune DASPF de un act normativ intern care reglementează procesul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități?		V	Proceduri analitice		Exemplu de comentariu :Cadrul normativ existent nu stipulează obligativitatea DASPF de a elabora Regulament/ instrucțiune internă. Însă, Inspekția Socială constată necesitatea elaborării unui astfel de document care va reglementa în detaliu procedurile de lucru la distribuirea biletelor și va facilita angajații în procesul respectiv.

1.1.2	DASPF are descrise procesele operaționale de bază, operațiunile și procedurile de lucru?		V		Art 14 lit.g) din Legea nr.229 din 23.09.2010	
--------------	--	--	---	--	---	--

1.2 Subprocesul/pasul de inspecție: Managementul resurselor umane

1	2	3	4	5	6	7
1.2.1	DASPF a desemnat personal responsabil de procesul de evidență și distribuie a biletelor de reabilitare/recuperare persoanelor în vîrstă și celor cu dizabilități?	V		Proceduri analitice	Ordinul conducătorul ui, semnat aprobat potrivit procedurii	
1.2.2	Fișa postului persoanei responsabile de proces stipulează scopul general, sarcinile de bază, atribuțiile de serviciu, împuternicirile și responsabilitățile specifice funcției ?				HG. nr.201 din 11.03 2009 Anexa nr.3	

Etapă 2. Verificarea modului de înregistrare, ținere a evidenței solicitanților și distribuire a biletelor

2.1 Subprocesul/pasul de inspecție: Verificarea modului de recepționare, înregistrare și evidență a cererii solicitantului

N/O	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Act normativ aplicabil	Da	Nu	Actul de identitate	Legitimația de pensionar	Certificat eliberat de CNDDCM	Adeverința Formular nr.070	Extrasul din contul personal CTAS/ copia din carnetul de munca	Nemregistrarea cererii în registrul de evidență	Necorespunderea datării cererii scrise și datelor din registrul de evidență	Lipsa rezervării locului pentru însoțitor în lista solicitanților	Comentarii
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15
2.1.1	A fost respectată procedura de recepționare și înregistrare a cererii solicitantului?	Capit.III din Regulamentul aprobat prin HG. nr 372 din 06.05.2010											
1	Munteanu Lidia			V									
2	Frunze Elizaveta												
													
	Total			...	...	...							

Instrucțiuni obligatorii pentru inspectori privind executarea pasului 2.1.1:

- a)** Se va selecta eşantionul de dosare a solicitanților, potrivit procedurilor prevăzute în Ghid, cu perfectarea tabelului în formatul indicat mai sus Coloana nr.3 poate fi exclusă).
- b)** Se analizează documentele anexate în fiecare dosar , în conformitate cu pct.10 și pct.11 din Regulamentul cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități. În caz dacă lipsește unul din documentele prevăzute de Regulament se aplică bifa în coloana nr. 5 "Nu", concomitent fiind bifată lipsa documentului și în coloanele în care este indicat acesta.
- c)** Se solicită de la responsabil din cadrul DASPF să prezinte Registrul de evidență a solicitantului. Se verifică dacă cererea solicitantului a fost înregistrată în Registru, potrivit pct.12 din Regulament. În caz că nu a fost înregistrată se aplică bifa în coloana nr.5 (dacă nu a fost bifat anterior) și concomitent în coloana nr.11.
- d)** Se verifică dacă cererea a fost înregistrată corect în Registru potrivit prevederilor pct. 13 din Regulament. În cazul necorespunderii datei indicate în cerere cu data luării la evidență în Registru, se aplică bifa în coloana nr.5 (dacă nu a fost bifat anterior) și concomitent în coloana nr.12.
- e)** Se verifică modul de rezervare a unui loc în listă pentru însoțitorii persoanelor cu dizabilități, potrivit prevederilor pct. 11 din Regulament. Dacă s-au constatat încălcări a procedurii prestabilite se aplică bifa în coloana nr.5 (dacă nu a fost bifat anterior) și în coloana nr.13.
- f)** Dacă în rezultatul verificărilor per caz nu s-au depistat situațiile indicate la liter.b) -e) se aplică bifa în coloana nr.4 "Da".

2.2 Subprocesul/pasul de inspecție: Verificarea legalității distribuirii biletului

N/O	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da	Nu	adeverința pentru primirea biletului de tratament (Formular nr. 070/e);	buletinul de identitate, iar în cazul biletelor de reabilitare peste hotarele republicii – pașaport	Legitimația de pensionar	Extrasul din contul personal CTAS/ copia din carnetul de munca	Certificat de confirmare că solicitantul nu a beneficiat de bilet în ultimii trei ani	Acordarea ilegală a biletului înainte de 3 ani	Lipsa actului confirmativ privind suportarea ictusului cerebral primar/ repetat; infarctul miocardic;	Acordarea ilegală a biletelor gratuite	Acordarea ilegală a biletelor cu reduceri de 70%	Acordarea ilegală a biletelor cu reduceri de 30%	Acordarea ilegală a biletului cu încălcarea modului de transfer a solicitantului, în legătură cu schimbarea locului de trai	Impactul financiar			comentarii
															Costul biletului achitat de beneficiar potrivit deciziei	Costul biletului potrivit datelor IS	Prejudicii cauzate de DASPF (diferența)	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
2.2.	A fost respectată legalitatea eliberării biletului de reabilitare? (în eşantionul de verificare se includ şi însoţitorii)																	
1	Munteanu Lidia																	
2	Frunze Elizaveta																	

Instrucțiuni obligatorii pentru inspecții privind executarea pasului 2.2.1:

a) Se analizează documentele anexate în fiecare dosar, care au stat la baza eliberării biletului de tratament, în conformitate cu pct. 26 din Regulament. În caz dacă lipsește unul din documentele prevăzute de Regulament se aplică bifa în coloana nr. 5 "Nu", concomitent fiind bifată lipsa documentului și în coloanele nr.6-10 în care se indică acestea. Lipsa unui document în dosar nu poate servi ca temei pentru inspector de a califica acțiunile DASPF ca ilegale la acordarea biletului.

b) Se evaluează periodicitatea acordării biletului de tratament potrivit prevederilor pct.7 din Regulament, fiind întreprinse următoarele:

i. Constatarea lipsei certificatului de confirmare precum că solicitantul nu a beneficiat de bilet în ultimii trei ani, concomitent fiind constatat că biletul s-a acordat înainte de termenul stabilit de 3 ani, se documentează în fișă prin aplicarea bifei în coloana nr.5, nr.10,11, cu indicarea costului biletului în coloana nr.19 „Prejudicii cauzate de DASPF”.

ii. Urmare constatării acordării biletului de tratament înainte de termenul de 3 ani, inclusiv în cazurile când persoana a refuzat nemotivat anterior bilet (refuzul nu a fost documentat) și nu a fost exclusă din rând, se aplică bifa în coloana nr. 5 și nr.11, cu indicarea costului biletului în coloana nr.19 „Prejudicii cauzate de DASPF”.

c) Se analizează cazurile în care biletul de tratament a fost eliberat urmare suportării infarctului miocardic acut /repetat sau ictusului cerebral primar/ repetat, în primele 6 luni după incident, potrivit cerințelor stipulate în pct.8 din Regulament. Faptul suportării maladii se confirmă cu următoarele documente anexate în dosar:

- i.** Trimitere-extras - formular 027/e, eliberat de Instituția medico-sanitară completată din fișa medicală a bolnavului de staționar (Formular nr.003-2012). Actul trebuie să fie completat conform cerințelor formularului, cu indicarea diagnosticului, datelor despre evoluția bolii, tratamentul efectuat, starea sănătății, recomandări curative de muncă;
- ii.** Extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, formularul nr.025/e, care conține informația cu indicarea diagnosticului, alte date relevante referitor la maladie.

În cazurile în care certificatele nu conțin informația necesară pentru confirmarea diagnozei (formularul 027 /e nu a fost completat conform cerințelor, sau Extrasul din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, formularul nr.025/e nu conține o descriere a

diagnozei, investigațiile care o confirmă, tratamentul efectuat), inspectorul este obligat de a solicita o informație confirmativă de la Instituția medico-sanitară referitor la confirmarea diagnosticului beneficiarului

În situațiile când inspectorul a constatat că diagnoza nu s-a confirmat, iar biletul a fost eliberat în condiții ilegale se aplică bifa în coloana nr.5 nr.12, cu completarea coloanelor nr. 17-19 privind impactul financiar al încălcării.

d) Se evaluează corectitudinea acordării gratuite a biletelor de tratament de către DASPF, pentru categoriile de beneficiari stipulate în pct.30 din Regulament. Pentru a stabili dacă beneficiarii de bilete gratuite nu sunt încadrați în câmpul muncii, inspectorul va intercepta baza de date a CNAS-lui pentru a verifica dacă persoana a fost angajată în câmpul muncii și a achitat contribuții de asigurări sociale. Pentru beneficiarii care au primit ilegal bilete gratuite se aplică bifa în coloana nr.5 și nr.13, cu completarea coloanelor nr. 17-19 privind impactul financiar al încălcării.

e) Se evaluează conformitatea acordării biletelor cu reduceri de 70%, pentru categoriile de beneficiari stipulate în pct.31 din Regulament. Pentru aceasta este necesar ca inspectorul să verifice documentele/informația care confirmă că beneficiarul biletului:

i. este persoană cu dezabilități severe sau accentuate angajată în câmpul muncii.

ii. este persoană cu dezabilități medii neangajate în câmpul muncii. Pentru categoria respectivă se va intercepta baza de date a CNAS-lui pentru a verifica dacă persoana a fost angajată în câmpul muncii și a achitat contribuții de asigurări sociale.

iii. este însoțitor și există concluzia CNDDCM precum că persoana însoțită necesită ajutor permanent.

Pentru beneficiarii care au primit ilegal bilete gratuite se aplică bifa în coloana nr.5 și nr.14, cu completarea coloanelor nr. 17-19 privind impactul financiar al încălcării.

f) Se evaluează conformitatea acordării biletelor cu reduceri de 30%, pentru categoriile de beneficiari stipulate în pct.32 și pct.33 din Regulament. Inspectorul urmează să verifice documentele/informația care confirmă că beneficiarul biletului se încadrează în categoria de:

i. persoană cu dezabilități medii angajată în câmpul muncii;

- ii.** persoană cu dizabilități medii angajate în câmpul muncii;
- iii.** persoană în vîrstă beneficiară de pensii pentru limită de vîrstă, pensie de dizabilitate sau de alocații sociale de stat, angajată în câmpul muncii, înregistrate oficial sau care desfășoară activități de întreprinzător de diferite forme;
- iv.** Persoanele cu dizabilități și pensionarii (de vîrsta-standard de pensionare), cetățeni ai Republicii Moldova supuși represiunilor politice și ulterior reabilitați conform Legii nr. 1225-XII din 8 decembrie 1992 privind reabilitarea victimelor represiunilor politice, beneficiază de dreptul la reabilitare/recuperare anuală cu o reducere de 30 % din costul biletului. Pentru confirmarea statului de persoană supusă represiunilor politice se solicită prezentarea copiei legitimației respective.

Pentru beneficiarii care au primit ilegal bilete gratuite se aplică bifa în coloana nr.5 și nr.15, cu completarea coloanelor nr. 17-19 privind impactul financiar al încălcării.

g) Dacă în eșantionul selectat există solicitanți de bilete care și-au schimbat domiciliu în altă unitate administrativ teritorială, urmează de a verifica procedura de transfer potrivit pct.16 din Regulament. Pentru solicitanții care au beneficiat de bilet în lipsa confirmării scrise și documente ce atestă data luării în evidență și dreptul la bilet de reabilitare/recuperare, autentificată prin ștampilă și semnătura șefului Structurii teritoriale de asistență socială se aplică bifa în coloana nr.5 și nr.16, cu completarea coloanelor nr. 17-19 privind impactul financiar al încălcării.

h) Dacă în rezultatul verificărilor per caz nu s-au depistat situațiile indicate la pct. executarea pasului 2.2.1 liter.a) -g) se aplică bifa în coloana nr.4 "Da".

2.3 Subprocesul/pasul de inspecție: Verificarea respectării aspectelor procedurale legate de distribuirii biletului

N/O	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Act normativ aplicabil	Da	Nu	Încălcarea termenului de eliberare a biletului (20 zile)	Încălcarea termenului de restituire a biletului de către solicitant în caz de refuz (10 zile)	Neprezentarea cuponului de către beneficiar.	Încălcarea termenului de restituire ministerului a biletelor neutilizate de către DASPF (5 zile)				Comentarii
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14
2.3.	Au fost constatate încălcări de procedură legate de acordarea biletelor ?	Capit.III din Regulamentul aprobat prin HG. nr 372 din 06.05.2010										
1	Munteanu Lidia			V								
2	Frunze Elizaveta											
												
	Total											

Instrucțiuni obligatorii pentru inspectori privind executarea pasului 2.3

- a)** Se analizează Registrul privind eliberarea biletelor, în care au stat la baza eliberării biletului de tratament, în conformitate cu pct. 17 din Regulament. În caz că a fost depășit termenul de 20 zile înainte de data prezentării beneficiarului la Centru se bifează pentru fiecare persoană în parte în coloana nr.6.
- b)** Se analizează informația privind cazurile de restituire a biletului de tratament Structurii teritoriale de asistență socială, în cazul când beneficiarul biletului refuză să se deplaseze în termenul indicat în bilet la Centru, stabilindu-se dacă a fost respectat termenul de restituire - 10 zile, potrivit prevederilor pct.18 din Regulament. Nerespectare acestei prevederi se documentează prin aplicarea bifei în coloana nr.7.
- c)** Se analizează prezența în dosarul beneficiarului a cuponului detașabil al bonului, potrivit cerințelor pct.28 lit. e) din Regulament. Lipsa cuponului se documentează prin aplicarea bifei în coloana nr.8.
- d)** Se va verifica biletele care au rămas nevalorificate de către Structura teritorială de asistență socială și dacă acestea au fost restituite Ministerului cu cel puțin 5 zile înainte de expirarea termenului, în baza unui demers scris. Nerespectarea termenului se documentează, prin aplicarea bifei în coloana nr.9, rîndul care corespunde întrebării ”Au fost constatate încălcări de procedură legate de acordarea biletelor ?.
- e)** Dacă nu s-a constatat nici o abatere de la normele regulamentare pentru fiecare persoană în parte se bifează ”Da” în coloana nr.4.

2.4 Subprocesul/pasul de inspecție:

Nr/ o	Subiecte pentru abordare în cadrul subprocesului (întrebări la care urmează de bifat răspunsul)	Da	Nu	Proceduri și tehnici aplicate	Act normativ aplicabil/ document	Comentarii
1	2	3	4	5	6	7
2.4	Sunt veridice datele raportate privind valorificarea biletelor?			Proceduri analitice		

Instrucțiuni obligatorii pentru inspectori privind executarea pasului 2.4

Dacă în procesul de inspecție se constată că datele din dările de seamă întocmite de structura teritorială de asistență socială potrivit Anexelor nr .2,3, 4,5 sunt greșite sau conțin date incomplete se indică denumirea dării de seamă în coloana nr. 2, concomitent fiind aplicată bifa în coloana nr.4. În rubrica ”Comentarii” se descrie care sunt erorile depistate în procesul de raportare.

Registrul de evidență a Rapoartelor misiunilor de inspecție a serviciilor sociale aflate în regim de monitorizare în anul 20__

Situația la data de _____

Nr. d/o	Nr. scrisorii de remitere a Raportului	Denumirea Raportului	Total recomandări aflate în regim de monitorizare	Recomandări de inspecție cu termen expirat de implementare				Data scoaterii de la monitorizare, nr. documentului
				Total Recomandări	<i>implementate</i>	<i>neimplementate</i>	<i>Implementate parțial</i>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Total	X	X						X

Întocmit de către _____
(numele, prenumele, funcția,)

Registru pentru monitorizarea implementării recomandărilor de inspecție (per raport de inspecție)

Informație generalizată referitor la măsurile întreprinse de entități în vederea implementării recomandărilor înaintate potrivit <i>Raportului</i> _____ ” Entitatea responsabilă _____ Situația la data de _____ Recomandări – _____ inclusiv: _____ <i>implementate</i>, _____ <i>neimplementate</i>, _____ <i>implementate parțial</i>					
Nr. d/o	Conținutul recomandării	nr. scrisorii parvenite/ data	Acțiunile întreprinse de către entitate potrivit scrisorilor parvenite la Inspekția Socială	Acțiuni realizate de către responsabilul de monitorizare contactarea telefonică, scrisori de informare/sesizare, acțiuni de inspecție)	Comentarii/concluzii
1	2	3	4	5	6

Concluzii:

Întocmit de către _____
(numele, prenumele, funcția, semnătura)