



**Aprobat**

**Angela CHIRILOV, directoare**

**a Inspectoratului Social de Stat**

## **PLANUL DE ACTIVITATE AL INSPECTORATULUI SOCIAL DE STAT – 2024**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| <b>Viziunea Inspectoratului Social de Stat</b> este ca aceasta entitate de control să fie recunoscută pentru performanța, integritatea și imparțialitatea sa, respectată pentru profesionalismul, calitatea și impactul activității sale în asigurarea respectării legislației de către entitățile responsabile și protejarea drepturilor și intereselor cetățenilor.                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| <b>Misiunea Inspectoratului Social de Stat</b> – certificarea capacității prestatorilor de servicii sociale și de exercitare a controlului de stat în domeniul asistenței sociale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| <b>Indicatori de performanță</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| <b>Domeniu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Denumire indicator</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                  |                                  |                           |                           |                            | <b>Valoare de referință 2023</b> | <b>Valoare țintă (dec. 2024)</b> |                              |
| <b>Performanță și eficiență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Gradul de creștere a numărului de prestatori de servicii sociale evaluați din totalul prestatorilor care solicită inițierea procedurii de acreditare                                                                                        |                                  |                                  |                           |                           |                            | 70%                              | 80%                              |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Ponderea serviciilor sociale supuse controlului din totalul serviciilor sociale neacreditate în anul 2023.                                                                                                                                  |                                  |                                  |                           |                           |                            | —                                | 50%                              |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3. Ponderea misiunilor de control efectiv realizate din totalul misiunilor planificate                                                                                                                                                         |                                  |                                  |                           |                           |                            | —                                | 90%                              |                              |
| <b>Management instituțional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4. Gradul de conformare a paginii web oficiale a ISS la cerințele HG nr. 728 din 26.09.2023 cu privire la paginile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora |                                  |                                  |                           |                           |                            | 80%                              | 100% cerințe conformate          |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5. Nivelul de transparență a activității autorității                                                                                                                                                                                           |                                  |                                  |                           |                           |                            | 70%                              | 80%                              |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6. Gradul de asigurare cu personal a autorității publice                                                                                                                                                                                       |                                  |                                  |                           |                           |                            | 0,7%                             | 0,9%                             |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7. Rata fluctuației personalului din cadrul autorității publice                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            | 0,16%                            | 0,05%                            |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8. Ponderea angajaților instruiți cu cel puțin 40 ore anual                                                                                                                                                                                    |                                  |                                  |                           |                           |                            | 80%                              | 90%                              |                              |
| <b>Nr.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Acțiuni</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Indicator de monitorizare</b> | <b>Costul acțiunii (mii lei)</b> | <b>Sursa de finanțare</b> | <b>Termen de inițiere</b> | <b>Termen de realizare</b> | <b>Subdiviziune responsabilă</b> | <b>Responsabil</b>               | <b>Document de referință</b> |
| <b>I. OBIECTIVE PRIVIND CREȘTEREA EFICACITĂȚII ȘI EFICIENȚEI ACTIVITĂȚII DE CONTROL SOCIAL DE STAT ÎN DOMENIUL PRESTAȚIILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI SERVICIILOR SOCIALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| <b>Indicatori de impact</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| 1. Entitățile supuse controlului respectă prevederile legale în procesul de stabilire și acordare a prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale<br>2. Drepturile și interesele beneficiarilor de servicii sociale și prestații de asistență socială sunt protejate                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| <b>Riscuri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |
| 1. Nerealizarea misiunilor de control planificate;<br>2. Nerealizarea în termen a misiunilor de control planificate;<br>3. Dificultăți în aplicarea cadrului legislativ la evaluarea corectitudinii stabilirii și acordării prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale;<br>4. Generalizarea rezultatelor misiunilor de control într-un termen tergiversat;<br>5. Tergiversarea generalizării informației privind nivelul de implementare a recomandărilor din cauza neprezentării în termenul stabilit a informației de către entitățile supuse controlului; |                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                  |                           |                           |                            |                                  |                                  |                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                 |                                                                                                                 |             |                     |            |            |               |                                                           |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <p>6. Neactualizarea Standardelor de control și a Manualelor operaționale privind controlul prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale, în conformitate cu modificările și completările cadrului normativ;</p> <p>7. Neelaborarea metodologiilor de control a prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale;</p> <p>8. Sistemul Informațional Automatizat "Asistență Socială" (SIAAS) generează erori la evaluarea cererilor de ajutor social;</p> <p>9. Funcționalitățile dezvoltate în SIAAS, Modulul „Inspekția Socială”, nu asigură procesarea deplină a informației necesare la evaluarea cererilor de ajutor social.</p> |                                                                                                                                                 |                                                                                                                 |             |                     |            |            |               |                                                           |                                                        |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Controlul respectării prevederilor legislației la stabilirea și acordarea prestațiilor de asistență socială                                     | 90% din misiunile de control a prestațiilor de asistență socială planificate pentru anul 2024 realizate.        | 180 mii lei | Bugetul instituției | 01.02.2024 | 31.12.2024 | DIPAS         | Alina Dașcov - șef direcție                               | Planul de activitate al DIPAS pentru anul 2024         |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Controlul respectării prevederilor legislației la stabilirea și acordarea serviciilor sociale                                                   | 90% din misiunile de control a serviciilor sociale planificate pentru anul 2024 realizate.                      |             | Bugetul instituției | 01.02.2024 | 31.12.2024 | DISS          | Boris Vizir - șef direcție                                | Planul de activitate al DISS pentru anul 2024          |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Monitorizarea recomandărilor înaintate entităților supuse controlului                                                                           | Nivelul de implementare a recomandărilor în creștere cu 2% comparativ cu perioada anului precedent.             |             | Bugetul instituției | 01.01.2024 | 31.12.2024 | DIPAS<br>DISS | Alina Dașcov - șef direcție<br>Boris Vizir - șef direcție | Planul de activitate al DIPAS și DISS pentru anul 2024 |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Revizuirea, elaborarea și aprobarea cadrului normativ intern în domeniul de control al prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale | 1. Standarde de control actualizate în conformitate cu cadrul normativ.                                         | —           | —                   | 01.01.2024 | 29.02.2024 | DIPAS<br>DISS | Alina Dașcov - șef direcție<br>Boris Vizir - șef direcție | Planul de activitate al DIPAS și DISS pentru anul 2023 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                 | 2. Manuale operaționale privind controlul prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale actualizate. | —           | —                   | 01.01.2024 | 31.03.2024 | DIPAS<br>DISS | Alina Dașcov - șef direcție<br>Boris Vizir - șef direcție | Planul de activitate al DIPAS și DISS pentru anul 2023 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                 | 3. Metodologii de control a prestațiilor de asistență socială și serviciilor sociale - elaborate și aprobate    | —           | —                   | 01.01.2024 | 30.06.2024 | DIPAS<br>DISS | Alina Dașcov - șef direcție<br>Boris Vizir - șef direcție | Planul de activitate al DIPAS și DISS pentru anul 2024 |
| 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Actualizarea modului „Inspekția Socială” din                                                                                                    | Cererile de ajutor social sunt verificate prin intermediul Sistemului                                           | —           | —                   | 01.01.2024 | 30.06.2024 | DIPAS         | Alina Dașcov - șef direcție                               | Planul de activitate al DIPAS pentru                   |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------|------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                             | Sistemului Informațional Automatizat „Asistență Socială”, conform modificărilor intervenite în cadrul normativ | Informațional Automatizat „Asistență Socială”;                                                                   |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             | anul 2024 |
| II. OBIECTIVE PRIVIND EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE                                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| Indicatori de impact:                                                                                                                                                       |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 1. Prestatorii de servicii sociale sunt certificați pentru prestarea serviciilor sociale                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 2. Serviciile sociale sunt prestate în conformitate cu standardele minime de calitate                                                                                       |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| Riscuri                                                                                                                                                                     |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 1. Nerealizarea Graficului anual de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.                                                                                         |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 2. Dificultăți la angajarea experților în procesul de acreditare a serviciilor sociale                                                                                      |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 3. Întocmirea necalitativă sau neprezentarea în termenul stabilit a rapoartelor de evaluare de către experții antrenați în procesul de evaluare a prestatorilor de servicii |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 4. Tergiversarea aprobării/ neaprobarea modificărilor cadrului normativ cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale.                                        |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 5. Dificultăți în crearea registrului electronic al prestatorilor de servicii                                                                                               |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 6. Neelaborarea cadrului metodologic referitor la procedurile de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii sociale                                                 |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 7. Nerealizarea instruirii prestatorilor de servicii sociale                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  |             |                     |            |            |                    |                            |                                                             |           |
| 6.                                                                                                                                                                          | Elaborarea și aprobarea Graficului anual de acreditare a prestatorilor de servicii sociale                     | Grafic aprobat                                                                                                   | —           | —                   | 02.01.2024 | 15.01.2024 | Secția acreditare  | Mariana Iorga – șef secție | Planul de activitate al Secției acreditare pentru anul 202  |           |
| 7.                                                                                                                                                                          | Evaluarea și acreditarea prestatorilor de servicii                                                             | 100% de prestatori de servicii sociale sunt evaluați conform Graficului anual de acreditare aprobat.             | 400 mii lei | Bugetul instituției | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Secția acreditare  | Mariana Iorga – șef secție | Planul de activitate al Secției acreditare pentru anul 2024 |           |
| 8.                                                                                                                                                                          | Digitalizarea procesului de acreditare a prestatorilor de servicii sociale                                     | 1.Prestatorii de servicii aplică cererea online;<br>2.Registrului electronic al prestatorilor de servicii creat. | —           | Finanțare externă   | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ISS Parteneri (SC) | Mariana Iorga – șef secție | Planul de activitate al Secției acreditare pentru anul 2024 |           |

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    |   |                   |            |            |                    |                            |                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------|------------|------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 9. | Revizuirea și aprobarea cadrului normativ intern privind procesul de acreditare | 1. Ghidul prestatorilor de servicii sociale elaborat și aprobat;<br>2. Ghidul experților în procedura de evaluare a serviciilor sociale elaborat și aprobat;<br>3. Fișele de evaluare și autoevaluare revizuite/elaborate/aprobate | — | Finanțare externă | 01.07.2024 | 31.12.2024 | ISS Parteneri (SC) | Mariana Iorga – șef secție | Planul de activitate al Secției acreditare pentru anul 2024 |
| 10 | Instruirea prestatorilor de servicii sociale și a experților                    | Planul de instruire elaborat și aprobat                                                                                                                                                                                            | — | Finanțare externă | 01.10.2024 | 31.12.2024 | ISS Parteneri (SC) | Mariana Iorga – șef secție | Planul de activitate al Secției acreditare pentru anul 2024 |

### III. OBIECTIVE PRIVIND SPORIREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE A PERSONALULUI ISS

#### Indicatori de impact

1. Angajații sunt susținuți în dezvoltarea abilităților profesionale și motivați în atingerea potențialului lor maxim de productivitate
2. Personalul obține cunoștințe și aptitudini necesare și corespunzătoare pentru desfășurarea activității
3. Personalul înțelege și aplică corect metodologiile și procedurile de lucru pe domenii de activitate.

#### Riscuri

1. Neevaluarea necesităților de formare
2. Lipsa planului anual de formare
3. Insuficiența resurselor financiare pentru organizarea instruirilor
4. Lipsa cadrului metodologic referitor la procedurile de lucru pe domenii de activitate

|     |                                                         |                                                                                                                                                                                  |            |                     |            |            |                                                   |                                                           |                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|------------|------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11  | Dezvoltarea abilităților profesionale ale personalului  | 1. Planul anual de instruire elaborat și aprobat ;<br>2. 100% din personalul ISS va beneficia de instruire;<br>3. Nr. orelor de instruire per angajat va constitui minim 40 ore. | 20 mii lei | Bugetul instituției | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Serviciul resurse umane și comunicare cu publicul | Tamara Botnaru – șef serviciu                             | Planul de activitate al Serviciului resurse umane și comunicare cu publicul pentru anul 2024 |
| 12. | Îmbunătățirea și dezvoltarea standardelor, metodelor și | 1. Cadrul metodologic referitor la procedurile de lucru pe domenii de activitate elaborat și aprobat.                                                                            | —          | —                   | 01.01.2024 | 30.06.2024 | DIPAS<br>DISS<br>Serviciul resurse umane          | Alina Dașcov - șef direcție<br>Boris Vizir - șef direcție | Planul de activitate al subdiviziunilor ISS pentru anul                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |            |            |                           |                                                                                |                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | instrumentelor de lucru ale ISS                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |            |            | și comunicare cu publicul | Tamara Botnaru – șef serviciu<br><br>Mariana Iorga – Șef secție                | 2024                                                         |
| <b>IV. OBIECTIVE PRIVIND DEZVOLTAREA INSTITUȚIONALĂ ȘI A SISTEMULUI DE CONTROL INTERN MANAGERIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |            |            |                           |                                                                                |                                                              |
| <b>Indicatori de impact</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activitatea ISS este în corespundere cu cerințele cadrului normativ;</li> <li>2. Acțiunile planificate pe domenii de activitate sunt monitorizate la toate etapele de executare.</li> </ol>                                                                                                                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |            |            |                           |                                                                                |                                                              |
| <b>Riscuri</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tergiversarea aprobării Planului de acțiuni;</li> <li>2. Tergiversarea elaborării strategiei de management al riscurilor;</li> <li>3. Tergiversarea elaborării raportului privind organizarea și funcționarea sistemului de control intern managerial pentru anul 2023;</li> <li>4. Depășirea termenului de emitere și publicare a declarației de răspundere managerială pentru anul 2023.</li> </ol> |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |            |            |                           |                                                                                |                                                              |
| 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Organizarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial în cadrul ISS           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de acțiuni elaborat și aprobat;</li> <li>2. Grup de lucru responsabil de gestionarea riscurilor format și aprobat;</li> <li>3. Strategia de management al riscurilor elaborată și aprobată;</li> <li>4. Registrul consolidat al riscurilor consolidat și aprobat;</li> <li>5. Procesele de bază descrise și aprobate;</li> </ol> | — | — | 01.01.2024 | 31.03.2024 | Șefii subdiviziunilor     | Tamara Botnaru<br>Tatiana Lupu<br>Mariana Iorga<br>Boris Vizir<br>Alina Dașcov | Planul de activitate al subdiviziunilor ISS pentru anul 2024 |
| 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Raportarea controlului intern managerial și emiterea declarației de răspundere managerială | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raport privind organizarea și funcționarea sistemului de control intern managerial pentru anul 2023 elaborat;</li> <li>2. Declarația de răspundere managerială pentru anul 2023 emisă și publicată în termenii stabiliți.</li> </ol>                                                                                                  | — | — | 15.01.2024 | 10.02.2024 | Șefii subdiviziunilor     | Tamara Botnaru<br>Tatiana Lupu<br>Mariana Iorga<br>Boris Vizir<br>Alina Dașcov | Planul de activitate al subdiviziunilor ISS pentru anul 2024 |