

# RAPORT CU PRIVIRE LA REZULTATELE INSPECTĂRII SERVICIILOR SOCIALE ÎN ANUL 2021

## 1. Sfera și competențele de activitate

În perioada anului 2021 s-au realizat misiuni de inspecție, care au avut ca obiectiv asigurarea continuității inspectării serviciilor sociale destinate persoanelor în vârstă, cu dizabilități și serviciilor sociale adresate copiilor, care conform datelor misiunilor de inspecție realizate anterior, au avut o incidență mai mare de nereguli în procesul acordării lor. De asemenea au fost supuse verificării unele servicii sociale, întru verificarea implementării recomandărilor Inspecției Sociale, înaintate în cadrul misiunilor de inspecție desfășurate în anii precedenți. Reieșind de condițiile impuse de pandemie, cerințele stării de urgență în sănătate publică, misiunile de inspecție s-au realizat din oficiu, fără inspectarea nemijlocită în teritoriu și la beneficiari.

## 2. Serviciile sociale supuse inspectării și rezultatele per ansamblu

În conformitate cu funcțiile și atribuțiile Inspecției Sociale, stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28 octombrie 2011 și întru realizarea obiectivelor operaționale stabilite în Planul de activitate pentru anul 2020, au fost efectuate **13 misiuni de inspecție** asupra modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea serviciilor sociale, ceea ce constituie circa 93% din obiectivul operational planificat de 14 misiuni de inspecție.

În procesul misiunilor de inspecție au fost supuse controlului următoarele servicii sociale din cadrul următoarelor entități:

- Serviciul de îngrijire socială la domiciliu din cadrul DASPF Criuleni, DASPF Dondușeni, DASPF Ocnița, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Râșcani, DASPF Rezina, DASPF Briceni și DASPF Leova;
- Serviciul de asistență parentală profesionistă din cadrul DASPF Criuleni, DASPF Dondușeni, DASPF Ocnița, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Rezina și DASPF Leova;
- Serviciul social “Echipă mobilă” din cadrul DASPF Dondușeni, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Leova și DGPDC Chișinău;
- Serviciul social “Asistență personală” din cadrul DASPF Șoldănești, DASPF Drochia, DASPF Strășeni, DASPF Râșcani, DASPF Briceni și DGPDC Chișinău.

## 3. Rezultatele generale ale misiunilor de inspecție

În rezultatul misiunilor de inspecție efectuate, au fost elaborate și aprobate **27 rapoarte de inspecție**, care conțin rezultatele misiunilor de inspecție privind fiecare serviciu social inspectat din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

În total au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție **3246 dosare** ale beneficiarilor și personalului serviciilor sociale la nivelul întregii țări. (În anul 2020 au fost verificate 1983 dosare în procesul delor 8

misiuni de inspecție realizate). Se atestă o creștere de circa 64% în raport cu anul 2020 a numărului de dosare verificate.

Au fost verificate inclusiv, 2176 dosare ale beneficiarilor serviciului și respective 1070 dosare ale personalului serviciilor sociale (Diagrama nr. 1 și nr. 2 )

Diagrama nr.1

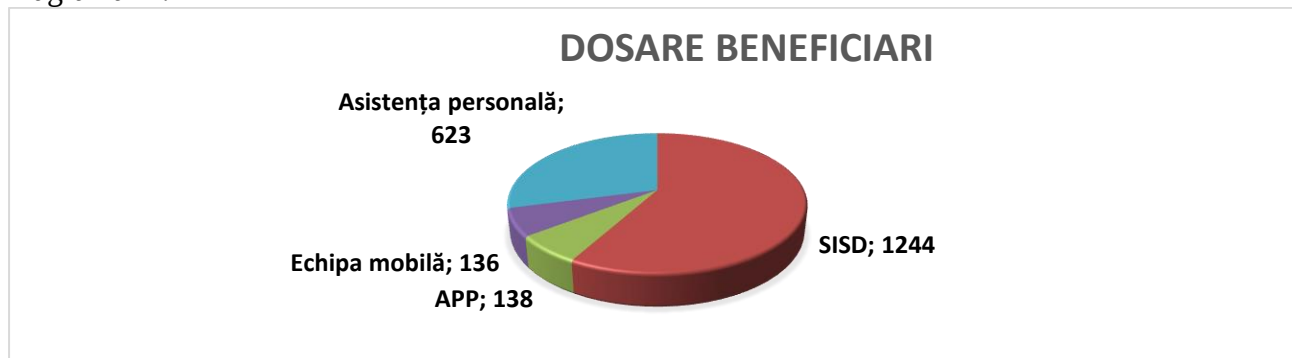
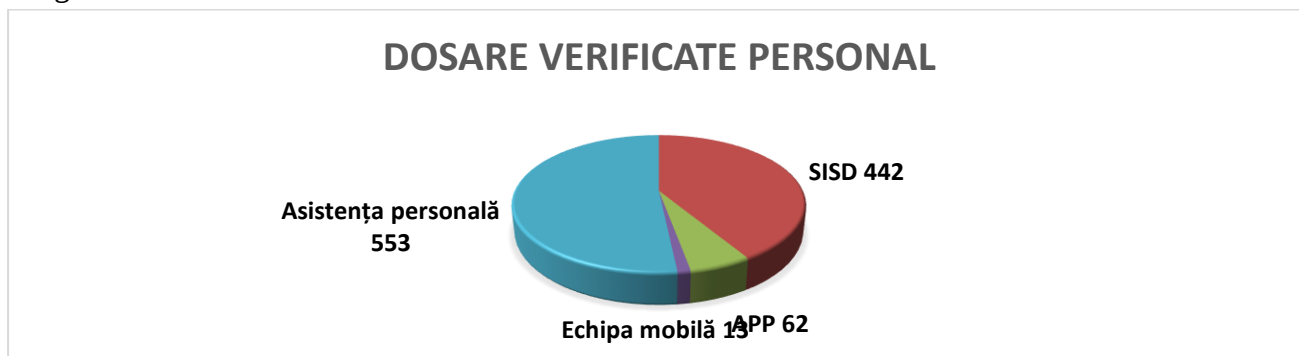


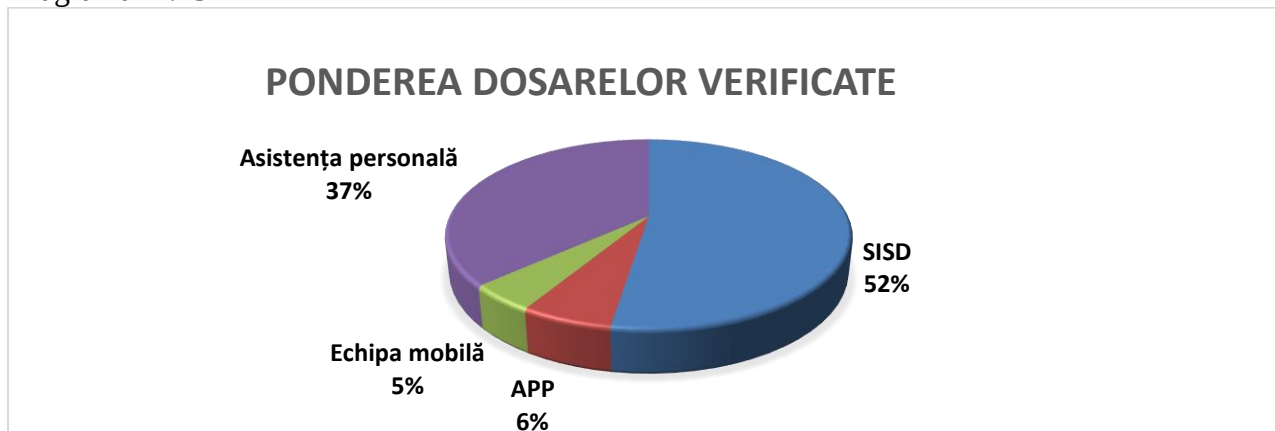
Diagrama nr.2



După tipul serviciului social au fost verificate:

- 1686 dosare - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu
- 200 dosare - Serviciul de asistență parentală profesionistă
- 149 dosare – Serviciul social “Echipă mobilă”
- 1176 dosare - Serviciul social “Asistență personală” (Diagrama nr. 3 )

Diagrama nr. 3

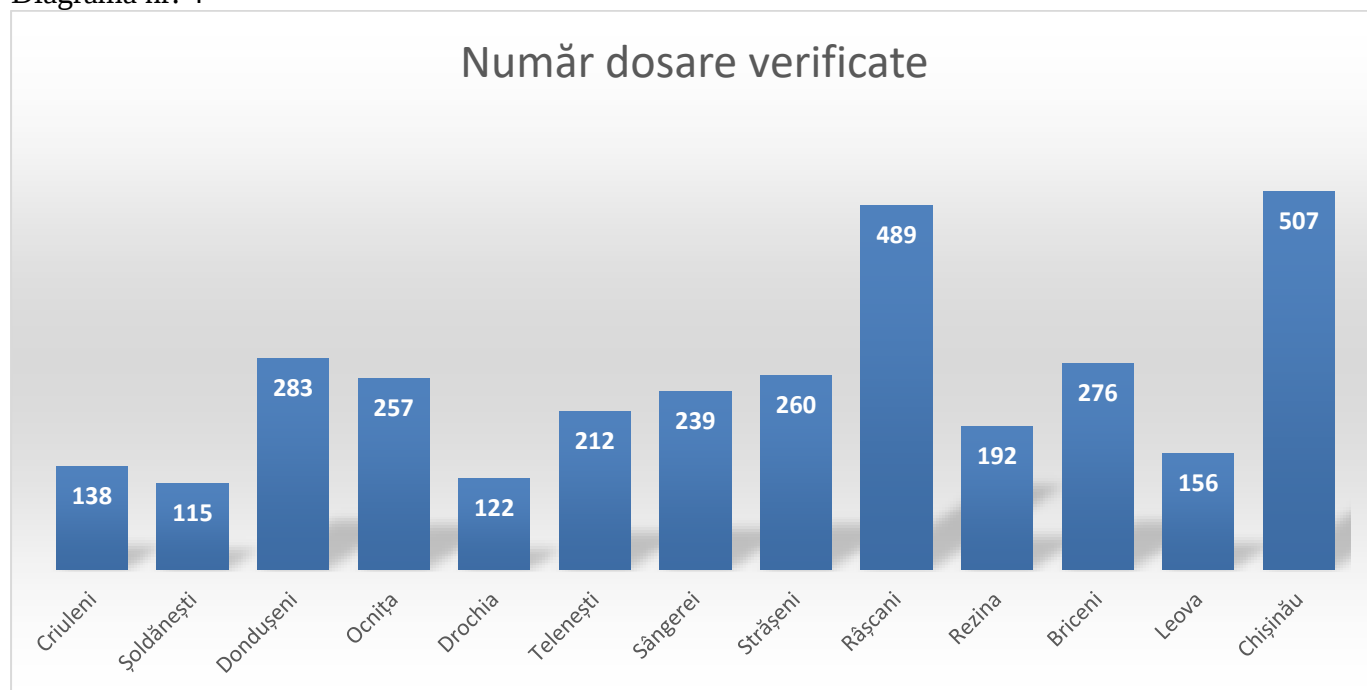


În structură, dosarele verificate ale beneficiarilor și personalului serviciilor pe fiecare entitate și serviciu social în parte, se prezintă conform tabelului și diagramei care urmează:

*Tabelul nr. 1 Numărul de dosare inspectate pe fiecare entitate*

| Entitate/<br>Raion | SISD          |                                | APP           |                                | ”Echipă mobilă” |                                | Asistenta personală |                                | Total dosare<br>entitate |
|--------------------|---------------|--------------------------------|---------------|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------|
|                    | dosare<br>nr. | inclusiv<br>dosare<br>personal | dosare<br>nr. | inclusiv<br>dosare<br>personal | dosare<br>nr.   | inclusiv<br>dosare<br>personal | dosare<br>nr.       | inclusiv<br>dosare<br>personal |                          |
| <b>Criuleni</b>    | <b>99</b>     | 31                             | <b>39</b>     | 15                             | -               | -                              | -                   | -                              | <b>138</b>               |
| <b>Șoldănești</b>  | -             | -                              | -             | -                              | -               | -                              | <b>80</b>           | 35                             | <b>115</b>               |
| <b>Dondușeni</b>   | <b>207</b>    | 57                             | <b>37</b>     | 10                             | <b>39</b>       | 3                              | -                   | -                              | <b>283</b>               |
| <b>Ocnița</b>      | <b>241</b>    | 66                             | <b>16</b>     | 5                              | -               | -                              | -                   | -                              | <b>257</b>               |
| <b>Drochia</b>     | -             | -                              | -             | -                              | -               | -                              | <b>122</b>          | 56                             | <b>122</b>               |
| <b>Telenești</b>   | <b>148</b>    | 43                             | <b>41</b>     | 13                             | <b>23</b>       | 2                              | -                   | -                              | <b>212</b>               |
| <b>Sângerei</b>    | <b>176</b>    | 34                             | <b>28</b>     | 6                              | <b>35</b>       | 4                              | -                   | -                              | <b>239</b>               |
| <b>Strășeni</b>    | -             | -                              | -             | -                              | -               | -                              | <b>260</b>          | 125                            | <b>260</b>               |
| <b>Râșcani</b>     | 327           | 87                             | -             | -                              | -               | -                              | <b>162</b>          | 76                             | <b>489</b>               |
| <b>Rezina</b>      | <b>165</b>    | 43                             | <b>27</b>     | 9                              | -               | -                              | -                   | -                              | <b>192</b>               |
| <b>Briceni</b>     | <b>204</b>    | 50                             | -             | -                              | -               | -                              | <b>72</b>           | 31                             | <b>276</b>               |
| <b>Leova</b>       | <b>119</b>    | 31                             | <b>12</b>     | 4                              | <b>25</b>       | 4                              | -                   | -                              | <b>156</b>               |
| <b>Chișinău</b>    | -             | -                              | -             | -                              | <b>27</b>       | 4                              | <b>480</b>          | 230                            | <b>507</b>               |
| <b>Total</b>       | <b>1686</b>   | 442                            | <b>200</b>    | 62                             | <b>149</b>      | 13                             | <b>1176</b>         | 553                            | <b>3246</b>              |

Diagrama nr. 4



Cele 27 rapoarte de inspecție elaborate se prezintă în modul următor:

- 9 rapoarte - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu
- 7 rapoarte - Serviciul de asistență parentală profesionistă
- 5 rapoarte - Serviciul social "Echipă mobilă"
- 6 rapoarte - Serviciul social "Asistență personală"

Tabelul nr. 2 Valoare neregulilor pe serviciile sociale inspectate, cuantificate în lei (anul 2021)

| Nr. crt. | Tipuri de nereguli                             | Servicii inspectate | Valoarea neregulilor (lei) |
|----------|------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|
| 1.       | Serviciul de îngrijire socială la domiciliu    | 9                   | 277487                     |
| 2.       | Serviciul de asistență parentală profesionistă | 7                   | 96392                      |
| 3.       | Serviciul social "Echipă mobilă"               | 5                   | 5412                       |
| 4.       | Serviciul social "Asistență personală"         | 6                   | 1767471                    |
|          | Total                                          | 27                  | 2 146 762                  |

Principalele tipuri de nereguli constatate sunt:

- privind nerespectarea criteriilor de eligibilitate la admiterea beneficiarilor în serviciu;
- privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și la semnarea acordului de prestări servicii;
- privind monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale;
- privind plata alocațiilor/indemnizațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP;
- privind formarea inițială și continuă a personalului;
- privind evidența timpului de lucru, lipsa nemotivată de la serviciu și respectiv neprestarea serviciilor către beneficiari de către personalul serviciului (aflarea peste hotare în timpul zilelor de lucru).

## 4. Inspectarea serviciului de îngrijire social la domiciliu

### 4.1 Informație de context general

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu reprezintă un serviciu social primar public (creat în subordinea structurii teritoriale de asistență socială) sau privat (creat de către fundații, instituții private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială).

Activitatea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu este reglementată de Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu<sup>1</sup> și Standardele minime de calitate<sup>2</sup>, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.

<sup>1</sup> Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

<sup>2</sup> Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

1034 din 31.12.2014, precum și de propriile regulamente de organizare și funcționare, aprobate în baza Regulamentului-cadru.

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu cuprinde o gamă de servicii acordate la domiciliu beneficiarilor pentru a spori gradul de independență al acestora.

În anul 2021 au fost realizate misiuni de inspecție la 9 entități care prestează servicii publice de îngrijire la domiciliu: DASPF Criuleni, DASPF Dondușeni, DASPF Ocnita, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Râșcani, DASPF Rezina, DASPF Briceni și DASPF Leova.

În procesul misiunilor de inspecție s-au desfășurat următoarele activități:

- au fost verificate în total 1686 de dosare, inclusiv 1244 dosare ale beneficiarilor și 442 dosare ale personalului serviciului. Ponderea dosarelor verificate a constituit 30% din numărul total de beneficiari pe fiecare entitate, aflați în serviciu la momentul inspecției.

*Tabelul nr. 3 Numărul generalizat de nereguli:*

| Nr. crt. | Tipuri de nereguli                                                                                                                                                                  | Total dosare inspectate beneficiari activi | Număr nereguli |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în Serviciu                                                                              | 1100                                       | 246            |
| 2.       | Nereguli privind lipsa deciziei/ordinului de admitere sau decizie emisă incorect                                                                                                    | 1100                                       | 773            |
| 3.       | Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de îngrijire și încheierea/semnarea acordului de prestare a serviciului cu beneficiarul | 1100                                       | 2213           |
| 4.       | Nereguli privind procesul de prestare și documentare a serviciului de îngrijire acordat nemijlocit beneficiarului                                                                   | -                                          | -              |
| 5.       | Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului                                                                                                                      | 144                                        | 51             |
| 6.       | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu                                                                                                   | 1100                                       | 563            |
| 7.       | Nereguli privind angajarea, gestionarea și instruirea personalului                                                                                                                  | 442                                        | 70             |
| 8.       | Nereguli privind lipsa nemotivată de al serviciu a angajaților                                                                                                                      | 442                                        | 207            |

#### 4.2 Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului

##### ➤ *Nereguli la admiterea beneficiarilor în Serviciu și respectarea criteriilor de eligibilitate*

- Rezultatele misiunilor de inspecție efectuate denotă faptul că structurile teritoriale de asistență socială nu au respectat prevederile legale și au admis în Serviciu cu încălcarea prevederilor legale 246

persoane, care nu întruneau toate criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de servicii gratuite, conform prevederilor pct.11 din Regulamentul-cadru<sup>3</sup> și cerințelor din Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru<sup>4</sup>. Ponderea solicitanților admiși neregulamentar constituie circa 22% din numărul total de cazuri inspectate. Astfel de încălcări au fost admise de toate 9 entități inspectate. Cele mai multe cazuri de admitere ilegală în Serviciu au fost comise de DASPF Ocnița – 62 cazuri, ceea ce reprezintă circa 35% din numărul de beneficiari inspectați; DASPF Leova – 31 cazuri (35%); DASPF Râșcani – 46 cazuri (19%); DASPF Rezina – 27 cazuri (22%), DASPF Telenești – 26 cazuri (25%) și DASPF Criuleni – 14 cazuri (21%).

- Verificările efectuate au constatat multiple alte nereguli la admiterea beneficiarilor în Serviciu, și anume neemiterea de către conducătorul structuri teritoriale de asistență socială a deciziei/ordinului de admitere/neadmitere a beneficiarului în Serviciu sau lipsa (anexarea) acestora la dosarul beneficiarului. Au fost admise 42 cazuri cu astfel de încălcări în 5 structurile teritoriale de asistență social, cele mai multe în DASPF Briceni – 26 cazuri și DASPF Criuleni – 12 cazuri. De asemenea se atestă foarte multe cazuri de emitere incorectă a deciziilor de admitere, fără a stabili dacă solicitantul va beneficia de servicii gratuite sau contra plată, fiind astfel încălcate prevederile pct.21 din Regulamentul-cadru<sup>5</sup>. Au fost identificate 731 cazuri cu astfel de nereguli, admise de toate structurile teritoriale de asistență socială, cu excepția DASPF Ocnița. Rata neregulilor respective este una semnificativă și constituie circa 66% din numărul total de cazuri active inspectate (1100). Cele mai multe cazuri de astfel de nereguli au fost admise de DASPF Râșcani – 225 cazuri, ceea ce reprezintă 94 din numărul de cazuri inspectate, DASPF Dondușeni – 130 cazuri (87%), DASPF Briceni – 104 cazuri (68%), DASPF Sângerei – 97 cazuri (68%), DASPF Telenești – 68 cazuri (65%) și DASPF Leova – 66 cazuri (75%).

➤ ***Nereguli la evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de îngrijire și semnarea acordului de prestări servicii.***

- Rezultatele misiunilor de inspecție, denotă faptul că structurile teritoriale de asistență socială inspectate au încălcat prevederile cadrului normativ, admițând multiple nereguli la acest capitol: la efectuarea evaluării necesităților de îngrijire la domiciliu și întocmirea fișei de evaluare a necesităților, la întocmirea planului individualizat de îngrijire și acordului/contractului de prestări servicii. Au au fost identificate 2213 astfel de nereguli la acest capitol, inclusiv, multiple nereguli procedurale la elaborarea și întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, la completarea planului individualizat de îngrijire, la întocmirea și semnarea acordului de prestări servicii cu beneficiarul. admise de toate structurile de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Ocnița – 454 nereguli, DASPF Râșcani - 399, DASPF Rezina – 341, DASPF Sângerei – 262, DASPF Briceni – 220, DASPF Leova - 152 și DASPF Criuleni – 151 nereguli.



<sup>3</sup> Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

<sup>4</sup> Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu – Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

<sup>5</sup> Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu.***

- În procesul verificării respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu au fost identificate 563 nereguli în toate 9 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Ocnița – 159 iregularități, DASPF Rezina – 86, DASPF Briceni – 78, DASPF Criuleni - 73 și DASPF Telenești – 67 iregularități. Neregulile la acest capitol sunt cauzate de faptul că prestatorii de servicii nu dețin și nu aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în conformitate cu prevederile standardului 15 din Standardele minime de calitate<sup>6</sup>.

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării Serviciului.***

- Au fost supuse verificării 144 de dosare ale beneficiarilor, serviciile de îngrijire cărora au fost suspendate sau sistate. Nereguli la acest capitol au fost identificate în 7 structuri teritoriale de asistență socială din cele 9 inspectate. DASPF au admis nereguli la suspendarea și sistarea beneficiarilor Serviciului, fiind încălcate prevederile pct. 34-36 din Regulamentul-cadru<sup>7</sup> și prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate. Au fost identificate 51 de iregularități în 7 structuri teritoriale de asistență socială. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Sângerei – 11 iregularități, DASPF leova – 10, DASPF Rezina – 9 și DASPF Criuleni – 7 iregularități. Neregulile la acest capitol sunt cauzate și de faptul că prestatorul de servicii nu deține și nu aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, în conformitate cu prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate.

#### 4.3 Principalele nereguli constatate la evaluarea managementului personalului Serviciului

➤ ***Nereguli privind formarea inițială și continuă a personalului***

- Structurile teritoriale de asistență socială nu asigură formarea inițială și continuă a lucrătorilor sociali, încălcând astfel prevederile pct.50 din Regulamentul-cadru și cerințele specificate la standardul 19 din Standardele minime de calitate. Au fost constatate 70 de cazuri, privind neasigurarea de către prestatorii de servicii a formării inițiale și continuă a lucrătorilor sociali, admise de 5 structuri teritoriale de asistență socială. Cele mai multe cazuri cu nereguli au fost admise de DASPF Criuleni – 31 cazuri, DASPF Sângerei – 15 cazuri și DASPF Râșcani - 16 cazuri.

➤ ***Nereguli constatate privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului.***

- Verificările efectuate în cele 9 structuri teritoriale de asistență socială denotă faptul că, unele DASPF încalcă normele de lucru și de salarizare a lucrătorilor sociali, admitând prestarea serviciilor la un număr mai mare sau mai mic, decât cel stabilit de Regulamentul-cadru sau de propriul Regulament de organizare și funcționare a serviciului, sau efectuează angajarea lucrătorilor sociali fără perfectarea contractelor de

<sup>6</sup> Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

<sup>7</sup> Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

muncă, încălcând astfel prevederile pct.40 din Regulamentul-cadru. Astfel de încălcări au fost admise de DASPF Taraclia - 16 cazuri, DASPF Orhei – 9 cazuri și DASPF Căușeni – 2 cazuri.

- Verificările efectuate în cele 9 structuri teritoriale de asistență socială denotă faptul că, controlul managerial este la un nivel scăzut în toate DASPF, privind managementul resurselor umane și evidența timpului de muncă a personalului Serviciului, ceea ce creează riscuri de fraudă, cauzate de remunerare necuvenită a angajaților. Astfel, structurile teritoriale de asistență socială au admis erori grave în evidența timpului de lucru a lucrătorilor sociali, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru lucrătorii sociali care au lipsit nemotivat de la serviciu și nu au acordat servicii beneficiarilor, fiind încălcate prevederile pct. 38, 42, 43 din Regulamentul-cadru. În același timp, lucrătorii sociali nu și-au respectat atribuțiile de funcție, încălcând grav prevederile contractului individual de muncă, nu au respectat implementarea planurilor de îngrijire a beneficiarilor, nu au respectat graficul de vizite la domiciliu a beneficiarilor și au indicat date false în fișele de prestare a îngrijirii. Au fost constatate **207 de cazuri** în toate 9 entități inspectate, în care lucrătorilor sociali și managerii serviciului au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru. Numărul total de zile de lucru lipsă a constituit **2249**, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu deosebit de mare în urma achitării veniturilor salariale necuvenite angajaților care au lipsit nemotivat de la serviciu și nu au acordat servicii de îngrijire la domiciliu beneficiarilor. Suma veniturilor salariale achitate ilegal lucrătorilor sociali a constituit suma de **277487** lei. Cele mai multe cazuri de ilegalități au fost admise de DASPF Ocnița – 51 cazuri (1059 zile) – 127573 lei, DASPF Dondușeni – 40 cazuri (457 zile) – 57193 lei, DASPF Briceni – 29 cazuri (291 zile) – 35773 lei, DASPF Sângerei – 23 cazuri (135 zile) – 15275 lei, DASPF Leova – 3 cazuri (111 zile) – 12378 lei, DASPF Criuleni - 16 cazuri (62 zile) – 10749 lei, DASPF Râșcani - 27 cazuri (80 zile) – 9927 lei, DASPF Telenești – 10 cazuri 936 zile) – 5779 lei și DASPF Rezina – 8 cazuri (18 zile) – 2880 lei.

*Tabelul nr.4 Numărul de nereguli pe fiecare entitate inspectată*

| Nr. crt. | Neregulile constatate                                                                                |                                                             | Criuleni | Dondușeni | Ocnița | Telenești | Sângerei | Râșcani | Rezina | Briceni | Leova | Total nereguli |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|-----------|----------|---------|--------|---------|-------|----------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și în admiterea beneficiarilor în Serviciu | Încadrarea, contrar prevederilor legale                     | 14       | 9         | 62     | 26        | 15       | 46      | 27     | 16      | 31    | 246            |
|          |                                                                                                      | Lipsa deciziei prestatorului de servicii/ decizie incorectă | 12       | 2         | -      | 1         | 1        | -       | -      | 26      | -     | 42             |
|          |                                                                                                      | Decizie emisă incorect                                      | 39       | 130       | -      | 68        | 97       | 225     | 2      | 104     | 66    | 731            |
| 2.       | Nereguli la întocmirea fișei de evaluare a necesităților                                             |                                                             | 151      | 105       | 454    | 129       | 262      | 399     | 341    | 220     | 152   | 2213           |

|    |                                                                                                                       |                            |       |       |        |      |       |      |      |       |       |              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-------|--------|------|-------|------|------|-------|-------|--------------|
|    | beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și a acordului de prestări servicii                   |                            |       |       |        |      |       |      |      |       |       |              |
| 3. | Nereguli constatate în procesul verificării respectării cadrului normativ privind asigurarea îngrijirii la domiciliu  |                            | -     | -     | -      | -    | -     | -    | -    | -     | -     |              |
| 4. | Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea/sistarea prestării Serviciului |                            | 7     | 6     | -      | -    | 11    | 2    | 9    | 6     | 10    | 51           |
| 5. | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale                                                       |                            | 73    | 15    | 159    | 67   | 30    | 24   | 86   | 78    | 31    | 563          |
| 6. | Nereguli privind angajarea personalului, formarea inițială și continua a personalului                                 |                            | 31    | 4     | 2      | -    | 15    | 16   | -    | -     | -     | 70           |
| 7. | Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului                | nr. cazuri/ lucrători      | 16    | 40    | 51     | 10   | 23    | 27   | 8    | 29    | 3     | 207          |
|    |                                                                                                                       | nr. total de zile lipsă    | 62    | 457   | 1059   | 36   | 135   | 80   | 18   | 291   | 111   | 2249         |
|    |                                                                                                                       | valoarea neregulilor (lei) | 10749 | 57193 | 127573 | 5739 | 15275 | 9927 | 2880 | 35773 | 12378 | 277487 (lei) |
| 8. | Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării                                                                     | Beneficiari                | 68    | 150   | 175    | 105  | 142   | 240  | 122  | 154   | 88    | 1244         |
|    |                                                                                                                       | Angajați                   | 31    | 57    | 66     | 43   | 34    | 87   | 43   | 50    | 31    | 442          |

## 5. Inspectarea Serviciului de asistență parentală profesionistă

### 5.1. Informație de context general

Serviciul de asistență parentală profesionistă (în continuare – Serviciul APP) face parte din grupul de servicii de îngrijire alternativă de tip familial. Serviciul APP este un serviciu social specializat, scopul căruia este de a oferi copilului îngrijire substitutivă în familia unui asistent parental profesionist. Asistentul parental profesionist este angajatul Serviciului de APP care asigură îngrijirea și educarea copilului la domiciliul său pentru o perioadă determinată de timp. Prestatorul Serviciului APP sunt Direcțiile asistență socială și protecția familiei din raioane și Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului Chișinău sau prestatorul privat, acreditat pentru prestarea serviciului dat în conformitate cu legislația.

Prestarea Serviciului APP se realizează în baza Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență parentală profesionistă, a Standardelor minime de calitate<sup>8</sup> și a metodologiei Serviciului, aprobată de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

Scopul principal al Serviciului APP constă în protecția temporară a copilului aflat în situație de risc, socializarea și (re)integrarea acestuia în familia biologică, extinsă, adoptatoare sau în alte forme de îngrijire de tip familial.

Conform planului de activitate, în perioada anului 2021, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea prestării Serviciului APP la 7 entități publice: DASPF Criuleni, DASPF Dondușeni, DASPF Ocnița, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Rezina și DASPF Leova.

În total au fost supuși procedurilor de inspecție 138 copii, beneficiari ai Serviciului APP și 62 asistenți parentali profesioniști.



*Tabelul nr. 5 Numărul de cazuri/dosare cu nereguli și ponderea lor*

| Nr. crt. | Tipuri de nereguli                                                                                                                          | Total dosare inspectate | Nr. cazuri cu nereguli |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea procedurii de admitere a beneficiarilor în serviciu                                                            | 138                     | 83                     |
| 2.       | Nereguli privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului și elaborarea planului individual de asistență a copilului. | 138                     | 73                     |
| 3.       | Nereguli la plasamentul copilului în familia asistentului parental profesionist                                                             | 138                     | 95                     |
| 4.       | Nereguli privind monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului                                         | 138                     | 222                    |
| 5.       | Nereguli privind respectarea cerințelor de încetare a plasamentului copilului și ieșirea din serviciu                                       | 35                      | 42                     |
| 6.       | Nereguli privind întocmirea și păstrarea dosarului copilului                                                                                | 138                     | 206                    |
| 7.       | Nereguli privind respectării cadrului normativ la evaluarea anuală a personalului serviciului                                               | 62                      | 57                     |

## 5.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului APP

### ➤ *Nereguli privind respectarea procedurii de plasament a copilului și respectarea criteriilor de eligibilitate*

<sup>8</sup> Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență parentală profesionistă și Standardelor minime de calitate, aprobate prin HG nr.760 din 17.09.2014 (versiune în vigoare din 13.08.2018 în baza modificărilor prin HG nr.662 din 11.07.2018)

➤ Misiunile de inspecție efectuate denotă faptul că 6 prestatori de serviciu din cele 7 entități inspectate nu au respectat în toate cazurile procedura de luare a copilului de la părinți și plasarea lui în Serviciul APP, cerințe stabilite prin Legea nr.140 din 14.06.2013<sup>9</sup>. Astfel, luarea copiilor de la părinți și efectuarea plasamentului planificat de către autoritatea tutelară teritorială (ATT) – DASPF în Serviciul APP al copiilor separați de părinți, fără a fi stabilit statutul copilului, s-a realizat cu încălcarea prevederilor art.10 al Legii 140/2013 în 83 de cazuri. Frecvența neregulilor este semnificativă și constituie 60% din numărul de cazuri inspectate. În toate aceste cazuri urma să se efectueze plasamentul de urgență de către autoritatea tutelară locală, prin respectarea procedurii de luare a copiilor de la părinți sau de la persoanele în grija cărora acesta se află, în conformitate cu art.6, art.10 și art.11 din Legea 140/2013, ori stabilirea statutului copilului conform prevederilor art.14 – 18 din Legea 140/2013 și ulterior de realizat plasamentul copilului. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Telenești – 24 cazuri, ceea ce reprezintă circa 86% din cazurile inspectate pe entitate, DASPF Rezina – 18 cazuri (100%), DASPF Sângerei – 16 cazuri (73%), DASPF Dondușeni – 10 cazuri (37%), DASPF Leova – 7 cazuri (87%) și DASPF Criuleni – 7 cazuri (29%).

➤ ***Nereguli privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului și elaborare planului individual de asistență a copilului***

- Conform prevederilor Regulamentului-cadru și cerințelor Standardelor minime de calitate, prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului planificat pentru plasament în Serviciul APP și asigură elaborarea planului individual de asistență pentru fiecare copil care este planificat pentru plasament în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului, resăectiv întocmește planul individual de asistență a copilului. Verificările efectuate au identificat nereguli la etapa evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului și la elaborarea planului individual de asistență a copilului în 73 de cazuri, în toate structurilor teritoriale de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Telenești– 19 cazuri, DASPF Criuleni – 17 cazuri, DASPF Leova – 13 cazuri, DASPF Rezina – 9 cazuri și DASPF Ocnița – 7 cazuri.

➤ ***Nereguli privind monitorizarea plasamentului copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului***

- Prestatorul de serviciu asigură monitorizarea plasamentului copilului și revizuirea planului individual de asistență a acestuia. Monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență contribuie la asigurarea asistenței și la dezvoltarea copilului conform necesităților acestuia. Monitorizarea plasamentului copilului este efectuată de către asistentul social responsabil de copii și reprezintă un proces de verificare a plasamentului copilului conform frecvenței stabilite și implică verificarea faptului că copilul beneficiază de îngrijire și educație adecvate necesităților identificate și în conformitate cu planului individual de asistență. Acest proces presupune efectuarea vizitelor în familia asistentului parental profesionist și realizarea obligatorie a discuțiilor individuale cu copilul aflat în plasament. Urmare a verificărilor efectuate privind monitorizarea plasamentului copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului au fost constatate 222 nereguli, fiind încălcate cerințele standardului 29 din Standardele minime de calitate, în toate structurilor teritoriale de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli

---

<sup>9</sup> Legea nr.140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți

au fost admise de DASPF Telenești – 65 iregularități, DASPF Criuleni – 48 iregularități, DASPF Sângerei – 44, DASPF Rezina – 42 și DASPF Dondușeni – 13 nereguli.

➤ ***Nereguli la încetarea plasamentului copilului***

- Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu. Fiecare copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență și dezvoltare ale acestuia. Asistentul social responsabil de Serviciu cooperează cu autoritatea tutelară teritorială și cu alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii copilului din Serviciul APP. În cazul plasamentului de lungă durată, începând cu doi ani înainte de atingerea vârstei de 18 ani sau de finalizare a studiilor liceale, asistentul social responsabil de Serviciu și asistentul parental profesionist asigură ca planul individual de asistență a copilului care urmează să iasă din Serviciul APP să conțină activități pentru pregătirea acestuia către viața independentă. În scopul verificării respectării procedurii de încetare a plasamentului copilului în Serviciul APP, au fost supuse controlului 35 dosare personale ale copiilor ieșiți din serviciu în anii 2019 – 2021. S-au constatat abateri de la prevederile legale în 32 de cazuri, fiind încălcate cerințele standardului 30 din Standardele minime de calitate. Ponderea cazurilor cu nereguli este semnificativă și constituie 91% din numărul de cazuri inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Sângerei – 15 nereguli, DASPF Rezina – 8 nereguli, DASPF Ocnița – 4 nereguli.

➤ ***Nereguli la întocmirea dosarului copilului***

- Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor plasați în Serviciul APP. Fiecare copil plasat în Serviciul APP deține un dosar personal, care conține documente relevante referitoare la situația respectivă a acestuia. În dosarul copilului se vor păstra acte, diferite informații, care vor constitui dovezi și evidența tuturor acțiunilor care au fost întreprinse pentru îndeplinirea indicațiilor din planul individual de asistență și dezvoltare a copilului pe toată perioada plasamentului în Serviciul APP. Acest gen de nereguli au fost identificate în toate 7 structuri teritoriale de asistență socială inspectate, fiind constatate 206 de nereguli, încălcându-se astfel cerințele standardului 31 din Standardele minime de calitate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Telenești – 51 nereguli, DASPF Rezina – 45 nereguli, DASPF Criuleni – 44 nereguli, DASPF Sângerei – 26 nereguli, DASPF Leova – 18 nereguli și DASPF Dondușeni – 15 nereguli.

➤ ***Nereguli la stabilirea și plata indemnizațiilor pentru creșterea și îngrijirea copiilor plasați în Serviciul APP și a indemnizației zilnice***

S-a constatat că unele structuri teritoriale de asistență socială nu au aplicat corect sau nu au respectat prevederile cadrului normativ la stabilirea și plata indemnizațiilor (alocațiilor) pentru creșterea și îngrijirea copiilor plasați în Serviciul APP și de asemenea la stabilirea și plata indemnizației zilnice pentru copii.

- S-au identificat nereguli admise în 11 cazuri la DASPF Ocnița și un caz la DASPF Leova, de încălcare a prevederilor Regulamentului cu privire la tipurile, cuantumul și condițiile specifice de

acordare a indemnizațiilor pentru creșterea și îngrijirea copiilor plasați în serviciile de tutelă/curatelă, asistență parentală profesionistă și casă de copii de tip familial<sup>10</sup>, la stabilirea și plata indemnizațiilor copiilor plasați în Serviciul APPi. Suma indemnizațiilor neachitate copiilor constituie în total 67177 lei.

### 5.3 Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului APP

#### ➤ *Nereguli la angajarea și evaluarea anuală a asistenților parentali profesioniști*

- Verificările efectuate au scos în evidență multiple abateri de la cadrul normativ în procesul de aprobare la funcția de asistent parental profesionist, la evaluarea și reprobarea anuală a asistenților parentali profesioniști conform standardelor de calitate. Se atestă reprobarea în funcție efectuată nu în baza competențelor profesionale ale asistenților parentali profesioniști, în lipsa raportului de evaluare anuală a acestora sau în lipsa avizului Comisiei, fiind încălcate cerințele standardului 23 din Standardele minime de calitate. S-au constatat 57 cazuri cu nereguli la acest capitol, în toate cele 8 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Astfel de nereguli au fost admise de DASPF Teleneșt – 15 cazuri, DASPF Sângerei – 15 cazuri, DASPF Leova – 10 cazuri, DASPF Ocnița - 7 cazuri, DASPF Rezina – 4 cazuri, DASPF Donușeni – 3 cazuri și DASPF Criuleni – 3 cazuri.

#### ➤ *Nereguli constatate în gestionarea personalului Serviciului APP și respectarea contractului individual de muncă*

- Structurile teritoriale de asistență socială au admis erori grave la evidența timpului de lucru a asistenților parentali profesioniști, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru asistenții parentali profesioniști sociali care au lipsit nemotivat de la serviciu. Asistenții parentali profesioniști au încălcat obligațiile specifice lor, stabilite la standardul 22 din Standardele minime de calitate, și anume: ”...- să respecte termenele acordului de plasament al copilului;- să ofere copilului îngrijire și educație individualizată;- să participe la elaborarea și implementarea planului individual de asistență a copilului;- să informeze prestatorul de serviciu despre orice schimbare în situația familiei sale sau a copilului, care ar putea afecta capacitatea de a îngriji copilul. A fost constatat că 26 asistenți parentali profesioniști au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit **191 de zile**, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu mare, cauzat de achitarea veniturilor salariale nejustificate asistenților parentali profesioniști, care au lipsit și nu au acordat servicii de îngrijire și educație copiilor din plasament. Suma veniturilor salariale achitate ilegal asistenților parentali profesioniști a constituit suma de **29215 lei**. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Ocnița – 6 cazuri (75 zile) – 11193 lei, DASPF Telenești – 5 cazuri (42 zile) – 5667 lei, DASPF Donușeni – 6 cazuri (15 zile) – 3121 lei, DASPF Leova – 1 caz (18 zile), DASPF Sângerei – 3 cazuri (20 zile), DASPF Criuleni – 4 cazuri (9 zile) și DASPF Rezina – 1 caz (12 zile).

<sup>10</sup> Regulamentului cu privire la tipurile, cuantumul și condițiile specifice de acordare a indemnizațiilor pentru creșterea și îngrijirea copiilor plasați în serviciile de tutelă/curatelă, asistență parentală profesionistă și casă de copii de tip familial, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1278 din 26.12.2018

Tabelul nr. 6 Numărul de nereguli pe fiecare entitate inspectată

| Nr. crt. | Neregulile constatate                                                                                        |                                     | Criuleni | Donușeni | Ocița | Telenești | Sângerei | Rezina | Leova | Total nereguli |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------|-------|-----------|----------|--------|-------|----------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea procedurii de plasament a copilului și respectarea criteriilor de eligibilitate |                                     | 7        | 10       | -     | 24        | 16       | 19     | 7     | 83             |
| 2.       | Nereguli la plata alocațiilor/îndemnizațiilor pentru copii plasați în Serviciul APP                          |                                     |          | 11       | -     | -         | -        | -      | 1     | 12             |
|          |                                                                                                              |                                     |          | 67177    | -     | -         | -        | -      | -     | 67177 (lei)    |
| 3.       | Nereguli la plata alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere        |                                     |          | -        | -     | -         | -        | -      | -     | -              |
|          |                                                                                                              |                                     |          | -        | -     | -         | -        | -      | -     | -              |
| 4.       | Nereguli la plata alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere        |                                     |          | -        | -     | -         | -        | -      | -     | -              |
|          |                                                                                                              |                                     |          | -        | -     | -         | -        | -      | -     | -              |
| 5.       | Nereguli la evaluarea necesităților de dezvoltare și elaborarea planului individual de asistență a copilului |                                     | 17       | 2        | 7     | 19        | 6        | 9      | 13    | 73             |
| 6.       | Nereguli privind monitorizarea copilului și reviziunea planului planului individual de asistență a copilului |                                     | 48       | 13       | 4     | 65        | 44       | 42     | 6     | 222            |
| 7.       | Nereguli privind încetarea plasamentului copilului                                                           |                                     | 6        | 4        | 4     | 3         | 15       | 8      | 2     | 42             |
| 8.       | Nereguli la întocmirea și păstrarea dosarului copilului                                                      |                                     | 44       | 15       | 7     | 51        | 26       | 45     | 18    | 206            |
| 9.       | Nereguli la angajarea personalului și evaluarea anuală                                                       |                                     | 3        | 3        | 7     | 15        | 15       | 4      | 10    | 57             |
| 10.      | Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului       | nr. cazuri                          | 4        | 6        | 6     | 5         | 3        | 1      | 1     | 26             |
|          |                                                                                                              | nr. total de zile lipsă             | 9        | 15       | 75    | 42        | 20       | 12     | 18    | 191            |
|          |                                                                                                              | Valoarea totală a neregulilor (lei) | 1672     | 3121     | 11193 | 5667      | 2752     | 2035   | 2775  | 29215 (lei)    |
| 11.      | Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării                                                            | Beneficiari                         | 24       | 27       | 11    | 28        | 22       | 18     | 8     | 138            |
|          |                                                                                                              | Asistenți parentali                 | 15       | 10       | 5     | 13        | 6        | 9      | 4     | 62             |

## 6. Inspectarea Serviciului social “Echipă mobilă”

### 6.1 Informație de context general

Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – Serviciul EM) este un serviciu specializat, destinat persoanelor cu dizabilități, care oferă asistență socială și suport la domiciliul beneficiarilor, în baza nevoilor identificate ale acestora, precum și consiliere și suport persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestora. Beneficiari ai Serviciului EM sunt persoane cu dizabilități, selectate în conformitate cu criteriile de admitere a beneficiarilor la servicii prestate în cadrul serviciului de către echipa multidisciplinară de specialiști.

Scopul Serviciului EM constă în îmbunătățirea calității vieții beneficiarului prin servicii de consiliere, recuperare și reabilitarea psihosocială, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, de prevenire a instituționalizării și incluziune socială.



Obiectivele Serviciului EM sunt următoarele: a) dezvoltarea abilităților beneficiarilor pentru o viață independentă în comunitate; b) dezvoltarea abilităților de îngrijire și suport acordat persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a beneficiarului; c) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și accesul la resursele și serviciile existente în comunitate.

Activitățile realizate de personalul din cadrul Serviciului EM implicat în prestarea serviciilor, cuprind activități de integrare familială: sprijinirea beneficiarului în menținerea și dezvoltarea relației cu familia, reprezentantul legal, prietenii de familie, informarea și consultarea familiei beneficiarului atunci când se iau decizii importante în legătură cu beneficiarul, consiliere și sprijin psihologic familiei în vederea reintegrării beneficiarului în familie, precum și activități de integrare comunitară, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarilor: informarea asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului în comunitate, interpretare în limbaj mimico-gestual, consiliere juridică, asistență socială, consiliere pentru adaptarea locuinței, utilizarea serviciilor comunității, transport, servicii medicale și de recuperare. Toate activitățile acordate beneficiarilor sunt stabilite de comun acord cu beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și se realizează conform planului individualizat de asistență, elaborat în baza evaluării inițiale și evaluării/reevaluării complexe a cazului beneficiarului.

Serviciul EM este finanțat din bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și din alte surse.

Conform planului de activitate, în perioada anului 2021, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea prestării Serviciului EM la 5 entități publice: DASPF Dondușeni, DASPF Telenești, DASPF Sângerei, DASPF Leova și DGPDC Chișinău. Procedurilor de inspecție au fost supuși 132 beneficiari ai Serviciului EM și 17 specialiști din cadrul Serviciului EM.

Tabelul nr. 7 Numărul de cazuri/dosare cu nereguli și ponderea lor

| Nr. crt. | Tipuri de nereguli                                                                                                                                                                     | Total dosare inspectate | Nr. cazuri cu nereguli | Ponderea cazurilor cu nereguli(%) |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în serviciu.                                                                                          | 132                     | 116                    | 88%                               |
| 2.       | Nereguli privind cumularea tuturor criteriilor de admitere în serviciu                                                                                                                 | 132                     | 132                    | 100%                              |
| 3.       | Nereguli privind evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal. | 132                     | 107                    | 100%                              |
| 4.       | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor                                                                                                        | 132                     | 107                    | 100%                              |
| 5.       | Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciilor                                                               | 36                      | 27                     | 75%                               |
| 6.       | Nereguli la evaluarea și angajarea personalului Serviciului                                                                                                                            | 17                      | 17                     | 100%                              |

## 6.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului EM

### ➤ ***Nereguli privind respectarea procedurii de admitere și a criteriilor de eligibilitate la admiterea în serviciu***

• Inspecțiile efectuate denotă faptul că toate structurile teritoriale de asistență socială verificate au admis nereguli și nu au respectat întocmai procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciul EM și au admis în serviciu beneficiarii în lipsa cumulării tuturor criteriilor de admitere. Neregulile identificate sunt următoarele:

- Lipsa cererii de solicitare de admitere în serviciu;
- Lipsa certificatului de dizabilitate sau extrasului din fișa medicală de ambulator;
- Lipsa deciziei echipei multidisciplinare privind admiterea în serviciu
- A fost încălcat termenul de luare a deciziei de admitere în serviciu;

Se atestă, în mod deosebit, că nici o structură teritorială de asistență socială nu respectă cerințele stipulate la pct.34 din Regulamentul-cadru<sup>11</sup>, privind respectarea tuturor criteriilor de admitere cumulativ, stipulate în Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru. Această iregularitate a fost admisă în toate 132 cazuri inspectate.

### ➤ ***Nereguli la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.***

<sup>11</sup> Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin HG nr.722 din 22.09.2011

- Toate structurile teritoriale de asistență socială verificate au admis nereguli la acest capitol, în toate cele 132 cazuri inspectate. Neregulile constatate sunt următoarele:
  - Neefectuarea evaluării inițiale a solicitantului în termeni;
  - Neefectuarea evaluării complexe a solicitantului de către echipa multidisciplinară de specialiști și a specialiștilor Serviciului EM;
  - Planul individualizat de asistență nu include programe de recuperare și (re)socializare a beneficiarului, de instruire a persoanelor implicate în procesul de incluziune a beneficiarului;
  - Planul individualizat de asistență nu specifică condițiile în care va înceta sau se va suspenda prestarea de servicii;
  - Nerezvizuirea planurilor individualizate de asistență în termenii stabiliți de Regulamentul-cadru;
  - Nu sunt precizate în acordul de obiectivele planului individualizat de asistență, data începerii și sistării prestării de servicii beneficiarului, precum și persoana de referință care va relata despre situația beneficiarului după încetarea prestării serviciului;
  - Lipsa orarului activităților desfășurate la domiciliul beneficiarului, anexat la acordul de colaborare.

➤ ***Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluate în cadrul Serviciului EM***

- Monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor este realizată la un nivel scăzut de către managerul serviciului (managerul de caz) în toate 5 structuri teritoriale de asistență socială. Managerul serviciului (managerul de caz) nu efectuează numărul necesar de vizite la domiciliul beneficiarului, sau la efectuarea vizitelor la domiciliul beneficiarilor nu întocmește rapoarte de monitorizare, în toate 132 cazuri inspectate din DASPF inspectate, fiind încălcate prevederile pct.48-52 din Regulamentul-cadru și cerințele standardului 9 din Standardele minime de calitate<sup>12</sup>.

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului***

- În scopul verificării respectării procedurii de încetare și suspendare a prestării de servicii beneficiarului, au fost supuse controlului dosarele personale a 36 beneficiari, cărora li s-a sistat prestarea serviciilor în anii 2009 – 2021. S-au constatat 27 de cazuri abateri de la cerințele menționate la standardul 8 din Standardele minime de calitate, admise de toate 5 structuri teritoriale de asistență socială.

➤ ***Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului***

- La acest capitol au constatate abateri de la prevederile legale, admise de toți 5 prestatori de servicii inspectați. Au fost constatate 17 cazuri cu nereguli (100% din specialiștii inspectați), în care personalul Serviciului EM nu activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului, prestatorul de serviciu nu are o evidență clară a repartizării personalului Serviciului la

<sup>12</sup> Standardele minime de calitate, aprobate prin HG nr.722 din 22.09.2011

domiciliul beneficiarilor, încălcându-se astfel prevederile standardului 10 din Standardele minime de calitate.

➤ **Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului**

• Au fost constatate încălcări privind respectarea obligațiilor de serviciu de către personalul Serviciului EM, care au lipsit nemotivat de la serviciu, încălcând prevederile contractului individual de muncă. Au fost încălcate de asemenea prevederile pct. 21 din Regulamentul-cadru<sup>13</sup>, care stabilește: *Managerul de caz este responsabil de conducerea și monitorizarea zilnică a activității specialiștilor din cadrul Serviciului.* Au fost constatate 3 cazuri de lipsă a personalului de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 20 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu prin plata veniturilor salariale ilegale în sumă de 5412 lei. Astfel de nereguli au fost admise de către DDGPDC Chișinău – 2 cazuri (19 zile) – 4977 lei, DASPF Leova – 1 caz (1 zi) – 435 lei.

*Tabelul nr. 8 Numărul de cazuri cu nereguli pe fiecare entitate inspectată*

| Nr. crt. | Neregulile constatate                                                                                                                                                               |                                     | Dondușeni | Telenești | Sângerei | Leova | DGPDC Chișinău | Total nereguli |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|-------|----------------|----------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și admiterea ilegală în serviciu a beneficiarilor.                                                                        |                                     | 27        | 19        | 91       | 28    | 39             | 204            |
| 2.       | Nereguli la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal. |                                     | 145       | 76        | 225      | 77    | 68             | 591            |
| 3.       | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluarea serviciilor prestate de echipa mobilă                                                                             |                                     | 9         | 39        | 50       | 22    | 16             | 136            |
| 4.       | Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului                                                            |                                     | 3         | 16        | 8        | 4     | 48             | 79             |
| 5.       | Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului.                                                                                                              |                                     | 3         | 6         | 12       | 13    | 5              | 39             |
| 6.       | Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului                                                                              | nr. cazuri/ specialiști             | -         | -         | -        | 1     | 2              | 3              |
|          |                                                                                                                                                                                     | nr. total de zile lipsă             | -         | -         | -        | 1     | 19             | 20             |
|          |                                                                                                                                                                                     | Valoarea totală a neregulilor (lei) | -         | -         | -        | 435   | 4977           | 5412 (lei)     |
| 7.       | Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării                                                                                                                                   | Beneficiari                         | 36        | 21        | 31       | 21    | 23             | 132            |
|          |                                                                                                                                                                                     | Angajați                            | 3         | 2         | 4        | 4     | 4              | 17             |

<sup>13</sup> Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin HG nr.722 din 22.09.2011

## 7. Inspectarea Serviciului social “Asistență personală”

### 7.1. Informație de context general

Serviciul social „Asistență personală” este un serviciu social specializat, instituit prin decizia autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea.

Scopul Serviciului este de a oferi asistență și îngrijire copiilor și adulților cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate, în domeniile: protecție socială, asistență medicală, muncă, instructiv-educativ, informațional, acces la infrastructură, etc.

Obiectivele Serviciului de Asistență personală sunt axate pe: 1) oferirea unor servicii de asistență și îngrijire flexibile, centrate pe persoană, care să îmbunătățească calitatea vieții și independența persoanelor cu dizabilități severe; 2) facilitarea accesului la educație și încadrare în câmpul muncii; 3) prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități; 4) sprijinirea beneficiarilor să mențină și să dezvolte relații sociale în familie și comunitate. Beneficiari ai Serviciului de “Asistență personală” poate fi: persoană cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe, care îndeplinesc condițiile de eligibilitate.



Prestator de serviciu este autoritatea administrației publice locale de nivelul al doilea și a municipiului Bălți, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială, șicare își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, Regulamentului-cadru<sup>14</sup>, Standardelor minime de calitate<sup>15</sup>, precum și propriile regulamente de funcționare și organizare.

În anul 2021, în conformitate cu planul de activitate, au fost efectuate 6 misiuni de inspecție a Serviciului social “Asistență personală” din cadrul DASPF Șoldănești, DASPF Drochia, DASPF Strășeni, DASPF Râșcani, DASPF Briceni și DGPDC Chișinău.

La DASPF Râșcani și DASPF Briceni, în procesul misiunii de inspecție a fost verificată și implementarea recomandărilor Inspecției Sociale, înaintate în urma misiunii de inspecție realizate anterior.

### 7.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului social “Asistență personală”

#### ➤ *Nereguli privind implementarea recomandărilor Inspecției Sociale*

<sup>14</sup> Regulamentu-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social “Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

<sup>15</sup> Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

A fost verificată implementarea recomandărilor, înaintate în anul 2016, în urma inspectării Serviciului ”Asistență personală” din cadrul DASPF Glodeni. S-a constatat neimplementarea în totalitate a recomandărilor înaintate. Din numărul total de recomandări, 2 nu au fost implementate, una a fost realizată parțial și o recomandare fost implementată. Ponderea recomandărilor implementate constituie circa 34%. DASPF Glodeni nu a întreprins măsurile necesare pentru restituirea sumelor de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, achitate nelegitim beneficiarilor serviciului în mărime de 18937,78 lei

*Tabelul nr.9 Numărul de cazuri/dosare cu nereguli și ponderea lor*

| Nr. crt. | Tipuri de nereguli                                                                                                                         | Total dosare inspectate | Nr. nereguli |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și a procedurilor privind admiterea beneficiarilor în Serviciu                   | 568                     | 1360         |
| 2.       | Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și acordului de prestări servicii | 568                     | 2335         |
| 4.       | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor acordate beneficiarilor                                                            | 568                     | 782          |
| 5.       | Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului                                                                             |                         |              |
| 6.       | Nereguli privind angajarea, gestionarea și instruirea personalului                                                                         | 499                     | 805          |

#### ➤ ***Nereguli la admiterea beneficiarilor în serviciu și respectarea criteriilor de eligibilitate***

- Structurile teritoriale de asistență socială au admis erori privind respectarea criteriilor de eligibilitate la admiterea solicitanților în serviciu. Astfel, au fost comise 317 de nereguli de 5 entități din cele 6 inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 2230 nereguli, DASPF Râșcani – 29 nereguli, DASPF Strășeni – 23 nereguli, DASPF Șoldănești - 20 nereguli și DASPF Drochia – 15 nereguli.

- Au fost admise multiple iregularități privind întocmirea actelor la admiterea beneficiarilor în serviciu. Au admise 759 de nereguli de 5 entități inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 660 nereguli, DASPF Strășeni – 52 nereguli, DASPF Râșcani – 21 nereguli, DASPF Șoldănești - 24 nereguli și DASPF Briceni – 2 nereguli.

- S-a efectuat admiterea neregulamentară în Serviciu a 284 persoane, contrar criteriilor de eligibilitate stabilite de Instrucțiune<sup>16</sup>. Aceste persoane au continuat să beneficieze de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, contrar prevederilor Legii nr. 499 din 14.07.1999<sup>17</sup>. Concomitent, prestatorii de serviciu nu au respectat prevederile pct. 27<sup>1</sup> și 27<sup>2</sup> din Regulamentul cu privire la modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat. Acest gen de nereguli au fost identificate în toate 6

<sup>16</sup> Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, anexă la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”,

<sup>17</sup> Legea nr.499 din 14.07.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni

structuri teritoriale de asistență socială inspectate, fiind constatate 284 cazuri de nereguli. Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 241 cazuri, suma alocației achitată nelegitim 1mln 004084 lei, DASPF Râșcani – 19 cazuri - 24911 lei nereguli, DASPF Briceni – 4 cazuri – 17913 lei, DASPF Drochia – 9 cazuri – 6598 lei, DASPF Șoldănești – 7 cazuri – 5733 lei și DASPF Strășeni - 4 cazuri – 3410 lei.

Suma plătită necuvenit prin intermediul Casei Naționale de Asigurări Sociale de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, la 284 beneficiari ai Serviciului a constituit în total **1 mln 062 mii 649 lei**.

➤ ***Nereguli la evaluarea complexă a necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul.***

- Verificările efectuate au identificat multiple abateri de la prevederile legale la acest capitol, admise de toate 6 structuri teritoriale de asistență socială, fiind încălcate prevederile pct. 23 și 34 din Regulamentul-cadru<sup>18</sup> și cerințele standardului 4 din Standardele minime de calitate<sup>19</sup>. Neregulile identificate sunt următoarele. Au fost admise în total 2335 de nereguli la acest capitol. Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 1566 nereguli, DASPF Strășeni – 366 nereguli, DASPF Râșcani – 175 nereguli, DASPF Șoldănești - 135 nereguli, DASPF Drochia – 61 nereguli și DASPF Briceni – 32 nereguli.

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului***

- În scopul verificării respectării procedurii de încetare și suspendare a prestării de servicii beneficiarului, au fost supuse controlului dosarele personale a 5 beneficiari, cărora li s-a sistat prestarea serviciilor în anii 2019 – 2020. În toate 5 cazuri au fost admise nereguli la sistarea prestării serviciilor, prestatorul de serviciu neîntocmind o notă informativă, care să includă *data încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului*, fiind încălcate cerințele standardului 8 din Standardele minime de calitate.

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului.***

- Structurile teritoriale de asistență socială nu respectă cerințele regulamentare la angajarea asistenților personali, nu asigură formarea personalului conform cerințelor Regulamentului-cadru și Standardelor minime de calitate. Au fost constatate 805 de nereguli la acest capitol în toate 6 entități inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 296 nereguli, DASPF Strășeni – 189 nereguli, DASPF Șoldănești - 110 nereguli, DASPF Drochia – 103 nereguli, DASPF Râșcani – 76 nereguli și DASPF Briceni – 31 nereguli.

<sup>18</sup> Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social "Asistență personală", aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

<sup>19</sup> Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

- Verificările efectuate în cele 6 structuri teritoriale de asistență socială denotă faptul că, controlul managerial este la un nivel scăzut în toate entitățile inspectate, privind managementul resurselor umane și evidența timpului de muncă a personalului Serviciului, ceea ce creează riscuri de fraudă, cauzate de neprestarea serviciilor de îngrijire beneficiarilor de către asistenții personali și remunerare necuvenită a angajaților. Astfel, structurile teritoriale de asistență socială au admis erori grave în evidența timpului de lucru a asistenților personali, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru angajații care au lipsit nemotivat de la serviciu și nu au acordat servicii beneficiarilor.

Aceste nereguli au fost admise din cauza managementului defectuos, monitorizării insuficiente a asistenților personali de către șeful serviciului, fiind încălcate prevederile pct.11 din Regulamentul-cadru, care stipulează că: *“Șeful Serviciului are următoarele atribuții: ... 2) supervizează, monitorizează și evaluează activitatea asistenților personali;”*

În același timp, asistenții personali nu au respectat atribuțiile de funcție, încălcând grav prevederile contractului individual de muncă, a fișei postului și nu au respectat implementarea planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor, contrar prevederilor pct.12 din Regulamentul-cadru: *“Asistentul personal are următoarele responsabilități: 1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului.”*

Au fost constatate **241** cazuri de lipsă a asistenților personali de la serviciu și neacordare a serviciilor beneficiarilor, care au lipsit în total **6175 de zile**.

Sumă totală a veniturilor salariale achitate nejustificat asistenților personali care au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, constituie în total **704822 lei**.

Cele mai multe nereguli au fost admise de DGPDC Chișinău – 152 cazuri (3704 zile) – 480710 lei, DASPF Strășeni – 23 cazuri (1221 zile) – 127021 lei, DASPF Drochia – 5 cazuri (9779 zile) – 51425 lei, DASPF Briceni – 23 cazuri (208 zile) – 20669 lei, DASPF Șoldănești - 28 cazuri (206 zile) - 18373 lei, DASPF Râșcani – 10 cazuri (57 zile) – 6624 lei.

*Tabelul nr.10 Numărul de cazuri cu nereguli pe fiecare entitate inspectată*

| Nr. crt. | Neregulile constatate                                                                                                    | Șoldănești | Drochia | Strășeni | Râșcani | Briceni | DGPDC Chișinău | Total nereguli |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|----------|---------|---------|----------------|----------------|
| 1.       | Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și admiterea ilegală în serviciu a beneficiarilor.             | 20         | 15      | 23       | 29      | -       | 230            | 317            |
| 2.       | Nereguli privind întocmirea actelor la admiterea beneficiarilor în serviciu                                              | 24         | -       | 52       | 21      | 2       | 660            | 759            |
| 3.       | Nereguli la admiterea în serviciu a persoanelor care beneficiază de alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere | 7          | 9       | 4        | 19      | 4       | 241            | 284            |
|          | suma achitată nelegitim (lei)                                                                                            | 5733       | 6598    | 3410     | 24911   | 17913   | 1004084        | 1062649 (lei)  |
| 4.       | Nereguli la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și încheierea        | 135        | 61      | 366      | 175     | 32      | 1566           | 2335           |

|    |                                                                                                                          |                                     |       |       |        |      |       |        |              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|--------|------|-------|--------|--------------|
|    | acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.                                                        |                                     |       |       |        |      |       |        |              |
| 5. | Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate de asistentul personal                                  |                                     | 137   | 56    | 189    | 240  | 82    | 78     | 782          |
| 6. | Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului |                                     | 16    | 7     | 9      | 8    | 10    | 662    | 712          |
| 7. | Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului.                                                   |                                     | 110   | 103   | 189    | 76   | 31    | 296    | 805          |
| 8. | Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către asistentul personal                      | nr. cazuri/asistenți personali      | 28    | 5     | 23     | 10   | 23    | 152    | 241          |
|    |                                                                                                                          | nr. total de zile lipsă             | 206   | 779   | 1221   | 57   | 208   | 3704   | 6175         |
|    |                                                                                                                          | valoarea totală a neregulilor (lei) | 18373 | 51425 | 127021 | 6624 | 20669 | 480710 | 704822 (lei) |
| 9. | Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării                                                                        | beneficiari                         | 66    | 45    | 135    | 86   | 41    | 195    | 568          |
|    |                                                                                                                          | angajați                            | 56    | 35    | 125    | 76   | 31    | 176    | 499          |

➤ ***Nereguli privind implementarea recomandărilor Inspecției Sociale***

A fost verificată implementarea recomandărilor, înaintate în anul 2016 și respectiv 2017, în urma inspecției Serviciului ”Asistență personală” din cadrul DASPF Râșcani și DASPF Briceni.

Din totalul de 4 recomandări înaintate de Inspecția Socială DASPF Râșcani în luna noiembrie 2016, 2 recomandări au fost realizate și 2 recomandări nu au fost realizate de către entitatea inspectată. Gradul de implementare este de 50%.

Din cele 10 recomandări înaintate de Inspecția Socială DASPF Briceni în luna septembrie 2017, 5 recomandări au fost realizate în totalitate, 4 recomandări au fost realizate parțial și o recomandare nu a fost realizată de către DASPF Briceni. Gradul de implementare este de 87%.