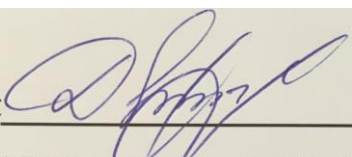


Aprobat


Silvia RADU, ministrul Sănătății

/ Muncii și Protecției Sociale

LS



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
REPUBLICA MOLDOVA

2018

Raportul anual de activitate al Inspecției Sociale

CHIȘINĂU, 2019

*Regula regulilor
și
legea generală a legilor
este
ca fiecare să respecte legile
locului unde se află.*

(Michel de Montaigne)

CUPRINS

SUMAR EXECUTIV	3
Capitolul I. Organizarea instituțională.....	10
Capitolul II. Rezultatele activității pe domeniul de inspecție a prestațiilor și serviciilor sociale.....	14
Inspeția ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului.....	14
Inspeția serviciilor sociale	31
Capitolul III. Sporirea experienței profesionale ale personalului inspecției sociale.....	50
Capitolul IV. Activități de comunicare internă și externă	51
Capitolul V. Resurse financiare și control intern managerial.....	52
Capitolul VI. Limitări și obstacole în activitatea de inspecție.....	53

LISTA ABREVIERILOR

MMPSF	Ministerul Muncii Protecției Sociale și Familiei
MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
IS	Inspekția Socială
CNAS	Casa Națională de Asigurări Sociale
DASPF	Direcția de Asistență Socială și Protecție a Familiei
DPSPS UTA	Direcția Principală a Sănătății și Protecție Socială UTA Găgăuzia
DGAS	Direcția Generală de Asistență Socială
DMPDC	Direcția Municipală pentru Protecția Drepturilor Copilului
ANOFM	Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
ATOFM	Agencia Teritorială pentru Ocuparea Forței de Muncă
AAPL	Autoritățile Administrației Publice Locale
CCTF	Casa de Copii de Tip Familial
APP	Serviciul de Asistență Parentală Profesională
SASC	Serviciul de Asistență Socială Comunitară
BASS	Bugetul Asigurărilor Sociale de Stat
SIAAS	Sistemul Informațional Automatizat Asistența Socială
TI	Tehnologii Informaționale
AS	Ajutorul Social
APRA	Ajutorul pentru perioada rece a anului
ATT	Autoritatea tutelară teritorială
ATL	Autoritatea tutelară locală

SUMAR EXECUTIV

privind activitatea Inspecției Sociale în anul 2018

Care au fost rezultatele activității de inspecție ?

Activitățile de inspecție s-au desfășurat în anul 2018 în conformitate cu Planul anual de activitate, aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, fiind axat pe implementarea obiectivelor strategice asumate în Planul de Dezvoltare Strategică pe anii 2018-2021:

1. **Obiectivul I:** Creșterea eficacității și eficienței activității de control în domeniul prestațiilor și serviciilor sociale.
2. **Obiectivul II :** Îmbunătățirea competenței profesionale a angajaților.
3. **Obiectivul III:** Eficientizarea comunicării interne și externe.

În Planul de activitate al Inspecției Sociale pe anul 2018, au fost planificate pentru implementare 20 obiective operaționale, dintre care au fost realizate 18 obiective. Analiza acțiunilor desfășurate și a indicatorilor obținuți de către Inspekția Socială pe parcursul anului 2018, comparativ cu cei planificați demonstrează îndeplinirea sarcinilor în realizarea funcției de bază – funcția de inspecție, precum și preocuparea constantă pentru dezvoltarea metodelor și instrumentelor de lucru pentru creșterea performanței inspecției prestațiilor și serviciilor sociale.

În anul 2018 au fost realizate 52 misiuni de inspecție asupra modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea prestațiilor și serviciilor sociale, în același timp fiind acoperite cu acțiuni de control majoritatea structurilor teritoriale de asistență socială din țară, (*excepție - 2 raioane : Cimișlia și Dubăsari*).

Rezultatele misiunilor de inspecție denotă o tendință de diminuare a încălcărilor la acordarea ajutorului social (AS) și ajutorului pentru perioada rece a anului (APRA). Cu toate acestea, Inspekția Socială concluzionează că factorii responsabili din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială nu au dat dovadă de responsabilitate suficientă privind respectarea prevederilor cadrului normativ în domeniul stabilirii și acordării prestațiilor și serviciilor sociale pentru beneficiari. Prin urmare, au fost constatate multiple încălcări care au afectat calitatea managementului în domeniul vizat și au cauzat iregularități (fraudă/eroare) generatoare de prejudicii bugetului public național în sumă totală de 1982,6 mii lei.

În acest context, Inspekția Socială a înaintat recomandări privind recuperarea mijloacelor achitate ilegal în sumă totală de 1982,6 mii lei în bugetul statului, dintre care au fost recuperate doar 295,7 mii lei sau 14,9 % din suma indicată.

Care sunt rezultatele activității de inspecție a ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului ?

1) Pe parcursul anului 2018, au fost desfășurate 40 misiuni de inspecție privind legalitatea acordării AS și APRRA, dintre care:

- a. 33 misiuni de inspecție realizate în cadrul campaniei de inspecție, fiind verificate 800 cereri de AS și APRRA, în baza unui eșantion simplu aleatoriu. Scopul campaniei a fost de a:

- Elabora noi Profile de risc, pentru țintirea cazurilor cu probabilitatea înaltă de fraudare a sistemului de prestații sociale;
- Evalua nivelul de iregularitate (fraudă/eroare) stabilită la acordarea AS și APRA, în baza unui eșantion simplu aleatoriu și compararea datelor de inspecție cu cele înregistrate în campania similară, desfășurată în anul 2015.

b. 4 misiuni de inspecție, fiind țintite 164 cereri de AS și APRA, cu aplicarea unui nou Profil de risc, constituit în baza rezultatelor campaniei de inspecție, expuse la lit. a.;

c. 3 misiuni de inspecție inopinate în baza sesizărilor parvenite de la autorități ale administrației publice centrale și locale, fiind inspectate 57 cereri pentru acordarea AS și APRA.

2) Per total, au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 1021 cereri de AS și APRA, sau ceea ce constituie 92,8% din numărul de cereri planificate pentru inspectare. Din motive obiective nu s-a reușit realizarea indicatorului planificat privind inspecția cererilor de AS și APRA, țintite în baza profilului de risc (planificate 300 cereri, inspectate -164 cereri).

3) Rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 71,4 %, dintre care ponderea cererilor constatate cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 44,1%. Analizând valoarea indicatorului în funcție de tipul misiunilor de inspecție efectuate, se menționează următoarele:

a. În anul 2018, se înregistrează o tendință de micșorare a numărului cererilor constatate cu iregularități, comparativ cu datele campaniei de inspecție desfășurate în anul 2015. Astfel, rata cererilor stabilite cu iregularități generatoare de plăți necuvenite, stabilită în anul 2018 a constituit 37,4 %, sau micșorându-se comparativ cu anul 2015 de circa două ori. În acest context se concluzionează că deși nivelul comiterii iregularităților este destul de înalt la acordarea AS și APRA, totuși structurile teritoriale întreprind anumite măsuri privind conformarea procesului de acordare a AS și APRA la prevederile legale.

b. Datele analitice demonstrează că în cazul efectuării inspecțiilor țintite, rata cererilor stabilite cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 68,9 %, sau a fost de circa două ori mai mare, comparativ cu cea înregistrată în cazul selectării cererilor aleatoriu (37,4%).

4) În cadrul misiunilor de inspecție, per total au fost constatate iregularități (plăți necuvenite achitate beneficiarilor) în valoare totală de 1426,1 mii lei, sau ceea ce constituie 16.2% din suma verificată. Rezultatele de inspecție relevă următoarele:

a. În cadrul misiunilor de inspecție aliorii (*800 de cereri inspectate*) rata sumei constatate cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 10%, sau majorându-se cu 2,4 puncte procentuale față de rezultatele constatate în cadrul campaniei de inspecție desfășurate în anul 2015. Această majorare, se argumentează prin îmbunătățirea instrumentelor de inspecție utilizate la identificarea iregularităților (accesul inspectorilor la datele Poliției de Frontieră în vederea monitorizării plecării peste hotare a persoanelor beneficiare de prestații sociale, îmbunătățirea procedurii de inspecție).

b. % sumei iregularităților s-a majorat de patru ori în cadrul inspecțiilor efectuate în baza Profilului de risc (*164 cereri inspectate*), sau fiind la nivel de 39,7%. Acest fapt denotă eficiența aplicării Profilului de risc, la țintirea cazurilor pentru inspecție.

5) Analizând datele de inspecție, în funcție de factorii responsabili de comiterea iregularităților se constată:

✓ Plăți achitate necuvenit în valoare de 1250,0 mii lei, sau 87,6 % din valoarea totală (1426,1 mii lei) au fost comise din vina beneficiarilor de AS și APRA, în cazul prezentării unor date incomplete, greșite sau al neinformării despre schimbările ce au intervenit în structura veniturilor și circumstanțele familiei, fapt ce a influențat cuantumul ajutorului social și/sau acordarea dreptului la ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului;

✓ Plăți achitate necuvenit în valoare de 136,1 mii lei sau 9,5 % din valoarea totală au constituit iregularitățile de tip administrativ, dintre care:

- 103,9 mii lei - comise de factorii responsabili din cadrul DASPF în procesul de acordare și plată a AS și APRA;
- 29,7 mii lei - comise de către APL, urmare eliberării certificatelor cu date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare;
- 2,5 mii lei, erori tehnice produse în timpul schimbului de date a SIAAS cu alte sisteme informaționale.

Comparativ cu anul precedent, s-a înregistrat o diminuare de circa două ori a iregularităților de tip administrativ (anul 2017- 19%), în același timp majorându-se cu 6,6 puncte procentuale ponderea iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2017-81%) .

6) Inspecțiile efectuate au constatat cazuri când suma ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului achitată beneficiarilor a fost în cuantum mai mic decât cea care trebuia acordată. În total, au fost stabilite iregularități care au dus la diminuarea plăților prestațiilor sociale achitate beneficiarilor în sumă totală de 40,2 mii lei. Cauzele acestor iregularități se rezumă la:

- nedeclararea de către beneficiari a modificărilor intervenite privind diminuarea veniturilor realizate de familie;
- eliberarea de către angajatori a certificatelor care conțin date incorecte referitor la venitul salarial;
- eliberarea de către APL a certificatelor care conțin date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare;
- admiterea erorilor de către asistenții sociali în procesul de acceptare și înregistrare a cererilor.

7) Analiza structurii tipurilor de iregularități comise la stabilirea și acordarea AS și APRA, denotă persistența acelorași tipuri de iregularități, cele mai semnificative fiind:

- 77,8 % (1078,4 mii lei), sau partea preponderentă a iregularităților, sunt cele legate de declararea eronată a membrilor familiei sau a modificărilor intervenite în componența familiei pe parcursul acordării AS și APRA.
- 11,9% (165,3 mii lei) sunt iregularități privind deținerea statutului ocupațional, nedeclararea veniturilor;
- 1,9% (27,1 mii lei) sunt iregularități ce țin de nedeclararea schimbului de trai și nedeclararea modificărilor intervenite în familie privind deținerea bunurilor durabile.

8) În conformitate cu prevederile legale, Inspecția Socială a înaintat recomandări către DASPF privind asigurarea restituirii de la beneficiari a sumei de 1241,9 mii lei. În temeiul informației prezentate de DASPF se constată că a fost asigurată rambursarea doar a sumei de 295,7 mii lei, sau ceea ce constituie 23,8 % din suma propusă spre restituire. În acest context, se menționează un nivel redus de restituire a AS și APRA achitate ilegal, recomandările înaintate de Inspecția Socială rămânând în mare parte neimplementate.

Pe parcursul anului 2018 au fost restituite și mijloace financiare în suma de 431,2 mii lei în temeiul recomandărilor înaintate în anii precedenți (2015-2017).

Astfel, per total, în anul 2018 suma restituită în bugetul statului a constituit de 660,2 mii lei.

9) Pe parcursul anului au fost întocmite 40 Rapoarte ale misiunilor de inspecție per raion, care includ sumarul/sinteza datelor și constatărilor din Rapoartele individuale de inspecție. Rapoartele conțin 213 recomandări de inspecție, înaintate factorilor responsabili din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială și altor autorități locale, dintre care cu termenul de realizare în anul 2018 - 191 recomandări. Potrivit informațiilor prezentate de entități a fost asigurată implementarea a 85 recomandări, sau 44,5% din numărul acestora, implementate parțial - 68 recomandări și neexecutate - 38 recomandări (19,8 %).

Care sunt rezultatele activității de inspecție a serviciilor sociale?

1) În conformitate Standardele de inspecție și riscurile identificate la acordarea serviciilor sociale, pentru anul 2018, s-a planificat inspectarea a patru tipuri de servicii sociale. Strategia planificată de inspecție per serviciu a fost următoarea:

a. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu: supuse controlului - 9 structuri teritoriale de asistență socială, acoperiți cu verificări - 30% din numărul total de beneficiari, inclusiv 50% - verificați la domiciliu.

b. Serviciul de asistență parentală profesionistă: supuse controlului - 9 structuri teritoriale de asistență socială, acoperiți cu verificări - 50% din numărul total de copii beneficiari, dacă numărul beneficiarilor este mai mare de 20, precum și 100% din numărul total de beneficiari, dacă numărul beneficiarilor este mai mic de 20.

c. Serviciul social „Asistență personală”: supuse verificării 2 entități, acoperiți cu verificări - 50% din numărul total de beneficiari.

d. Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare: supusă verificărilor o entitate, acoperiți cu verificări - 50% din numărul de beneficiari de bilete.

2) Pe parcursul anului au fost desfășurate 12 misiuni de inspecție, în cadrul cărora au fost verificate 2,6 mii de dosare personale ale beneficiarilor și ale personalului serviciului, din care 919 beneficiari au fost verificați la domiciliu privind respectarea standardelor de calitate la oferirea serviciilor sociale, fiind realizați integral indicatorii planificați.

3) Activitățile de inspecție s-au finalizat cu elaborarea și aprobarea a 25 rapoarte de inspecție, care conțineau constatări privind abaterile și neregulile depistate în procesul de acordare a serviciilor sociale.

4) Generalizând iregularitățile constatate, Inspecția Socială menționează următoarele:

a. Cele mai multe încălcări se comit urmare nerespectării de către prestatorii de servicii a procedurilor aferente managementului de caz, inclusiv: în procesul de evaluare inițială și complexă a beneficiarilor, implementarea Planului de asistență, monitorizarea, supervizarea și reevaluarea serviciilor acordate de către prestatori. Admiterea acestor iregularități conduce la diverse riscuri de prestare a serviciilor necalitative și nerespectarea drepturilor beneficiarilor.

b. Toate structurile teritoriale de asistență socială inspectate nu au respectat criteriile de eligibilitate la încadrarea beneficiarilor în „Serviciul de îngrijire socială la domiciliu”, astfel, fiind în total constatate de inspecție un număr de 117 cazuri.

c. Au fost constatate încălcări grave la plata alocațiilor prevăzute de legislație pentru diferite grupuri de beneficiari din serviciile sociale inspectate:

- Inspecția Serviciului „Asistență parentală profesionistă” a constatat:
 - 16 cazuri de nereguli la plata alocațiilor pentru copii plasați în serviciu, valoarea lor constituind suma de 48,3 mii lei;
 - 10 cazuri privind achitarea necuvenită a alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere în valoare totală de 114,0 mii lei.
- Similar, au fost constatate 3 cazuri de admitere a beneficiarilor în serviciul „Asistență personală”, fără a le fi încetată plata alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere sau a alocației sociale de stat, suma plăților achitate necuvenit constituind – 51,8 mii lei.
- Valoarea totală a unor astfel de neregulilor constatate în cadrul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu a constituit suma de 12,1 mii lei (un singur caz).

d. Încălcare cu risc de fraudă constatată de Inspecția Socială în cadrul entităților prestatoare de servicii sociale este lipsa nemotivată a unor angajați ai serviciilor inspectate de la locul de muncă în timpul orelor de lucru aflându-se peste hotarele țării și fiindu-le achitată plata salariilor integral:

- 6 asistenți parentali profesioniști, au lipsit nemotivat de la serviciu într-un număr total de 222 zile lucrătoare;
- 39 lucrătorii sociali din cadrul „Serviciului de îngrijire socială la domiciliu”, au lipsit nemotivat 1392 de zile;
- 8 asistenți personali - au lipsit nemotivat 559 de zile.

e. Inspecția ”Serviciului de evidență și distribuie a biletelor de recuperare/reabilitare persoanelor în vârstă și cu dezabilități” a scos în evidență încălcarea prevederilor cadrului normativ care a dus la acordarea neregulamentară a 75 bilete de recuperare/reabilitare, în valoare totală de 330,4 mii lei.

f. În contextul neregulilor depistate, Inspecția Socială a formulat și înaintat entităților inspectate 293 recomandări referitor la conformarea cerințelor managementului instituțional la rigorile cadrului normativ privind acordarea serviciilor sociale. Concomitent, s-a recomandat entităților inspectate de a întreprinde măsurile necesare privind restituirea prejudiciilor cauzate statului în sumă de 556,6 mii lei.

Ce s-a întreprins pentru sporirea experienței profesionale a personalului Inspecției Sociale?

Efectuarea inspecției calitative și furnizarea rapoartelor de inspecție credibile pentru utilizatori, necesită un grad înalt de profesionalism din partea angajaților Inspecției Sociale.

Pe parcursul perioadei de raportare, Inspecția Socială a întreprins acțiuni privind dezvoltarea profesională a angajaților, axându-se pe 2 direcții prioritare:

- 1) Formarea profesională continuă a angajaților, fiind realizate:
 - instruirii interne pentru 14 angajați, în acest scop fiind utilizate 74 ore per angajat, sau cu 34 ore mai mult de cât s-a planificat;
 - instruirii pentru 3 angajați la Academia de Administrare Publică;

- instruirii externe/schimb de experiență la Agenția Națională de Plăți și Inspecție Socială din România pentru 6 angajați.

2) Elaborarea și aprobarea actelor normative interne în scopul reglementării, standardizării și îmbunătățirii calității activității de inspecție, altor procese operaționale din cadrul instituției, inclusiv:

- Manualul operațional privind inspectarea ajutorului pentru perioada rece a anului, care stabilește activitățile/pașii de inspecție, procedurile și tehnicile care trebuie urmate de tot personalul instituției în procesul de inspecție a AS/APRA;
- Fise pentru inspecția a patru tipuri de servicii sociale:
 - Fișa de inspecție a Serviciului social “Asistență personală”;
 - Fișa de inspecție a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;
 - Fișa de inspecție a Serviciului social “Asistență personală”;
 - Fișa de inspecție a Serviciului de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare.
- Regulamentul Arhivei Inspecției Sociale;
- Regulamentul cu privire la Comisia de Expertiză.
- Regulamentul cu privire la modul de determinare a perioadei de vechime în munca pentru stabilirea treptelor de salarizare;
- Regulamentul cu privire la modul de stabilire a sporului pentru performanță a angajaților Inspecției Sociale.

3) A fost elaborat și aprobat Planul de dezvoltare strategică al Inspecției Sociale pe anii 2018 – 2021.

Ce activități de comunicare internă și externă au fost realizate ?

În scopul asigurării comunicării interne și externe pe parcursul anului:

1. În domeniul comunicării interne:

a. Conducătorul entității și șefii subdiviziunilor au oferit angajaților informații relevante și actuale cu privire la legislație: noutăți, modificări și completări ale actelor normative în domeniul activității;

b. S-au practicat discuții deschise, continue și transparente în colectiv, angajații exprimându-și opiniile și sugestiile cu privire la realizarea activităților pe parcursul anului 2018 și planificarea activităților pentru anul 2019 ținând cont de potențialele riscuri în realizarea obiectivelor stabilite;

c. Angajații Inspecției Sociale au participat la luarea deciziilor organizaționale, astfel fiind îmbunătățind climatul general al organizației ceea ce a contribuit la îmbunătățirea și calitatea deciziilor.

2. În domeniul comunicării externe:

a. A fost asigurată comunicarea cu entitățile supuse inspectării privind prevenirea și descurajarea iregularităților în toate misiunile de inspecție efectuate pe parcursul anului;

b. Comunicarea cu MSMPS referitor la unele necesități de modificare a cadrului normativ în domeniul AS/APRA și a serviciilor sociale;

c. Comunicarea cu instituția omologă din România - Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială (ANPIS) din România, în scopul schimbului de experiență în domeniul inspecției prestațiilor și serviciilor sociale;

d. Comunicarea cu Banca Mondială referitor la progresul activităților Inspecției Sociale realizate cu suportul consultantului local angajat pentru implementarea Proiectului ”Îmbunătățirea eficienței programului principal de prevenire a sărăciei în Moldova”.

Cu ce limitări și obstacole s-a confruntat Inspekția Socială ?

Deși, activitatea Inspekției Sociale în anul 2018 demonstrează rezultate bune, totuși există și unele punctele slabe care pot afecta sustenabilitatea performanței instituției:

1. Probleme la nivel instituțional:

a. Regulamentul de funcționare a Inspekției Sociale nu prevede funcția de monitorizare și respectiv, nu dispune de o unitate/subdiviziune responsabilă pentru acest domeniu important, ceea ce ar contribui la evaluarea riscurilor, evaluarea impactului final al activității de inspecție dar și la creșterea responsabilității entităților inspectate în realizarea recomandărilor Inspekției Sociale, asigurându-se o comunicare mai eficientă cu ele.

b. Lipsa mecanismului de contracarare a iregularităților cu impact financiar în procesul de acordare a prestațiilor și serviciilor sociale, precum și a responsabilizării persoanelor fizice și juridice în cazurile neprezentării sau prezentării tardive a documentelor/ informațiilor necesare realizării funcției de inspecție.

2. Probleme la nivel organizațional:

a. Fluctuația personalului instituției și participarea pasivă a candidaților la concursurile pentru ocuparea funcțiilor vacante anunțate.

b. Lipsa resurselor necesare pentru implementarea în modulul Inspekției Sociale din SIAAS pentru inspecția AS și APRA a criteriilor de risc necesare selectării automatizate a cazurilor pentru inspecție, motivându-se lipsa unor astfel de angajamente prevăzute în contractul de mentenanță încheiat cu gestionarul SIAAS.

c. Erori și deficiențe tehnice în funcționarea modulului Inspekției Sociale din SIAAS pentru inspecția AS și APRA, deseori suportul dezvoltatorilor fiind acordat cu întârziere, ceea ce a dus la tergiversarea îndeplinirii unor sarcini de inspecție în termenele planificate.

d. Neprezentarea sau prezentarea tardivă de către agenții economici a informațiilor privind mărimea salariului net a beneficiarilor de AS și APRA, pentru a verifica corectitudinea datelor declarate în cerere sau a modificărilor intervenite pe parcurs.

Capitolul I. Organizarea instituțională

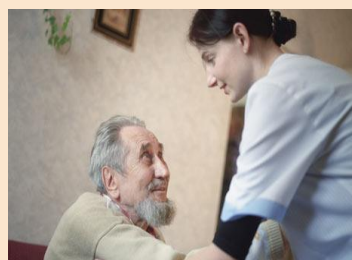
1.1 Organizarea și funcțiile Inspecției Sociale

Inspecția Socială este autoritate a administrației publice din subordinea MSMPS, își desfășoară activitatea potrivit Regulamentului privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 802 din 28 octombrie 2011, adoptată în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 547 din 25 decembrie 2003, Legii nr. 133-XVI din 13 iunie 2008 cu privire la ajutorul social și Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Misiunea Inspecției Sociale este de a inspecta modul de aplicare corectă și unitară a actelor normative care reglementează acordarea ajutorului social, ajutorului pentru perioada rece a anului și a serviciilor sociale.

DOMENIILE DE INSPECTARE ALE INSPECȚIEI SOCIALE

I. STABILIREA ȘI ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE



II. STABILIREA ȘI ACORDAREA AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI.



ARIA DE ACȚIUNE A INSPECȚIEI SOCIALE

- Autoritățile publice centrale și locale cu atribuții în domeniile asistenței sociale;
- Persoanele fizice și juridice cu atribuții și responsabilități în domeniul asistenței sociale;
- Prestatorii de servicii sociale, publice și private.

FUNCȚIILE INSPECȚIEI SOCIALE

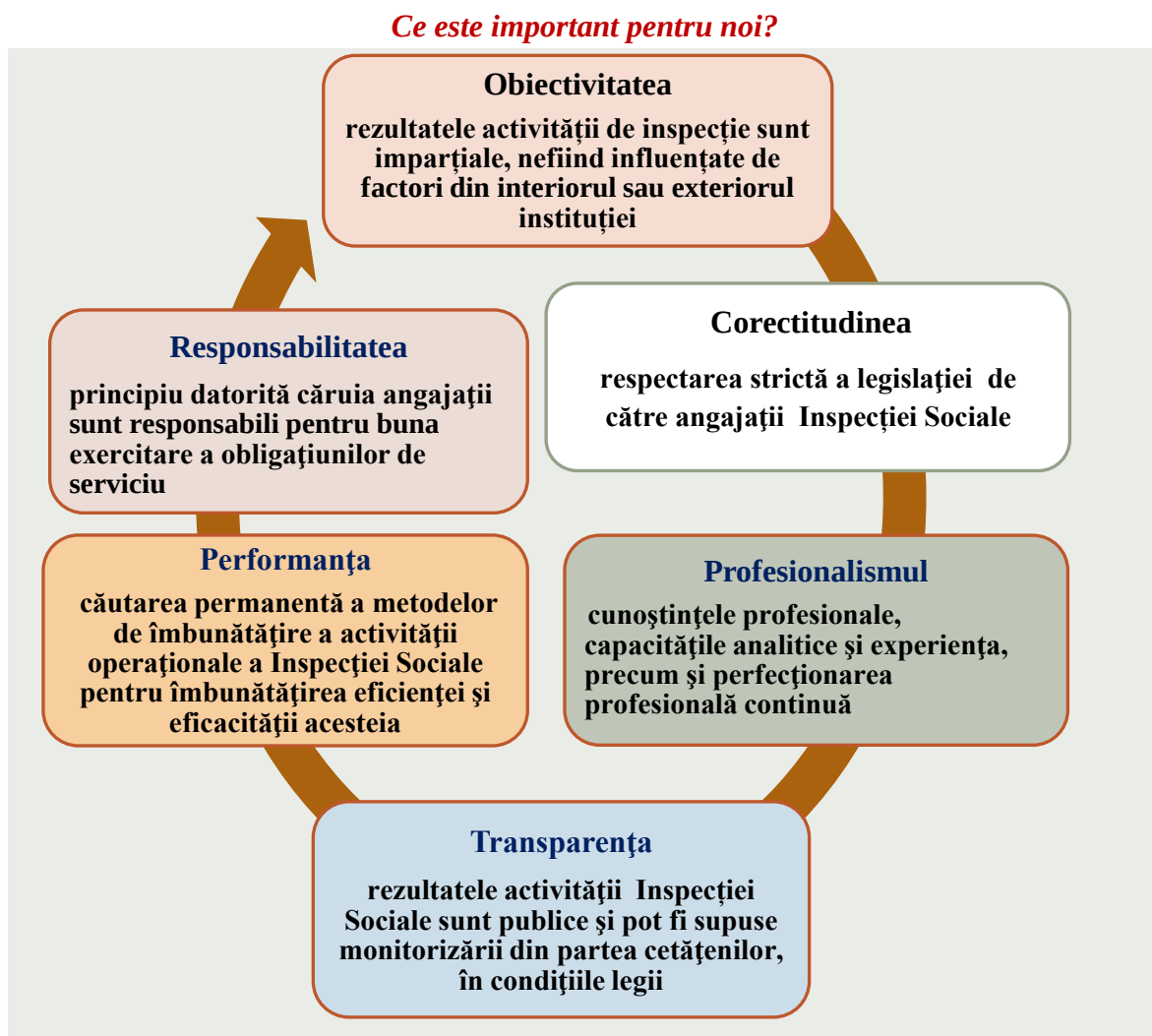
Inspectare	- asigură exercitarea inspecției asupra implementării prevederilor actelor normative referitoare la acordarea ajutorului social, ajutorului pentru perioada rece a anului și a serviciilor sociale acordate de către prestatorii de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare; - depistează și constată încălcările prevederilor legale din domeniul supus inspecției și informează organele competente; - întocmește rapoartele scrise în care se consemnează constatările misiunii de control efectuate, recomandările de îmbunătățire a activității, propunerile de aplicare a măsurilor legale, precum și perioada în care abaterile constatate urmează a fi remediate.
Comunicare	- asigură comunicarea cu autoritățile publice centrale și locale și cu persoanele fizice sau prestatorii de servicii sociale; - elaborează strategia de comunicare internă și externă privind activitățile specifice inspecției; - comunică entităților supuse inspecției rezultatele controlului atât pentru informarea acestora, cât și pentru formularea de observații și propuneri; - transmite spre aprobare Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei raportul anual de activitate, publică în Raportul Social Anual și pagina Web a Ministerului informația privind rezultatele activității; - realizează, în caz de necesitate, conform legislației, schimbul de informații cu alte instituții naționale și internaționale cu atribuții în domeniu, sau după caz, cu reprezentanți ai societății civile, în vederea creșterii eficienței și eficacității activității de inspecție; - desfășoară orice alte activități care contribuie la promovarea imaginii instituției
Reprezentare	- asigură reprezentarea pe plan intern și extern în domeniul său de activitate; - participă, în limita posibilităților, la implementarea unor proiecte naționale sau internaționale în domeniul său de competență, conform legislației; - asigură apărarea și reprezentarea intereselor proprii în instituțiile de contencios administrative și în instanțe judecătorești competente, potrivit legii; - reprezintă și, după caz, își apără interesele patrimoniale în relațiile cu terții.

1.2. Misiune. Viziune. Valori. Obiective strategice .

În anul 2019, Inspekția Socială a elaborat și aprobat cel de al doilea Plan de dezvoltare strategică prevăzut pentru perioada 2018-2021, care are ca obiective principale de a spori impactul activității de control, de a consolida în continuare capacitatea instituțională și operațională a instituției, inclusiv, prin consolidarea mandatului de activitate. În PSD, Inspekția Socială și-a stabilit misiunea, viziunea, valorile și obiectivele strategice spre implementare.

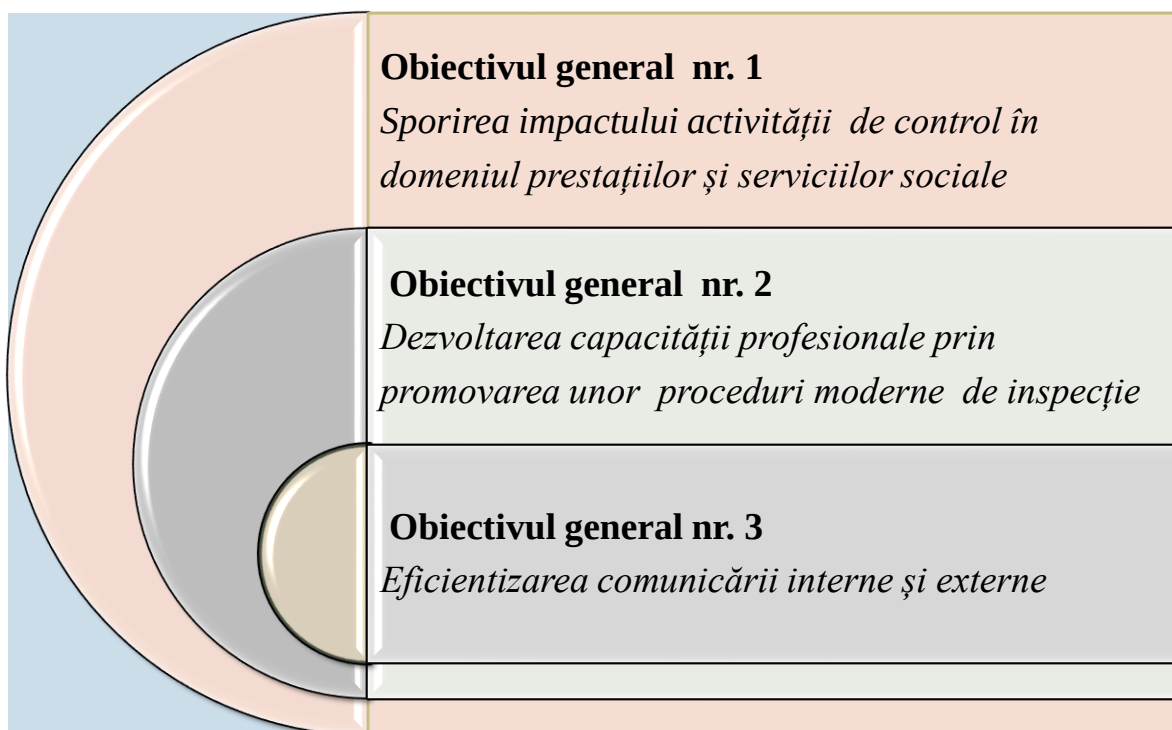


VALORILE INSPECTIEI SOCIALE



OBIECTIVE STRATEGICE

CE NE PROPUNEM SĂ REALIZĂM?



CAPITOLUL II. REZULTATELE ACTIVITĂȚII PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A PRESTAȚIILOR ȘI SEVICIILOR SOCIALE

INSPECȚIA AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI

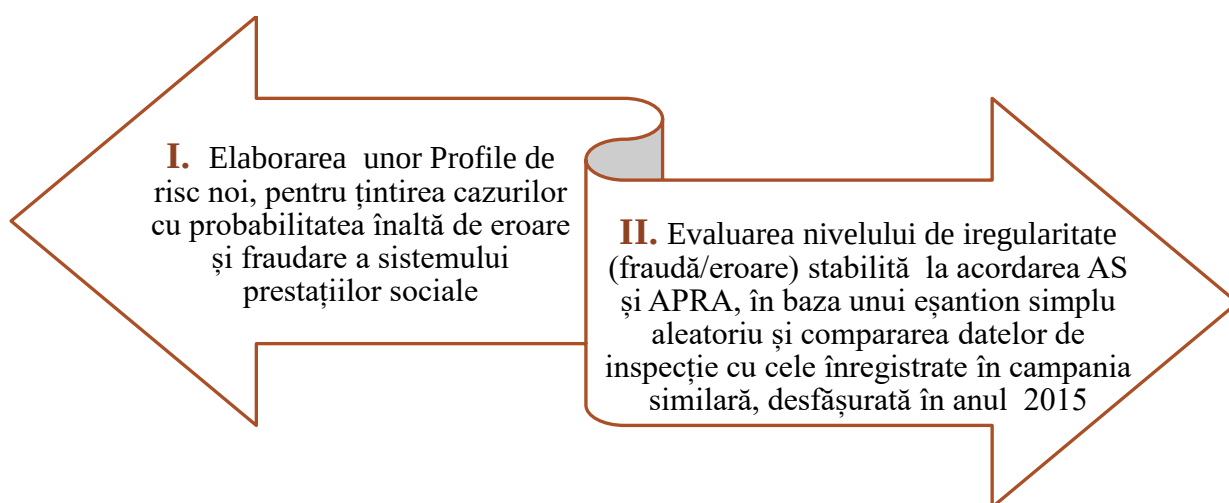
2.1 IREGULARITĂȚI ÎN ACORDAREA AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI

2.1.1 Ce activități de inspecție au fost desfășurate și care au fost rezultatele per ansamblu?

Pornind de la misiunea Inspecției Sociale privind inspectarea modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului, precum și în vederea realizării obiectivelor strategice asumate în PSD, Inspecția Socială este permanent preocupată în dezvoltarea unor instrumente moderne de control, care să asigure realizarea angajamentelor asumate.

Pe parcursul ultimelor trei ani Inspecția Socială, cu suportul BM a dezvoltat și aplică Profiluri de risc la țintirea cazurilor pentru inspecție. Acest instrument a adus plusvaloare în activitatea de inspecție și a crescut performanța instituției. Însă, dat fiind că se schimbă circumstanțele de comitere a iregularităților la acordarea AS și APRA, profilurile de risc urmează a fi dezvoltate și actualizate continuu.

În acest context pentru anul 2018, unul din obiectivele operaționale de bază pe domeniul inspecția AS și APRA a fost realizarea unei campanii de inspecție, având ca scop:



În cadrul campaniei de inspecție au fost realizate 33 misiuni de inspecție, inclusiv în: 30 raioane, UTA Găgăuzia și două municipii (mun. Chișinău și mun. Bălți), în total fiind verificate 800 cereri de AS și APRA. Astfel, obiectivul operațional planificat a fost realizat integral.

După finalizarea campaniei de inspecție a fost elaborat Profilul de risc, aplicat la desfășurarea a patru misiuni de inspecție, fiind țintite și inspectate 164 cereri de AS și APRA.

Concomitent, pe parcursul anului au fost realizate 3 misiuni de inspecție inopinate în baza sesizărilor parvenite de la autorități ale administrației publice centrale și locale, fiind inspectate 57 cereri pentru acordarea AS și APRA.

Per total, au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 1021 cereri de AS și APRA, sau ceea ce constituie **92,8%** din numărul de cereri planificate pentru inspecție. Astfel, nu s-a reușit realizarea indicatorului planificat privind inspecția cererilor de AS și APRA, ținute în baza profilului de risc. Din cele 300 cereri planificate, au fost inspectate 164 cereri, motivele nerealizării acestui obiectiv operațional fiind: a) fluctuația personalului cu atribuții de inspecție; b) existența problemelor de funcționare a modului IS din SIAAS, prin intermediul căruia sunt evaluate rezultatele iregularităților constatate.

Rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 71,4 %, dintre care ponderea cererilor constatate cu iregularități generatoare de plăți necuvenite - **44,1%**.

În cadrul misiunilor de inspecție, per total au fost constatate iregularități (plăți necuvenite achitate beneficiarilor) în valoare totală de 1426,1 mii lei, sau ceea ce constituie 16.2% din suma verificată.

Comparativ cu perioada anului precedent, se constată o diminuare a indicatorilor care caracterizează impactul activității de inspecție, fapt condiționat de specificul misiunilor de inspecție realizate în anul 2018 (în anul 2017 – realizate doar inspecții bazate pe Profilul de risc, iar în anul 2018 desfășurată campania de inspecție în baza unui eșantion aleatoriu simplu). Astfel, per total, rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate s-a diminuat cu 34,6 puncte procentuale comparativ cu anul 2017, iar procentul sumei constatate cu iregularități¹ a scăzut cu – 7,0 puncte procentuale. Cele menționate demonstrează că realizarea inspecțiilor bazate pe aplicarea Profilului de risc în ținerea cazurilor pentru inspecție sunt mai rezultative și sporesc eficiența activității de inspecție.

Având la bază prevederile cadrului normativ în vigoare și metodologia internă de inspecție a AS și APRA, au fost analizate neregulile în valoare totală de 1426,1 mii lei și factorii responsabili de comiterea acestora, constatându-se următoarele:

Iregularități în valoare de:
1250,0 mii lei

au fost comise din vina beneficiarilor de AS și APRA, în cazul prezentării unor date incomplete, greșite sau al neinformării despre schimbările ce au intervenit în structura veniturilor și circumstanțele familiei, fapt ce a influențat cuantumul ajutorului social și/sau acordarea dreptului la ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului

Iregularități în valoare de:
136,1 mii lei

au fost comise de factorii administrativi, dintre care:

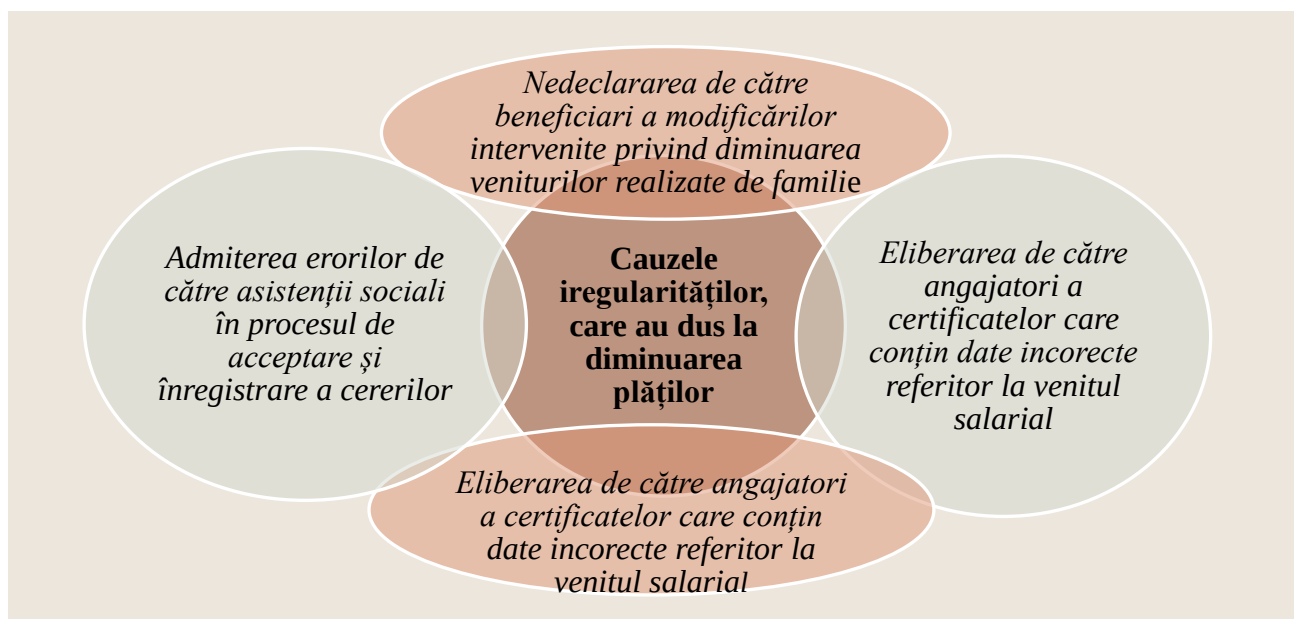
- **103,9 mii lei** - de factorii responsabili din cadrul DASPF în procesul de acordare și plată a AS și APRA;
- **29,7 mii lei** - de către APL, urmare eliberării certificatelor cu date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare;
- **2,5 mii lei** - erori tehnice produse în timpul schimbului de date a SIAAS cu alte sisteme informaționale.

Comparativ cu anul precedent, s-a înregistrat o diminuare de circa două ori a iregularităților de tip administrativ (anul 2017- 19%), în același timp majorându-se cu 6,6 puncte procentuale ponderea iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2017-81%) .

¹ Procentul /rata iregularităților, constituie raportul procentual dintre suma iregularităților stabilite și suma de AS și APRA total verificată în cadrul misiunii de inspecție

Inspecțiile efectuate au constatat cazuri când suma ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului achitată beneficiarilor a fost în cuantum mai mic decât cea care trebuia acordată. În total, au fost stabilite iregularități care au dus la diminuarea plăților prestațiilor sociale achitate beneficiarilor în sumă totală de 40,2 mii lei. În figura nr.1 sunt indicate cauzele care au condus la aceste nereguli.

Figura nr.1



2.1.2 Care au fost rezultatele campaniei de inspecție ?

După cum s-a menționat mai sus unul din scopurile realizării campaniei de inspecție a fost evaluarea nivelului de iregularitate (fraudă/eroare) stabilită la acordarea AS și APRA, în baza unui eșantion simplu aleatoriu și compararea datelor de inspecție cu cele înregistrate în campania similară, desfășurată în anul 2015.

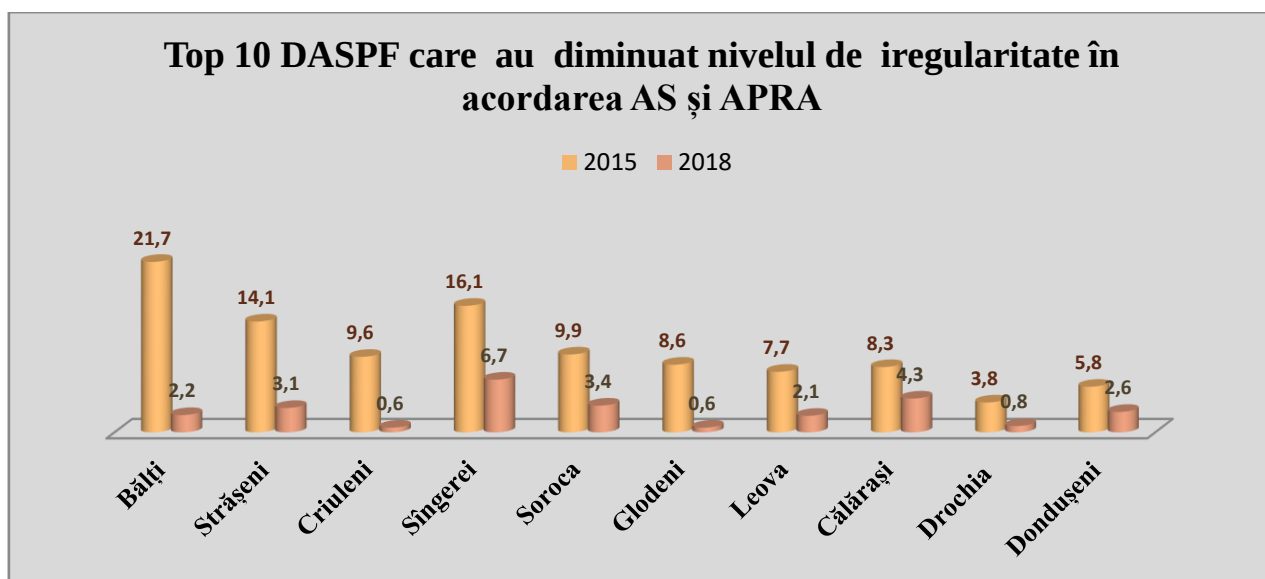
Analiza rezultatelor misiunilor de inspecție efectuate în anul 2018 denotă că din cele 800 cereri de AS și APRA supuse verificărilor, în 299 cereri au fost constatate iregularități care au condus la acordarea unor plăți necuvenite. Astfel, rata cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 37,4 %.

Comparativ cu anul 2015, valoarea indicatorului respectiv s-a diminuat de circa două în anul 2018, ceea ce relevă că, deși, nivelul comiterii iregularităților este destul de înalt la acordarea AS și APRA, totuși structurile teritoriale au întreprins anumite măsuri privind combaterea iregularităților (fenomenului de fraudă și eroare) în acordarea AS și APRA. Astfel, din cele 33 entități verificate, la 31 entități s-a înregistrat o diminuare a ratei cererilor cu iregularități. Totodată, la două structuri teritoriale de asistență socială acest indicator a crescut, la DASPF Cantemir s-a majorat până la 66,7 %, comparativ cu 48,8% stabilite în anul 2015 și, respectiv, iar la DASPF Orhei - 56,7% de la 41,9 %, ceea ce denotă o tendință de înrăutățire a situației privind conformitatea acordării AS și APRA.

Cît privește indicatorul - % sumei iregularităților (fraudei și erorii), în mediu pe entitățile verificate acesta a constituit 10,1 %, sau majorându-se cu 2,5% comparativ cu anul 2015 (7,6%). Analiza rezultatelor de inspecție indică că această majorare se datorează îmbunătățirii instrumentelor de inspecție utilizate la identificarea iregularităților, cum ar fi accesul inspectorilor la datele Poliției de Frontieră în vederea monitorizării plecării peste hotare a persoanelor beneficiare de prestații sociale, dar și îmbunătățirea procedurii de inspecție.

Se menționează că din numărul total al entităților verificate la 19 structuri teritoriale s-a constatat o diminuare a ratei de iregularitate (fraudă și eroare). În Figura nr.2 se prezintă dinamica pentru top 10 structuri teritoriale de asistență socială, care potrivit datelor campaniei de inspecție au înregistrat progrese în diminuarea iregularităților.

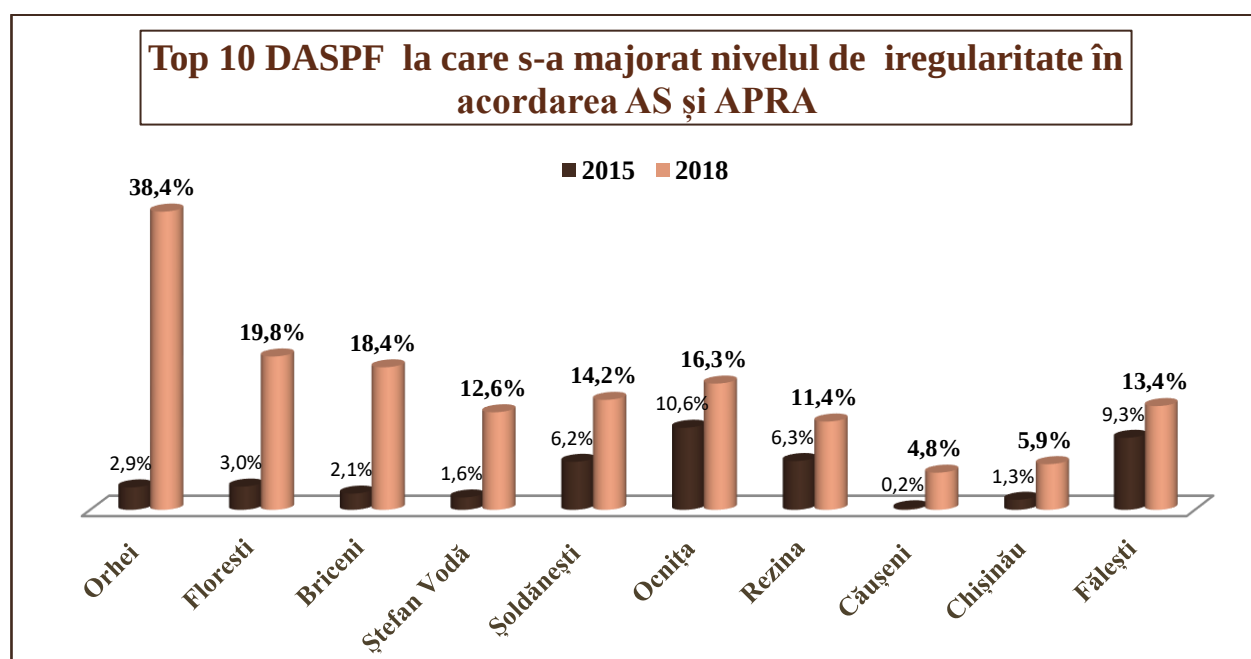
Figura nr. 2



Datele expuse în Figura nr. 2 arată că cel mai bun rezultat în diminuarea nivelului de iregularitate a fost înregistrat la DASPF Bălți și DASPF Criuleni, în anul 2018 rata de iregularitate diminuându-se de circa 10 ori față de anul 2015.

Concomitent, la celelalte 14 entități s-a înregistrat o creștere a nivelului de iregularitate. Datele referitor la structurile teritoriale de asistență socială cu cele mai semnificative creșteri a ratei de iregularitate sunt expuse în Figura nr. 3.

Figura nr.3



Datele din Figura nr. 3 arată că în anul 2018, la unele structuri teritoriale de asistență socială, % de iregularitate (fraudă și eroarea) s-a majorat în proporții deosebit de mari, ceea ce a dus la creșterea plăților achitate necuvenit beneficiarilor, și, respectiv la utilizarea în condiții neconforme a banilor publici. Astfel, la DASPF Orhei rata de iregularitate în anul 2018 s-a majorat de 13 ori, comparativ cu anul 2015, la DASPF Briceni - de 8,8 ori, Ștefan Vodă – 7,8 ori, Florești - de 6,7 ori, etc.

2.1.3 Care au fost rezultatele misiunilor de inspecție desfășurate în baza profilului de risc?

După desfășurarea campaniei de inspecție, Inspecția Socială cu suportul expertului angajat de Banca Mondială a elaborat Profilele de risc, bazate pe aplicarea modelului de analiză a iregularităților constatate în acordarea AS și APRA, precum și a caracteristicilor familiilor care au beneficiat necuvenit de AS și APRA.

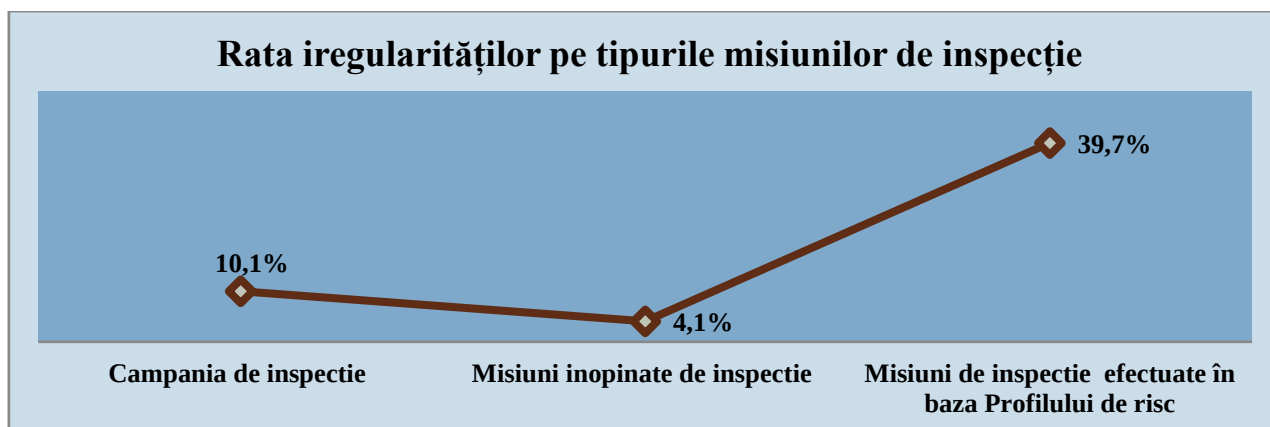
Pentru cele 4 misiuni de inspecție planificate, țintele de inspecție (cererile de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului) au fost selectate în baza a Profilului de risc, care au inclus următoarele criterii:

- ✓ familia are în componența sa cel puțin un membru plecat peste hotare;
- ✓ familia nu are alți membri decât solicitantul cu statutul de angajat;
- ✓ familia nu are în componența sa membru/ membri cu statutul de salariat;
- ✓ familia este compusă cel puțin din 5 sau mai mulți membri;
- ✓ cazul selectat să includă plata AS și APRA;
- ✓ cazul este activ (în plată).

În total, în cadrul celor 4 misiuni de inspecții au fost supuse verificării 164 cereri de AS și APRA, dintre care în 113 cereri au fost constatate iregularități care au condus la acordarea unor plăți necuvenite. Astfel, rata cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 68,9%, sau fiind cu 29,0 puncte procentuale mai mare de cât mărimea indicatorului respectiv stabilit în cadrul campaniei de inspecție.

Valoarea totală a iregularităților stabilite în cadrul campaniei de inspecție a constituit 735,6 mii lei, ceea ce constituie 39,7 % din totalul sumei de AS și APRA supus verificărilor. Astfel, rata iregularităților (fraudei și erorii) a fost de circa 4 ori mai mare de cât rezultatele campaniei de inspecție și, respectiv de 10 ori mai mult comparativ cu indicatorul respectiv stabilit în rezultatul misiunilor inopinate. Datele din Figura nr.4 reflectă rata iregularităților (fraudei și erorii), în funcție de tipurile misiunilor de inspecție.

Figura nr.4



Cele expuse mai sus denotă eficiența aplicării Profilului de risc, la ținerea cazurilor pentru inspecție. Însă, concomitent urmează de menționat că Inspecția Socială a constatat că incidența selectării cazurilor în baza Profilului respectiv este foarte mică la nivel de localitate (în majoritatea cazurilor se selectează 1-2 cazuri).

2.1.4. Care au fost cele mai frecvente tipuri de iregularități stabilite în acordarea AS și APRA?

Analizând cazurile de iregularități depistate în procesul de inspectare a celor 1021 cereri de AS și APRA s-a constatat că, per total, au fost depistate 1280 cazuri de iregularități, dintre care 715 cazuri de nereguli care au generat achitarea unor plăți necuvenite.

În Tabelul nr. 1 se prezintă informația generalizată pe tipuri de iregularități și valoarea acestora, ținându-se cont de plățile diminuate de AS și APRA².

Tabelul nr.1

N/o	Grupe de iregularități (fraude /erori)	nr. de iregularități	suma totală a iregularități (mii lei)	Rata valorii pe tipuri de iregularități %
1.	Nedeclararea tuturor membrilor familiei sau a modificărilor intervenite în componența familiei	252	1078,5	77,8
2.	Încălări privind statutul ocupațional al membrilor familiei	51	176,5	12,8
3.	Iregularități privind veniturile familiei	315	86,6	6,2
4.	Schimbarea locului de trai	18	16,0	1,2
5.	Completarea greșită a fișei electronice de către asistentul social	45	14,7	1,0
6.	Nedeclararea modificărilor privind proprietatea și caracteristicile locuinței, inclusiv:	282	0	0
	- generatoare de plăți necuvenite:	32	11,1	0,8
7.	Erori legate de schimbul de date cu alte sisteme informaționale	10	2,5	0,2
8.	Încălări procedurale care nu au avut impact asupra acordării AS și APRA	275	0	0
Total		1280	1385,9	100.0

Sursa: Date generalizate din rapoartele misiunilor de inspecție

1) Iregularități legate de nedeclararea tuturor membrilor familiei sau a modificărilor intervenite în componența familiei

² Suma de AS și APRA care putea fi achitată către beneficiari, dacă aceștia își declarau modificările intervenite privind veniturile familiei sau nu erau să fie admise erori de către asistenții sociale în procesul de acordare a AS și APRA.

Care sunt constatările inspecției ?

Datele expuse în tabelul nr. denotă că în anul 2018, din numărul total de cazuri de iregularitate (715), care au generat plăți necuvenite de AS și APRA, partea preponderentă, 253 cazuri (35%) revin iregularităților legate de declararea eronată de către solicitant/beneficiar a tuturor membrilor prezenți în familie, și/sau a modificărilor componenței familiei. Valoarea acestor încălcări a însumat 1078,5 mii lei, deținând o pondere de 77,8 % din valoarea totală a iregularităților.

Pe parcursul ultimilor ani, Inspecția Socială a constatat că ponderea valorii acestor iregularități, în valoarea totală a acestora s-a majorat de la an la an, crescând de la 8,5 % în anul 2016 până la 77,8 % - în 2018.

Acest fapt relevă și rezultatele campaniei de inspecție. Astfel, dacă în anul 2015, din valoarea totală a iregularităților (681,0 mii lei) - 26,9 % reveneau acestui tip iregularitate, apoi, în anul 2018 - 55 %.

Analizând cele 253 cazuri de iregularități legate de componența familiei se menționează următoarele:

- 184 cazuri - se referă la iregularitățile legate de membrii plecați peste hotarele țării, sau reveniți în țară. Urmare acestor nereguli suma achitată necuvenit de AS și APRA a constituit 876,4 mii lei, sau 81,3 % din suma totală stabilită la acest tip de iregularitate. Prin urmare, familiile care au în componența sa membri plecați peste hotare, sau membri apți de muncă includ riscuri cu probabilitatea înaltă de comitere a iregularităților.
- 69 cazuri privind declararea eronată a membrilor familiei, sau nedeclararea modificării componenței familiei (în situațiile când membrii se aflau pe teritoriul țării). Suma neregulilor a constituit 202,0 mii lei, sau 18,7 % din suma totală stabilită la acest tip de iregularitate.

Care au fost cauzele acestor iregularități ?

a) Acțiuni insuficiente din partea DASPF, în scopul:

- îmbunătățirii controlului intern managerial, inclusiv, evaluarea riscurilor legate de categoriile respective beneficiari, cu stabilirea obligativității față de asistenții sociali de a efectua anchete sociale la acordarea dreptului de AS și APRA, dar și pe parcursul beneficierii de prestații sociale;
- promovarea mesajelor informative cu privire la responsabilitatea beneficiarilor de a comunica modificările intervenite pe parcurs în circumstanțele familiei;

b) Persoane responsabile din cadrul DASPF nu au acces la datele Poliției de frontieră pentru a verifica traversarea hotarelor țării de către membrii familiilor beneficiare de AS și APRA.

Ce măsuri sunt necesare pentru remedierea deficiențelor ?

Inspecția Socială reiterează necesitatea implementării de către DASPF a recomandărilor înaintate anterior:

a) Să elaboreze și implementeze procedura de evaluare a categoriilor de beneficiari cu risc sporit de modificare a componenței familiei și să efectueze în mod obligatoriu vizite la domiciliu, cu întocmirea anchetelor sociale pentru familiile respective;

b) Să asigure promovarea mesajelor informative cu privire la responsabilitatea beneficiarilor pentru nedeclararea corectă a componenței familiei sau a modificărilor intervenite pe parcurs.

2) Iregularități legate de statutul ocupațional al membrilor familiei

Care sunt constatările inspecției ?

Verificările efectuate de Inspecția Socială au scos în evidență 51 cazuri privind acordarea AS și APRA familiilor care aveau în componența sa membri adulți, care nu se încadrau în unul din statutele ocupaționale prestabilite de cadrul normativ, sau pe parcursul beneficierii prestației au avut loc modificări în deținerea statutului ocupațional declarat la depunerea cererii.

Valoarea totală a acestor irregularități a însumat 176,5 mii lei, ceea ce constituie 12,7 % din valoarea totală a irregularităților.

În Tabelul nr.2 sunt reflectate irregularitățile legate de statutele ocupaționale, frecvența lor și impactul financiar

Tabelul nr.2

Subtipul de irregularitate	Nr. de cazuri	Valoarea irregularității Mii lei
a. Membrul familiei nu deținea statutul de îngrijitor confirmat prin certificatul CMC	10	67,3
b. Membrul familiei nu deținea statutul de student	5	33,7
c. Membrul familiei nu declarat pierderea statutului de angajat	8	15,3
d. Membrul familiei nu realiza activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților	2	8,5
e. Alte cazuri de modificare a statutului ocupațional a membrului familiei	26	51,7
Total	51	176,5

a) statutul ocupațional de „îngrijitor”

Analiza datelor din tabel relevă că după număr de cazuri și valoarea neregulilor predomină încălcările legate de statutul de îngrijitor.

Potrivit art.5 din Legea cu privire la ajutorul social nr.133 din 13.06.2008, statutul ocupațional de „îngrijitor” deține membrul familiei care îngrijește de un alt membru/membri ai familiei, iar necesitatea de îngrijire trebuie conformată prin concluzia consiliului medical consultativ al instituției medico-sanitare publice. Însă, asistenții sociali încălcând aceste prevederi legale au acceptat cererile de la familiile, în care unul din membri s-a declarat cu statutul de „îngrijitor”, fără să confirme prin certificatul eliberat de CMC că un alt membru al familiei necesită îngrijire. În total, au fost constatate 10 cazuri de irregularități care au dus la achitarea neregulamentară a prestației în sumă de 67,3 mii lei.

b) statutul de „student”

Verificările inspecției au scos în evidență 5 cazuri când membrii familiei s-au declarat cu statutul de „student”, de fapt constatându-se că aceștia nu urmau o formă de învățământ cu frecvență, s-au abandonat studiile și nu

au comunicat modificările intervenite. În consecință familiile au fost neeligibile pentru plata AS și APRA în sumă de 33,7 mii lei. În anul 2018 s-a înregistrat o tendință de micșorare a acestui tip de neregulă.

c) statutul ocupațional de „angajat”

Avînd în vedere că în anul 2018 profilul de risc utilizat la selectarea cazurilor pentru inspecție nu întrunea caracteristici legate de persoanele cu statutul de „angajat”, a fost în descreștere și numărul persoanelor verificate de inspecție, care dețineau un astfel de statut. Prin urmare, se constată un trend descendent a acestui tip de iregularitate. Per total, au fost constatate 8 cazuri cînd persoanele și-au pierdut statutul de angajat, în cazul eliberării de la locul de muncă și nu au comunicat aceste modificări, în rezultat familiile au beneficiat nelegitim de prestații sociale în sumă de 15,3 mii lei.

d) statutul ocupațional „realizează activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților”

Cu toate că în anul 2018, neregulile legate de acest statut ocupațional sunt nesemnificative și ca număr și ca valoare, Inspecția Socială consideră oportună reiterarea aspectelor ce țin de aceste deficiențe.

Inspecția Socială a menționat în precedentele rapoarte de activitate necesitatea de a reglementa noțiunea „realizează venituri din activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților”, avîndu-se în vedere că urmare controalelor efectuate, Inspecția Socială constată deficiențe în atribuirea statutului ocupațional respectiv.

Astfel, unii asistenți sociali atribuie statutul ocupațional membrului familiei în cazul, cînd persoana a prezentat certificatul privind deținerea în proprietate a terenului agricol din extravilanul localității, însă acest teren este transmis în arendă.

În aceste condiții, Inspecția Socială consideră că membrul familiei nu efectuează „*activități din folosirea terenului agricol*”, dat fiind că în baza prevederilor art. 6 și 19 din Legea nr.198 din 15.05.2003 cu privire la arenda în agricultură, dreptul de posesiune și folosință asupra terenului apare la arendaș, din momentul transmiterii bunurilor agricole (terenurilor) în arendă, prin urmare solicitantul sau membrul familiei beneficiare care a transmis în totalitate terenul agricol arendașului, nu „*realizează venituri din activități legate de folosirea terenurilor agricole*”.

e) alte cazuri de modificare a statutului ocupațional a membrului familiei

Inspecția Socială a constatat 26 cazuri cînd membrii familiei nu mai dețineau statutul ocupațional declarat inițial în cerere, deficiențe care au o similitudine în circumstanțele comiterii lor. Astfel, inspecțiile efectuate au constatat situații cînd:

- ✓ membrul familiei nu mai deținea statutul ocupațional de îngrijitor, dat fiind că a expirat termenul de trei ani prevăzut pentru îngrijirea copilului;
- ✓ membrul familie nu mai deținea statutul de șomer;

- ✓ membrul familiei a împlinit vârsta de 18 ani și nu a urmat o formă de învățământ cu frecvență la instituția de învățământ.

Potrivit pct.42 din Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, familia comunică despre orice modificare intervenită în informația declarată inițial conform modalității stabilite de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

În cererea depusă de solicitant sunt prevăzute situațiile intervenite în circumstanțele familiei pe care aceasta trebuie să le comunice imediat, însă acest document nu conține cerințe privind declararea modificărilor statutelor ocupaționale menționate mai sus.

În aceste condiții, familia nu era obligată să declare modificările intervenite în statutul ocupațional a membrilor familiei, iar plățile urmau a fi blocate în mod automatizat în SIAAS. Însă, din diferite motive tehnice, sau din motiv că informația introdusă în cererea electronică de către asistentul social era incompletă funcționalitățile din SIAAS nu au asigurat stoparea plăților către familiile respective.

Care au fost cauzele acestor iregularități ?

Inspecția Socială menționează că încălcările descrise mai sus au fost cauzate de:

- a) superficialitate în exercitarea atribuțiilor funcționale de către persoane cu funcții de răspundere din cadrul DASPF în procesul de introducere a datelor în SIAAS;
- b) lipsa unei comunicări eficiente între asistentul social cu beneficiarii, care să asigure informarea celor din urmă cu privire la toate rigorile și responsabilitățile privind declararea corectă a statutului ocupațional;
- c) erori tehnice în SIAAS, care nu sunt monitorizate corespunzător de către asistenții sociale și raportate pentru a fi remediate.

Recomandări responsabililor din cadrul DASPF :

Ce măsuri sunt necesare pentru remedierea deficiențelor ?

- a) asigurarea unei comunicări eficiente cu beneficiarii și promovarea mesajelor informative privind responsabilitatea pentru corectitudinea datelor declarate referitor la proprietate și caracteristicile acestora, precum și a modificărilor intervenite pe parcurs;
- b) analizarea erorilor în funcționarea SIAAS și întreprinderea măsurilor corespunzătoare în vederea remedierii acestora.

3) Iregularități privind veniturile familiei

Care sunt constatările inspecției ?

În cadrul misiunilor de inspecție s-a constatat un număr semnificativ de încălcări care vizează declararea veniturilor familiei. Aceste nereguli se admit atât în procesul de depunere a cererii de AS și/ sau APRA, cât și pe durata beneficierii prestației, nefiind declarate modificările intervenite în veniturile familiei. În total, au fost constatate 315 cazuri de iregularități, valoarea cărora a însumat 86,6 mii lei, sau având o pondere de 6,2 %, în valoarea totală a neregulilor.

În Tabelul nr. 3 sunt reflectate datele cu privire la tipurile de venituri la care s-au identificat iregularități, frecvența lor și impactul financiar.

Tabelul nr.3

Veniturile familiei din :	cazuri	suma
f) salarizare	90	23,1
g) agricultura	128	21,3
h) bursa	38	21,7
i) compensația pentru serviciile de transport	56	13,9
j) vânzarea patrimoniului	1	5,2
k) lucrări publice din mijloacele APL	2	1,4
Total:	315	86,6

a) salarizare

Deși, rezultatele misiunilor per ansamblu, cât și a campaniei de inspecție denotă o diminuare a iregularităților care vizează veniturile din salarizare, totuși, tipul respectiv de iregularitate mai persistă.

Analiza datelor denotă că din numărul total de iregularități (89 cazuri):

- 60 cazuri în valoare de 25,3 mii lei se referă la nedeclararea modificărilor veniturilor salariale intervenite pe parcursul perioadei de plată a AS și APRA. În conformitate cu prevederile pct.41 din Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, în cazurile modificării veniturilor salariale a membrilor familiei, solicitantul/beneficiarul are obligația să comunice modificările intervenite reprezentanților structurilor teritoriale de asistență socială, prin prezentarea lunară a certificatului de salariu, ceea ce de fapt nu s-a realizat.
- 30 cazuri, țin de erorile legate de declararea incorectă în cerere a veniturilor din salarizare, care, au condus la diminuarea plăților de AS în valoare totală de 2,2 mii lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantumul prevăzut de legal.

b) agricultura

Potrivit cadrului normativ, veniturile obținute din activitatea agricolă se determină în baza:

- ✓ venitului net al unei gospodării țărănești și auxiliare, în conformitate cu prevederile Hotărîrii Guvernului nr. 514 din 10 mai 2007 „Privind aprobarea unor acte normative”;
- ✓ suprafeței și tipului de teren agricol deținut de membrii familiei beneficiare de AS și APRA, confirmată documentar prin certificatul eliberat de APL.

Ca și în anii precedenți, în anul 2018, Inspekția Socială a constatat că, în principal, iregularitățile la acest tip de venit sunt cauzate de factorii responsabili din APL, care au eliberat certificate cu date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare de prestații sociale. În așa mod, rezultatele inspekțiilor efectuate denotă că 111 cazuri de iregularități (din cele 128 cazuri stabilite) revin cazurilor de eliberare de către APL a certificatelor cu date incorecte, ceea ce a cauzat stabilirea unor plăți necuvenite familiilor beneficiare în sumă totală de 24,6 mii lei.

În rest, celelalte 17 cazuri de nereguli țin de:

- declararea eronată de către solicitant/membrul familiei a suprafeței și calității solului, care îl deținea în alte localități sau în folosință, sau nefiind prezentat certificatul eliberat de către APL pentru toți membrii familiei (6 cazuri în valoare de 2,2 mii lei);
- înstrăinarea terenurilor de către familia beneficiară și nedeclararea acestor modificări (11 cazuri în valoare de – 5,5 mii lei).

c) bursă

Inspekțiile efectuate scot în evidență faptul că structurile teritoriale de asistență socială nu respectă întocmai prevederile cadrului normativ, fiind acceptate cereri la care s-au anexat certificate eliberate de instituțiile de învățământ, care nu indicau careva date referitor la bursă. Ca rezultat, membrul familiei nu a declarat venituri din bursă, pe când inspekțiile efectuate au relatat că membrul familiei beneficia de aceasta.

La fel, nu au constatate cazuri de nedeclarare de către familia beneficiară a modificărilor venitului din bursă intervenite pe parcursul de plată a AS și/ sau APRA.

În rezultat, Inspekția Socială a constatat 38 cazuri de declarare incorectă sau de nedeclarare a modificărilor veniturilor din bursă, nereguli care au condiționat achitarea necuvenită a prestațiilor sociale în valoare totală de 21,2 mii lei.

d) compensația pentru serviciile de transport

Pe parcursul ultimilor ani numărul și valoarea acestui tip de iregularitate a fost într-o permanentă diminuare. Acest fapt se atestă și din rezultatele campaniei de inspekție realizate în anul 2018. Dacă, în anul 2015 această iregularitate avea un caracter sistemic, revenindu-i - 26,6 % din numărul total al cazurilor de nereguli constatate, în acest an, conform datelor din campania de inspekție 2018 - 5,1 %.

Concomitent, se menționează că deși structurile teritoriale au instrumentarul necesar pentru a verifica corectitudinea datelor declarate în cererea de solicitare a AS și APRA privind veniturile familiei obținute din compensația pentru serviciile de transport, avându-se în vedere că DASPF gestionează aceste plăți, totuși nu întreprind măsurile necesare în vederea prevenirii acestor erori.

Drept urmare, în anul 2018, au fost constatate:

- 51 cazuri privind declararea incorectă în cerere a veniturilor din compensația pentru servicii de transport, valoarea cărora a constituit 13,7 mii lei;
- 5 cazuri în valoare de 0,2 mii lei legate de nedeclararea modificărilor compensației respective.

e) veniturile familiei din vânzarea patrimoniului

În cadrul misiunilor efectuate a fost constatat un caz când familia beneficiară a comercializat patrimoniul care îi aparținea cu drept de proprietate și nu a declarat aceste venituri, beneficiind incorect de AS și APRA în valoare totală de 5,2 mii lei.

În acest context, și anterior Inspekția Socială a scris în rapoartele anuale de activitate a raportat despre problemele existente în cadrul normativ referitor la declararea venitului respectiv. Astfel, deși pct.22 (lit. k) din Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, stabilește obligația de a declara venitul obținut din operațiuni cu bunuri mobile și imobile ce le aparțin cu drept de proprietate membrilor familiei, aceste prevederi așa și nu au fost armonizate cu conținutul formularului de cerere, care urmează a fi completat de către solicitantul de AS și APRA. Prin urmare, lipsește compartimentul în care urmează să se indice veniturile din vânzarea patrimoniului, iar acest fapt creează deficiențe privind declararea veniturilor respective.

Care au fost cauzele acestor iregularități ?

Inspekția Socială menționează persistența cauzelor generatoare de iregularități, semnalate și în anii precedenți, după cum urmează:

- a) Asistenții sociali nu asigură verificarea plenitudinii datelor indicate în certificatele confirmative, anexate la cererea de AS și APRA;
- b) Lipsa unei comunicări eficiente între asistentul social cu beneficiarii, care să asigure informarea celor din urmă cu privire la toate rigorile și responsabilitățile pentru declararea corectă a veniturilor, precum și a modificărilor intervenite pe parcursul perioadei de plată;
- c) Lipsa unui formular unic cu cerințe prestabilite referitor la confirmarea dreptului asupra terenurilor deținute de familie, inclusiv bonitatea terenurilor, care ar defini datele necesare de reflectat în certificatele eliberate de primărie și ar responsabiliza inginerii cadastrali la completarea acestora.

Ce măsuri sunt necesare pentru remedierea deficiențelor ?

Recomandări responsabililor din cadrul DASPF :

- a) Să asigure stipularea în fișa postului a asistentului social și specialistului pentru administrarea AS și APRA a obligațiunii funcționale privind verificarea corespunderii datelor indicate în cerere cu datele din documentele anexate la aceasta;

Propuneri către MSMPS:

- b) Elaborarea unui formular unic cu cerințe de confirmare a datelor privind terenul de pe lângă casă și terenul agricol deținut de familie, inclusiv privind bonitatea acestora.

4) Nereguli privind completarea fișei electronice în SIAAS

Care sunt constatările de inspecție ?	O iregularitate constant depistată de către Inspekția Socială în cadrul misiunilor de inspecție se referă la completarea greșită de către asistentul social a fișei electronice cu datele din cererea de pe format de hîrtie. Astfel, în anul 2018, în cadrul misiunilor de inspecție au fost constatate 42 cazuri de erori, care au avut ca impact achitarea necuvenită a prestațiilor sociale în sumă de 14,0 mii lei. Incidența acestui tip de eroare s-a menținut la nivelul anului precedent, însă, concomitent s-a majorat de circa 2 ori valoarea iregularităților.
Care au fost cauzele acestor iregularități ?	Erori ale factorului uman, responsabilitatea scăzută în exercitarea atribuțiilor funcționale de către unii asistenți sociali, precum și controlul insuficient al datelor din cererile admise în plată din partea specialistului în administrarea AS și APRA.
Ce măsuri sunt necesare pentru remedierea deficiențelor ?	Implementarea noii modalități de depunere a cererii de AS, aceasta fiind completată electronic de către asistentul social și semnată de către solicitant.

5) Iregularități ce țin de proprietate și caracteristicile locuinței

Care sunt constatările de inspecție ?	Deși, acest tip de iregularitate nu are un impact financiar semnificativ asupra corectitudinii acordării AS și APRA, Inspekția Socială consideră că aceste nereguli creează riscuri înalte legate de evaluarea incorectă a bunăstării familiei și acordarea greșită a dreptului la plata prestațiilor sociale. Astfel, în anul 2017 au fost constatate 35 cazuri, cînd datele din cerere referitor la bunurile deținute nu corespundeau cu datele stabilite în cadrul vizitei la domiciliu, iar modificările efectuate în cerere au dus la depășirea indicatorului proxy, astfel familia devenind neeligibilă pentru a beneficia de AS și APRA. Valoarea neregulilor respective a însumat 1,5 mii lei. La fel, au fost constatate 361 cazuri cînd datele din cerere referitor la bunurile și utilitățile deținute nu corespundeau cu datele stabilite în cadrul vizitei la domiciliu, însă deși aceste date au modificat scorul proxy, acesta nu a fost depășit, prin urmare aceste nereguli nu au avut impact asupra dreptului la acordarea prestației sociale. Tot în cadrul verificării corectitudinii datelor declarate de către beneficiari cu privire la proprietate, IS a constatat 19 cazuri de nedeclarare a modificărilor în deținerea animalelor de casă, valoarea cărora a constituit 1,6 mii lei.
Care au fost cauzele acestor iregularități ?	Lipsa pârghiilor de responsabilizare a beneficiarilor care se fac responsabili de nedeclararea modificărilor.
Ce măsuri sunt necesare pentru remedierea deficiențelor ?	<u>Recomandări responsabililor din cadrul DASPF :</u> Asigurarea monitorizării și a unei comunicări eficiente cu beneficiarii, promovarea mesajelor informative privind responsabilitatea pentru

corectitudinea datelor declarate referitor la proprietate și caracteristicile acesteia, precum și a modificărilor intervenite pe parcurs.

6) Ireregularități legate de nedeclararea schimbării locului de trai

Care sunt constatările de inspecție ?	Un alt tip de iregularitate frecvența căruia a scăzut pe parcursul ultimilor ani, este că familia beneficiară de AS și APRA și-a schimbat locul de trai și nu a comunicat regulamentar această schimbare. Potrivit prevederilor art.12 din Legea cu privire la ajutorul social în asemenea cazuri are loc încetarea plății de AS și APRA. În cadrul verificărilor efectuate au fost constatate 9 cazuri când familia nu locuia pe adresa indicată în cerere, valoarea rezultată din aceste nereguli însumând 3,9 mii lei. Comparativ cu anul precedent, valoarea neregulilor respective s-a diminuat de 3,2 ori.
Care au fost cauzele acestor iregularități ?	Nivelul scăzut de responsabilitate din partea beneficiarilor de AS și APRA privind declararea modificărilor intervenite în familie.

2.1.5 Ce atestă rezultatele monitorizării recomandărilor de inspecție?

Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale prevede că în cadrul misiunilor de inspecție se întocmesc rapoartele scrise în care se consemnează constatările misiunii de control efectuate, recomandările de îmbunătățire a activității, propunerile de aplicare a măsurilor legale, precum și perioada în care abaterile constatate urmează a fi remediate.

În conformitate cu aceste prevederi, în cadrul misiunilor de inspecție a AS și APRA, Inspecția Socială înaintează în rapoartele sale recomandări care vizează restituirea prestațiilor sociale constatate ca achitate nejustificat beneficiarilor, precum și recomandări de îmbunătățire a managementului de stabilire și acordare a prestațiilor sociale.

Procesul de monitorizare vine să încurajeze implementarea eficace a recomandărilor de către entitățile inspectate, avînd ca scop principal îmbunătățirea și racordarea la prevederile legale a procesului de stabilire și acordare a AS și APRA. Acesta reprezintă și ca un instrument care oferă o imagine cu privire la impactul activității de inspecție.

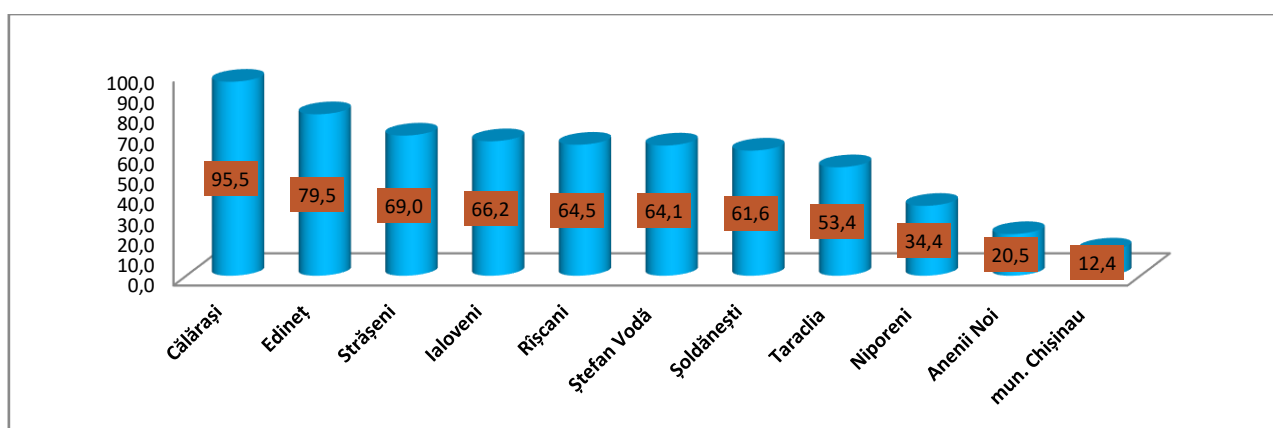
Pe parcursul anului 2018, în cadrul misiunilor de inspecție a AS și APRA, structurilor teritoriale de asistență socială le-au fost înaintate 278 recomandări de inspecție privind restituirea sumei de 1241,9 mii lei. Pînă la data de 15.04.2019, potrivit informațiilor prezentate de entitățile inspectate, au fost restituite plăți în valoare de 295,7 mii lei, ceea ce reprezintă 23,8 % din suma totală.

Concomitent, parcursul anului 2018 au fost restituite și mijloace financiare în suma de 431,2 mii lei în temeiul recomandărilor înaintate în anii precedenți (2015-2017). Astfel, per total, în anul 2018 suma restituită în bugetul statului a constituit de 660,2 mii lei.

Analiza datelor cu privire la restituirea prestațiilor sociale achitate nejustificat atestă că pe parcursul anilor precedenți (2017-2018), nivelul de restituire se menține constant la valoare de 48 % din suma înaintată spre restituire.

Inspecția Socială atestă că unele structuri teritoriale de asistență socială sunt destul de responsabile și întreprind măsuri privind restituirea sumelor achitate nejustificat, în timp ce altele se eschivează de la aceste activități. În contextul expus se exemplifica datele privind nivelul de executare a implementării recomandărilor înaintate în anul 2017, avându-se în vedere că termenul de executare a acestora a expirat în anul 2018. Astfel, din cele 15 entități cărora le-au fost înaintate recomandări privind restituirea sumei totale de 1452, 5 mii lei, doar trei entități (DASPF din raioanele: Briceni, Drochia și Glodeni) au asigurat restituirea integrală a plăților achitate nejustificat. În același timp DASPF Căușeni nu a restituit nici un leu din cei 55,5 mii lei, sumă înaintată spre restituire. În rest, 12 entități au executat parțial recomandările înaintate. Datele referitor la nivelul de restituire a plăților de AS și APRA se prezintă în următoarea figură:

Figura nr. 5



Sursa: Datele generalizate din rapoartele din inspecție și informația prezentată de entități

Datele din Figura nr. 5 demonstrează că un nivel precar de restituire se înregistrează la DGASS din mun. Chișinău-12,4% (înaintată spre restituire suma de 200,1 mii lei, restituiți -24,8 mii lei), la DASPF Anenii Noi -20,5% (înaintată spre restituire suma de 48,2 mii lei, restituiți - 9,9 mii lei) DASPF Nisporeni -34,4% (înaintată spre restituire suma de 380,4 mii lei, restituiți -130,8 mii lei).

Inspecția Socială menționează că un factor negativ care influențează asupra nivelului de restituire a plăților de AS și APRA achitate ilegal beneficiarilor este și lipsa unui mecanism care să reglementeze procesul de restituire a prestațiilor sociale, precum și responsabilitățile autorităților publice antrenate în acest proces.

Pe parcursul anului 2018, au fost înaintate 288 recomandări privind încetarea plăților și 300 recomandări privind asigurarea revizuirii cererilor. Similar anilor precedenți, DASPF a avut o disciplină executorie corespunzătoare, fiind încetare plățile pe toate cele 288 cazuri inspectate (din cele 1026 inspectate) și fiind revizuite integral 300 cereri.

INSPECTIA SERVICIILOR SOCIALE

Pentru anul 2018, strategia de planificare a misiunilor de inspecție a fost axată pe extinderea sferei de acoperire cu inspecții a unor servicii sociale noi, care anterior nu au fost verificate, precum și pe principiul continuității inspecției serviciilor sociale, care potrivit rezultatelor de inspecție desfășurate în anii anteriori au fost cele mai afectate de iregularități, inclusiv în scopul de a verifica implementarea recomandărilor de inspecție înaintate de Inspecția Socială.

Întru realizarea competențelor stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale și a Planului activității de inspecție pe anul 2018, Inspecția Socială a efectuat 9 misiuni de inspecție asupra modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea următoarelor servicii sociale:

- Serviciul de îngrijire socială la domiciliu;
- Serviciul de asistență parentală profesionistă;
- Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități;
- Serviciul social „Asistența personală”.

Planul de inspecție a fost îndeplinit la nivel de 100%, astfel, realizându-se indicatorul de performanță planificat.

În rezultatul misiunilor de inspecție efectuate, au fost elaborate și aprobate 25 rapoarte, care conțin rezultatele misiunilor de inspecție pentru fiecare serviciu social inspectat din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

În secțiunile ulterioare ale prezentului compartiment este prezentată sinteza principalelor nereguli și abateri constatate în cadrul celor 9 misiuni de inspecție pe fiecare serviciu social inspectat.

2.2. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu

1) Context general

*Ce reprezintă
serviciul de îngrijire
socială la domiciliu ?*

În calitate de serviciu social, Serviciul îngrijire socială la domiciliu reprezintă o gamă de servicii acordate beneficiarilor la domiciliu pentru a spori gradul de independență al acestora.

Cine prestează serviciul de îngrijire socială la domiciliu și care este cadrul normativ de reglementare ?

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu este prestat la nivel local și este instituit în cadrul direcțiilor/secțiilor de asistență socială și protecție a familiei, care își desfășoară activitatea în conformitate cu propriile Regulamente de organizare și funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu aprobate în baza Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu³ și a Standardelor minime de calitate⁴.

Cine beneficiază de serviciul de îngrijire socială la domiciliu ?

Serviciile de îngrijire socială la domiciliu se acordă persoanelor vârstnice și cetățenilor inapți de muncă care locuiesc singuri, nu au copii apți de muncă sau soț ori soție în localitatea unde trăiesc și nu suferă de alcoolism, boli psihice sau infecțioase.

Care a fost aria de acoperire cu misiuni de inspecție a entităților prestatoare de servicii?

Pentru anul 2018, s-a planificat efectuarea misiunilor de inspecție la 9 entități prestatoare de servicii de îngrijire la domiciliu, inclusiv: DASPF din raioanele: Călărași, Strășeni, Ialoveni, Soroca, Drochia, Cantemir, Șoldănești, Florești, DGASS Chișinău.

Obiectivele operaționale, asumate, au fost realizate integral pe parcursul anului fiind realizate toate 9 misiuni de inspecție a serviciilor sociale.

Au fost integral executați și indicatorii de performanță planificați, astfel cadrul misiunilor de inspecție:

- S-au verificat 30% din numărul total de beneficiari, care se aflau în serviciu de îngrijire socială la domiciliu, în perioada supusă controlului, sau numărul total al acestora a constituit 1381 persoane.
- Au fost efectuate vizite la domiciliul a 668 beneficiari, sau ceea ce constituie 50% din numărul de beneficiari selectați pentru verificare în misiunile de inspecție.

2) Sinteza principalelor iregularități constatate în realizarea managementului de caz a beneficiarilor

Au fost respectate criteriile de eligibilitate la admiterea beneficiarilor în serviciu?

Rezultatele misiunilor de inspecție denotă că DASPF au încălcat prevederile cadrului normativ și au admis în Serviciu, per total, 117 persoane care nu se încadrau în criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de servicii gratuite, dat fiind că aceștia aveau copii apți de muncă.

Rata neregulilor respective este una destul de semnificativă și constituie 8,5% din numărul total de cazuri inspectate (1381). Astfel de încălcări au fost admise la toate DASPF inspectate, însă cele mai consistente încălcări au fost constatate la DGASS Chișinău

³ Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

⁴ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

– 49 cazuri, 22% din numărul total de beneficiari verificați și DASPF Florești – 24 cazuri (11%).

Există alte tipuri de iregularități privind admiterea beneficiarilor în Serviciu?

Inspecțiile efectuate au constatat multiple iregularități la perfectarea dosarelor beneficiarilor, fiind constatată lipsa următoarelor documente:

- Deciziilor DASPF/ ordinelor privind admiterea/ neadmiterea în Serviciu a beneficiarilor;
- Actelor obligatorii, cum ar fi polița de asigurare medicală, certificatul medical cu indicațiile terapeutice, legitimația de pensionar, actului de identitate.

În cadrul structurii teritoriale DASPF Călărași a fost identificat un caz de admitere în serviciu a unei persoane care a continuat să primească contrar prevederilor legale alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere în suma de 12,1 mii lei, în perioada când deja beneficia de servicii de îngrijire socială la domiciliu.

Au fost respectate normele minime de calitate aferente evaluării inițiale și complexe a beneficiarilor precum și întocmirea planului individualizat de asistență?

Admiterea unor nereguli în procesul de evaluare a necesităților beneficiarului precum și nestabilirea unor măsuri adecvate satisfacerii nevoilor acestora, din start pot compromite calitatea serviciului acordat.

În pofida acestui fapt, inspecțiile efectuate au constatat că asistenții sociali au admis aproape la toți beneficiarii verificați diferite tipuri de nereguli aferente etapei respective ale managementului de caz, fapt ce indică că nu sunt respectate cerințele minime de calitate în procesul de identificare a nevoilor beneficiarilor și stabilirii unor acțiuni corespunzătoare de asistență socială. În tabelul nr.4 se prezintă tipurile de nereguli identificate precum și frecvența lor.

Tabelul nr. 4

N/ 0	Tipurile de iregularități	Nr. de cazuri	Ponderea (%) ⁵	Nr. entităților
1.	Lipsa planului individualizat de îngrijire a beneficiarilor admiși în Serviciu	70	5	5
2.	Serviciile prevăzute în planul individualizat de îngrijire, nu corespund cu cele stipulate în fișa de evaluare a necesităților	10	0,7	2
3.	Nu au fost revizuite planurile individualizate de îngrijire a beneficiarilor Serviciului	537	38,8	7
4.	Lipsa acordului de prestări servicii încheiat cu beneficiarul serviciului	242	17,5	4
5.	Nereguli procedurale la întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului întocmirea planului individualizat de îngrijire și semnarea acordului de prestări servicii (lipsa semnăturilor, lipsa datei de întocmire a documentelor, sau erori în datele indicate, tergiversarea perfectării documentelor, etc)	732	53	9

⁵ Ponderea cazurilor constatate cu iregularități din cele 11 cazuri verificate

În opinia IS, persistența încălcărilor expuse în tabel, în special a celor ce țin de lipsa planurilor individualizate de îngrijire, precum și nerevizuirea acestora denotă un grad scăzut de responsabilitate a asistenților comunitari în exercitarea atribuțiilor funcționale. Cele mai multe încălcări au fost constatate la DGASS Chișinău și DASPF din raioanele: Șoldănești, Drochia, Soroca și Ialoveni.

Se asigură prestarea conformă a serviciului ?

Analiza rezultatelor de inspecție atestă că din totalul de 668 beneficiari vizitați la domiciliu, în 611 cazuri existau nereguli legate de prestarea serviciului, care sunt expuse în tabelul nr.5.

Tabelul nr.5

N/o	Tipurile de iregularități	Nr. de cazuri
1.	Serviciile reflectate în fișa de prestare a serviciului, nu corespund cu cele indicate în planul individualizat de îngrijire	423
2.	Neperfectarea fișelor de prestare a îngrijirii la domiciliu de către lucrătorii sociali	11
3.	Nerespectarea de către lucrătorii sociali a graficului de vizite la domiciliu, coordonat cu beneficiarul și aprobat de către șeful Serviciului	15
4.	Nu au fost întocmite în două exemplare fișele de prestare a îngrijirii la domiciliu	123
5.	Fișele de prestare a îngrijirii la domiciliu nu au fost semnate de către beneficiarii serviciului	39

Datele din tabel reflectă că la 70% din beneficiarii vizitați la domiciliu, serviciile prestate de lucrătorii sociali nu corespundeau cu cele prevăzute în planul individualizat de îngrijire. Mai mult de cât atât, nu se documentau serviciile prestate, sau documentele au fost perfectate cu multiple încălcări. Toate acestea creează riscuri majore privind acordarea necalitativă a serviciilor beneficiarilor și nerealizarea în totalitate a necesităților acestora.

În topul entităților cu cele mai multe încălcări se află DASPF din raioanele: Florești, Drochia Șoldănești, Soroca și Cantemir.

S-au respectat cerințele privind monitorizarea și evaluarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu?

Multiplele nereguli constatate în etapa de evaluare a necesităților beneficiarilor, dar și în procesul de prestare a serviciilor indică lipsa unei monitorizări corespunzătoare din partea managerilor Serviciului. Acest fapt, este demonstrat și de rezultatele inspecțiilor efectuate. Astfel:

- În mai mult de jumătate din cazurile inspectate (709 cazuri din totalul de 1381), nu s-a realizat de către șeful Serviciului numărul prestabilit de vizite la domiciliul beneficiarilor, fiind încălcate prevederile pct. 31 din Regulamentul-cadru. Astfel de încălcări au fost la toate entitățile inspectate, fapt ce reflectă că această încălcare este una sistemică și necesită a fi abordată pentru soluționare.

- Chiar și în cazul întocmirii rapoartelor de monitorizare, la 4 structuri teritoriale de asistență socială⁶ acestea nu au fost aprobate regulamentar de DASPF.

Neregulile specificate sunt cauzate și 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.

Sunt respectate cerințele privind suspendarea și sistarea prestării Serviciului ?

Deși, incidența neregulilor constatate de inspecție în procesul de suspendare și sistare a prestării serviciului este mai scăzută, comparativ cu alte etape ale managementului de caz, totuși Inspecția Socială consideră că neregulile constatate urmează a fi analizate de DASPF și întreprinse măsuri privind remedierea lor.

După context, Inspecția Socială a constatat două tipuri de iregularități cel mai frecvent întâlnite în această etapă a managementului de caz, după cum urmează:

- ✓ Lipsa cererilor înaintate de beneficiari privind sistarea serviciului, acestea fiind întocmite de către angajații DASPF;
- ✓ Lipsa ordinilor perfectate privind sistarea serviciului și aduse la cunoștință persoanelor

Neregulile respective au fost cauzate și de faptul că prestatorii de servicii nu dețin și nu aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, în conformitate cu prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate.

3) Sinteza principalelor iregularități constatate în managementul resurselor umane a Serviciului

Sunt respectate cerințele privind norma de lucru stabilită pentru un lucrător social?

Fiind per total analizate 155 dosare ale lucrătorilor sociali, s-a constatat că în 57 cazuri (37%), aceștia acordau servicii de îngrijire la domiciliu la un număr mai mic decât cel stabilit regulamentar, care prevede că unui lucrător social îi revine 8-10 beneficiari în localitățile rurale, și, respectiv în localitățile urbane (10-12).

Concomitent s-a constatat că în 55 cazuri, angajatorul (DASPF) nu a specificat în contractele individuale de muncă încheiate cu lucrătorii sociali datele referitor la: durata zilei de muncă; durata săptămânii de lucru, regimul de muncă și de odihnă, fiind încălcate prevederile art. 49, lit.1) al Codului Muncii.

Asigură DASPF un control managerial corespunzător privind evidența timpului de lucru a lucrătorilor sociali ?

Inspecțiile efectuate denotă că în cadrul a 4 structuri teritoriale de asistență socială lipsea controlul managerial, care să asigure corectitudinea evidenței timpului de lucru a angajaților Serviciului, ceea ce creează și riscuri de fraudă legate de salarizarea acestora. Astfel, DASPF au admis erori grave în evidența timpului de lucru a lucrătorilor sociali, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în

⁶ DASPF Strășeni, DASPF Ialoveni, DASPF Drochia, DASPF Cantemir, DASPF Șoldănești, DASPF Florești și DGASS Chișinău

consecință, plata eronată a veniturilor salariale pentru lucrătorii sociali care au lipsit nemotivat de la serviciu, fiind încălcate prevederile pct. 38 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.

Per total, au fost constatate 46 de cazuri când lucrătorii sociali au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, pe parcursul a 1362 de zile, concomitent fiindu-le achitat salariul. Prin aceste acțiuni ilegale factorii angajații serviciului au adus prejudicii deosebit de mari bugetului de stat. Astfel de fraude au fost admise de DGASS Chișinău – 39 cazuri (1250 zile); DASPF Strășeni – 1 caz (71 zile); DASPF Drochia – 1 caz (3 zile); și DASPF Florești – 5 cazuri (38 zile).

Urmare celor constatate materialele inspecției la DGASS Chișinău au fost remise organelor de drept pentru investigație.

Concomitent, Inspecția Socială a recomandat celorlalte 3 structuri teritoriale de asistență socială să analizeze cazurile cu risc de fraudă și să întreprindă măsurile prevăzute de lege privind recuperarea prejudiciilor cauzate statului.

Angajații serviciului beneficiat de instruire?

au DASPF nu au asigurat formarea inițială și continuă a lucrătorilor sociali, prin ce se încalcă prevederile Regulamentului-cadru. Astfel, din numărul total a dosarelor examinate (155), s-a constatat că în 106 cazuri nu s-au realizat acțiuni de instruire inițială sau continuă, ceea ce denotă o situație gravă la toate cele 9 entități verificate.

La DASPF Drochia și DASPF Șoldănești nu a fost asigurată dotarea lucrătorilor sociali cu echipamentul necesar pentru prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu.

Concluzie:

Constatările Inspecției Sociale denotă existența unor încălcări grave ale cadrului normativ în acordarea serviciului de îngrijire socială la domiciliu, fiind necesare acțiuni prompte privind îmbunătățirea managementului intern a structurilor teritoriale de asistență socială, precum și examinarea gradului de responsabilitate a celor care se fac vinovați de comiterea acestor iregularități. În acest context Inspecția Socială a înaintat entităților inspectate 100 recomandări de inspecție, precum și a informat MSMPS, consiliul raional, alți actori cointeresați despre situația constatată.

2.3. Serviciul de asistență parentală profesionistă

1) Aspecte de context general

Ce reprezintă serviciul de asistență parentală profesionistă ?

Asistența parentală profesionistă este un serviciu social specializat, care oferă copiilor îngrijire familială substitutivă în familia unui asistent parental profesionist, care întrunește condițiile de ordin material și garanțiile morale necesare dezvoltării armonioase a copilului.

Cine prestează serviciul de asistență parentală profesionistă și care este cadrul normativ de reglementare ?

Prestatorul serviciului de asistență parentală profesionistă este structura teritorială de asistență socială și Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului Chișinău. Asistentul parental profesionist este angajatul Serviciului, care asigură la domiciliul său îngrijirea și educarea copilului pentru o perioadă determinată de timp.

Prestarea serviciului se realizează în baza Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență parentală profesionistă, a standardelor minime de calitate⁷ și a metodologiei Serviciului, aprobate de către organul central de specialitate.

Cine beneficiază de serviciul de asistență parentală profesionistă?

Beneficiarii Serviciului sînt:

- 1) copilul lipsit efectiv de grija părinților în situații determinate de absența acestora, cu excepția copilului ai cărui părinți sînt plecați peste hotare;
- 2) copilul luat de la părinți din cauza existenței pericolului iminent pentru viața sau sănătatea acestuia ori aflat în situație de risc;
- 3) copilul căruia i s-a stabilit statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească;
- 4) copilul căruia i s-a stabilit statutul de copil rămas fără ocrotire părintească;
- 5) copilul cu dizabilități, părinții sau persoanele în grija cărora se află copilul care au nevoie de timp pentru recuperare;
- 6) părintele minor cu copil în risc de separare;
- 7) minora gravidă, dacă se încadrează în situațiile menționate în subpunctele 1)-4);
- 8) copilul părintelui minor.

Care a fost aria de acoperire cu misiuni de inspecție a entităților prestatoare de servicii și eșantionul verificat ?

Potrivit Planului de activitate pe anul 2018, inspecțiile s-au efectuat la 9 prestatori de servicii:

- ✓ DASPF din raioanele: Strășeni, Cantemir, Călărași, Ialoveni, Drochia, Soroca, Șoldănești, Florești
- ✓ DMPDC Chișinău.

Eșantionul supus verificărilor a constituit:

- ✓ 100 % din beneficiarii serviciului cu un număr mai mic de 20 persoane;
- ✓ 50% din beneficiarii serviciului unde numărul acestora a constituit de la 20 pînă la 50 de beneficiari.

În total, au fost supuși procedurilor de inspecție 171 beneficiari ai Serviciului APP, și, respectiv 79 asistenți parentali profesioniști.

⁷ Ambele documente aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.760 din 17.09.2019

2) Sinteza principalelor iregularități constatate în realizarea managementului de caz a beneficiarilor

Au fost respectate reglementările privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului?

Asistenții sociali responsabili de Serviciul APP, în multiple cazuri au admis încălcarea standardelor minime de calitate, a prevederilor Regulamentului-tip referitor la procesul de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului. În consecință, aceste nereguli implică riscuri privind corespunderea îngrijirii și educației copilului conform necesităților individuale ale acestuia.

La baza formulării acestor concluzii au stat următoarele:

✓ La o ¼ din copii încadrați în Serviciul APP⁸ și verificați în cadrul misiunilor de inspecție, lipseau Rapoartele de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, fiind astfel încălcate prevederile standardului 25 din Standardele minime de calitate.

✓ La circa o jumătate din copii verificați, cărora asistenții sociali le-au întocmit rapoarte de evaluare, aceste documente nu conțineau informațiile obligatorii prevăzute de Standardele minime de calitate (după caz lipsea: descrierea stării de sănătate; problemele familiei și motivele separării copilului de familie; caracteristica psihoemoțională a copilului; comportamentul și aptitudinile sociale; concluzii privind necesitățile de asistență și dezvoltare ale copilului; recomandări pentru planul individual de asistență, iar în anexă la raport lipsea evaluarea inițială și complexă a situației copilului). De asemenea, s-au constatat multiple iregularități de ordin procedural, cum ar fi: lipsa semnăturilor persoanelor care au întocmit Raportul, data întocmirii, și multe alte aspecte.

A fost respectată procedura de plasament a copilului în Serviciul APP?

Verificările de inspecție atestă încălcări ale prevederilor Legii nr.140 din 14.06.2013⁹ privind încadrarea copiilor în serviciu. Astfel:

- Luarea copiilor de la părinți și efectuarea plasamentului planificat de către ATT în Serviciul APP al copiilor separați de părinți, cu încălcarea prevederilor art.10 al Legii 140 din 14.06.2013, în 14 cazuri. În toate aceste cazuri urma să se efectueze plasament 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 și art.11 din Legea 140 din 14.06.2013.

- Nu a fost stabilit statutul copilului la plasarea planificată în Serviciul APP, încălcându-se prevederile art. 17 al Legii 140 din 14.06.2013. Astfel de încălcări au fost stabilite la 7 entități din cele 9 verificate, iar incidența cazurilor constituind 20% din numărul total al celor verificate.

⁸ În cadrul misiunilor de inspecție au fost constatată lipsa a 55 rapoarte, din 171 cazuri verificate .

⁹ Legii nr.140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți

- A fost depășit termenul de determinare a statutului copilului la plasamentul planificat în Serviciul APP, în 38 de cazuri, fiind încălcate prevederile art.16 al Legii nominalizate mai sus.

Concomitent, factorii responsabili din cadrul Serviciului APP (după caz, asistentul social comunitar, specialistul în protecția drepturilor copilului din primărie sau asistentul social din cadrul serviciului comunitar), nu au respectat standardele minime de calitate și au comis multiple încălcări la plasamentul copiilor în serviciu.

Tipurile de nereguli și frecvența lor sunt expuse în tabelul nr. 6

Tabelul nr.6

Tipul de iregularitate	Cadrul normativ de reglementare	Nr. de cazuri	Pondere a (%) ¹⁰	Nr. entităților ¹¹
Lipsa planului individual de asistență a copilului	Cerințe ale Standardului 26	6	3,5	1
Planul individual de asistență a copilului nu corespunde cu evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare	Pct. 20 din Regulamentul-cadru	63	36,8	3
Nu s-a adus la cunoștința copilului și familiei conținutul planului individual de asistență	Cerințe ale Standardului 26	28	16,3	4
Nu au fost respectate cerințele procesului de potrivire a copilului cu asistentul parental profesionist	Cerințe ale Standardului 29	93	54,3	7
Nu au fost protocolate procesele de potrivire a copilului cu asistentul parental profesionist	Cerințe ale Standardului 27	44	25,7	4
Lipsa avizului Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în cazul plasamentului planificat în Serviciul APP	Pct. 20 subpct.5) din Regulamentul-cadru	24	14,0	6
Lipsa dispoziției autorității tutelare teritoriale privind plasarea copilului în Serviciul APP	Cerințe ale Standardului 28	43	25	8
Dispoziția autorității tutelare teritoriale a fost adoptată înainte de emiterea avizului Comisiei	Cerințe ale Standardului 28	5	2,9	1
Lipsa informației în dispoziția autorității tutelare teritoriale teritoriale/avizele Comisiei cu privire la tipul și durata plasamentului copilului	Cerințe ale Standardului 28	35	20,4	4
Prestatorul de serviciu și asistenții parentali profesioniști nu au semnat acordul de plasament al copilului	Cerințe ale Standardului 28	14	8,1	4
Lipsa Registrului de evidență a copiilor plasați în Serviciul APP, sau acesta conține informații incomplete	Cerințe ale Standardului 28	22	12,8	1

Datele din tabel reflectă că ponderea cazurilor cu nereguli, în totalul cazurilor verificate a fost cuprinsă de la 3,5% până la 54,3 %. Cea mai mare pondere revine încălcărilor legate de nerespectarea cerințelor cu privire la procesul de potrivire a copiilor cu asistentul parental profesionist, încălcare care are un caracter sistemic, fiind constatată la 8 entități din cele 9 verificate, generând riscuri de a compromite viabilității plasamentului copilului.

Beneficiază copiii de serviciile prevăzute în planul individual de asistență și s-a desfășurat conform monitorizarea acestora?

În vederea verificării cerințelor reglementare și a standardelor de calitate la prestarea serviciilor și la asigurarea respectării drepturilor și bunăstării copilului, au fost efectuate vizite la domiciliul asistenților parentali profesioniști, în familiile cărora sunt plasați copii.

Verificările efectuate nu au scos în evidență cazuri de încălcare a cadrului normativ în acordarea serviciilor copiilor, cu excepția unor

¹⁰ Ponderea cazurilor constatate cu iregularități din cele 11 cazuri verificate

¹¹ Numărul entităților la care s-au depistat iregularități, din numărul total de 9 entități verificate

abateri legate asigurarea identității copilului, precum și în menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei. Astfel:

- În majoritatea cazurilor verificate s-a constatat că nu sunt realizate măsurile necesare pentru menținerea și dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate acestuia, contrar prevederilor standardului 10 din Standardele minime de calitate. De asemenea, lipsește evidența despre vizitarea copilului de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia. La fel, vizitele copiilor la părinții care se află în instituțiile penitenciare, nu se organizează în modul stabilit (o dată la 3 luni).
- Verificările efectuate au constatat că nu pe deplin se realizează și indicatorii legați de asigurarea respectării identității copilului și contribuirea la formarea acestuia. La circa 1/3 din copii vizitați, asistentul parental profesionist împreună cu copilul nu lucrau asupra „Cărții vieții”, pe care acesta urmează să o primească la încetarea plasamentului.”

În unele cazuri asistenții sociali nu au realizat o monitorizare conformă a copilului aflat în plasament și nu au revizuit planurile individuale de asistență. Aceste acțiuni pot avea consecințe grave asupra calității serviciului acordat copilului, avându-se în vedere că lipsește control managerial intern menit să asigure că planul individual de asistență este în curs de implementare și că acesta continuă să fie relevant și satisface necesitățile copilului și ale familiei potrivit cerințelor prestabilite.

În contextul expus, se exemplifică următoarele abateri de la standardele minime de calitate:

- La ¼ din copii verificați de inspecție nu s-a realizat numărul prestabilit de vizite de monitorizare și, respectiv nu s-au neîntocmit rapoartele de monitorizare;
- La DASPF Călărași, rapoartele de monitorizare întocmite nu conțin informația obligatoriu de reflectat;
- La DASPF Șoldănești și DASPF Ialoveni nu toate rapoartele de monitorizare au fost regulamentar semnate/contrasemnate de către managerul serviciului APP;
- Nu se realizează revizuirea periodică a planurilor individuale de asistență;
- Nu se întocmesc procese verbale la ședințele de revizuire a planului individual de asistență efectuate. Totodată, asistentul social responsabil de Serviciu nu implică copilul și asistentul parental profesionist la revizuirea planului individual de asistență.

La încetarea plasamentului s-a respectat cadrul normativ?

Încetarea plasamentelor copiilor în serviciul APP

În scopul verificării respectării procedurii de încetare a plasamentului copilului în Serviciul APP, au fost supuse controlului 53 dosare personale a copiilor ieșiți din serviciu în anii 2016 – 2018. Inspecțiile atestă unele abateri de la prevederile Standardului 30, care reglementează acest proces, și anume:

- La circa 50% din cazurile inspectate lipsește raportul privind oportunitatea încetării plasamentului copilului, iar la dosarul

copiilor nu erau anexate documente care ar confirma acțiunile întreprinse în vederea încetării plasamentului copiilor.

- Lipsa Avizului Comisiei privind oportunitatea încetării plasamentului copilului la 14 copii (26%) din numărul verificat.
- Emiterea dispoziției autorității tutelare teritoriale de încetare a plasamentului copilului, în lipsa avizului Comisiei, fiind constatate în total 13 cazuri (25%) .
- Lipsa a dispozițiilor de încetare a plasamentului, în cazul copiilor ieșiți din Serviciul APP (7 cazuri).

Cele mai multe frecvent au admis abateri: DMPDC Chișinău, DASPF din raioanele Florești și Șoldănești.

A fost asigurată întocmirea regulamentară a dosarului copilului?

Majoritatea STAS inspectate nu au asigurat întocmirea și păstrarea conformă a dosarelor copiilor plasați în Serviciu APP, acestea neconținând toate documentele prestabilite, inclusiv acte care să dovedească acțiunile întreprinse pentru îndeplinirea indicațiilor din planul individual de asistență.

În tabelul nr.7 sunt expuse deficiențele constatate la întocmirea dosarelor copiilor, precum și datele privind frecvența acestor abateri:

Tabelul nr.7

Documentele lipsă		Nr. cazuri	Ponderea %	Nr. entităților ¹²
1.	Cererea depusă de părinți sau alt reprezentant legal al copilului	30	17,5	6
2.	Acordul copilului, dacă a împlinit vârsta de 10 ani, de a fi plasat în serviciu	11	6,4	2
3.	Copia certificatului de botez sau a altei informații privind apartenența religioasă a copilului	127	74,2	8
4.	Extrasul-trimitere (formularul nr. 027/e) din carnetul de dezvoltare a copilului (formularul nr. 112/e), care conține informația privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările	79	46,1	7
5.	Evaluarea inițială a situației copilului	76	44,4	8
6.	Evaluarea complexă a situației copilului	78	45,6	8
7.	Dispoziția autorității tutelare teritoriale privind statutul copilului	14	8,1	4
8.	Caracteristica psihopedagogică eliberată de către instituția în care s-a aflat copilul anterior	26	15,2	5
9.	Copia carnetului de note	6	3,5	1
10.	Informații privind patrimoniul copilului	20	11,7	2
11.	Acordul copilului de a fi plasat în serviciu	6	3,5	3
12.	Copia planului educațional, în cazul copiilor cu cerințe educaționale special	1		1
13.	Fotografia copilului	44	25,7	4

3) Iregularități privind stabilirea și plata alocațiilor beneficiarilor serviciului

¹² Numărul entităților la care s-au depistat irregularități, din numărul total de 9 entități verificate

Au fost stabilite și achitate corect alocațiile pentru copii?

Structurile teritoriale de asistență socială nu au aplicat unitar prevederile cadrului normativ la stabilirea și plata alocațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP, a compensației pentru serviciile de transport, concomitent neprotejând dreptul cuvenit al copiilor de a beneficia de alocație de stat și alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, stabilită și achitată de către organele teritoriale de asigurare socială.

Per total, au fost constatate 18 cazuri, în care s-au admis încălcări la stabilirea și plata alocațiilor și compensației, ceea ce constituie 11% din numărul total al copiilor verificați, sau incidența neregulilor fiind una destul de semnificativă.

Datele privind tipurile și suma iregularităților, frecvența per entitate sunt expuse în tabelul nr.8.

Tabelul nr.8

STAS din raioanele/ mun.:	alocații neachitate		alocații achitate ilegal (lei)		Alocații neachitate pentru îngrijire, însoțire și supraveghere		Compensații neachitate pentru serviciile de transport	
	Nr. cazuri	Suma mii lei	Nr. cazuri	Suma mii lei	Nr. cazuri	Suma mii lei	Nr. cazuri	Suma mii lei
Cantemir	1	3,0	-	-	-	-	-	-
Soroca	1	13,3	-	-	-	-	-	-
Drochia	2	7,8	1	5,4	-	-	-	-
Șoldănești	2	18,7	-	-	1	15,1	-	-
Ialoveni	-	-	2	5,0	-	-	-	-
Călărași	-	-	-	-	3	38,7	-	-
Florești	-	-	-	-	2	44,2	-	-
DMPDC Chișinău	-	-	-	-	1	15,9	2	9,6
	6	42,8	3	10,4	7	113,9	2	9,6

Datele expuse în tabel reflectă următoarele:

Partea preponderentă a iregularităților se referă la neachitarea alocațiilor copiilor. Astfel, au fost constatate :

6 cazuri, în care copii nu au beneficiat de alocații în sumă totală de 42,9 mii lei, prevăzute în temeiul Hotărârii Guvernului nr.924 din 31.12.2009 cu privire la alocațiile pentru copiii plasați în serviciul de asistență parentală profesionistă¹³;

7 cazuri, în care copii nu au beneficiat de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere în sumă totală de 113,9 mii lei, prevăzută de Legea nr.499 din 14.07.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni;

2 cazuri, în care nu a fost achitată compensația pentru transport în sumă totală de 9,6 mii lei.

Concomitent au fost stabilite 3 cazuri de achitarea ilegală a alocațiilor pentru copii în sumă de 10,4 mii lei.

4) Constatări privind managementul personalului serviciului

S-a asigurat managementul serviciului în corespundere cu cadrul normativ de referință

Verificările inspecției au constatat abateri de la cadrul normativ cu privire la angajarea asistenților parentali profesioniști. De asemenea, prestatorul de serviciu nu a asigurat evaluarea

¹³ HG nr. 924 din 31.12.2009 a fost abrogată prin HG nr.1278 din 26.12.2018

solicitanților aprobați în funcția de asistent parental profesionist și nu a efectuat revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului, potrivit unor criterii clare, elaborate și aprobate în baza rezultatelor activității de prestare a Serviciului APP și pe baza rezultatelor participării la cursurile de formare profesională.

În acest context, în Tabelul nr.9 se exemplifică tipurile de nereguli constatate, precum și frecvența lor:

Tabelul nr.9

Tipul iregularității	Cadrul normativ de reglementare	Nr de cazuri	Ponderea % ¹⁴	Nr. entităților
<i>Iregularități constatate la angajarea asistenților personali</i>				
Lipsa cererii pentru solicitarea funcției de asistent parental profesionist	Cerințe ale Standardului 20	8	10,1	1
Lipsa raportului de evaluare a solicitantului	Cerințe ale Standardului 20	4	5,0	2
Lipsa avizului Comisiei de aprobare a solicitantului la funcția de asistent parental profesionist	Cerințe ale Standardului 21	24	30,3	4
Lipsa copiei raportului de potrivire a asistentului parental profesionist cu copilul	Cerințe ale Standardului 24	1	-	1
Avizele Comisiei nu conțin informația necesară pentru aprobarea în calitate de asistent parental profesionist	Cerințe ale Standardului 21	6	7,6	2
Lipsa unor acte obligatorii în dosarele personale ale asistenților parentali profesioniști	Cerințe ale Standardului 24	22	27,8	5
<i>Iregularități constatate la instruirea și evaluarea asistenților personali</i>				
Solicitanții la funcția de asistent personal nu au participat la cursul de formare inițială cu durată de 50 de ore	Cerințe ale Standardului 20			1
Nu s-au elaborat rapoarte de evaluare anuală a asistenților parentali profesioniști	Cerințe ale Standardului 23	7	8,9	3
Lipsa avizelor Comisiei de reaprobare anuală a asistenților parentali profesioniști	Cerințe ale Standardului 23	10	12,6	3

Din datele expuse în tabel, rezultă că cele mai multe încălcări s-au admit în procesul de angajare a asistentului parental profesionist, încălcări care generează riscuri legate de respectarea și asigurarea interesului superior al copilului, avându-se în vedere neevaluarea corespunzătoare a competențelor angajaților. În topul cu cele mai multe încălcări se numără: DMPDC Chișinău, DASPF din raioanele: Florești, Drochia și Soroca.

DASPF au admis erori grave în 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. Au fost constatate 6 cazuri de lipsă a asistenților parentali profesioniști nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 222 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu prin plata veniturilor salariale ilegale. Astfel de fraude au fost admise de DMPDC Chișinău –3 cazuri (99 zile); DASPF Cantemir – 1 caz (58 zile); DASPF Florești – 2 cazuri (65 zile).

¹⁴ Numărul cazurilor constatate cu iregularități, raportate la 79 cazuri verificate

Concluzie: Neregulile identificate în rezultatul inspectării Serviciului de asistență parentală profesionistă sunt cauzate nemijlocit de nerespectarea de către persoanele responsabile din cadrul DASPF a cadrului normativ, de atitudinea superficială a angajaților DASPF privind executarea atribuțiilor de serviciu, precum și de lipsa responsabilității unor asistenți parentali profesioniști care nu au comunicat modificările intervenite pe parcursul prestării serviciilor, încălcări care afectează calitatea serviciilor prestate. În vederea conformării activității entităților la cadrul normativ în vigoare, Inspekția Socială a înaintat 124 recomandări de inspecție.

2.4. Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare

1) Context general

Ce reprezintă serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare și cine sunt beneficiarii acestui serviciu?

În calitate de serviciu social, serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare, are menirea de a asigura cu bilete de reabilitare/recuperare persoanele în vârstă și cele cu dizabilități, în vederea recuperării sănătății acestora.

Cine prestează serviciul de îngrijire socială la domiciliu și care este cadrul normativ de reglementare ?

Dreptul pentru a beneficia de bilete de reabilitare/recuperare este stabilit de către structura teritorială de asistență socială, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități¹⁵ (în continuare – Regulament), precum și de actele reglementării interne.

Serviciul respectiv se prestează prin intermediul Centrului de reabilitare „Victoria” din orașul. Sergheevca, regiunea Odesa, Ucraina și Centrului republican pentru recuperarea sănătății invalizilor și pensionarilor „Speranța” din orașul Vadul lui Vodă, aflate în subordinea MSMPS, precum și în alte centre de reabilitare medico – sociale din țară.

Care a fost obiectivul misiunilor de inspecție și eșantionul supus verificărilor?

a) Au fost realizate două misiuni de inspecție, inclusiv la DASPF Soroca și DASPF Bălți care au avut ca obiectiv: *verificarea aplicării corecte și unitare a cadrului normativ cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități;*

b) O misiune de inspecție s-a desfășurat la DASPF Șoldănești, care a avut ca obiectiv: *verificarea implementării recomandărilor înaintate în rezultatul inspecției efectuate anterior (Follow-up), cu evaluarea măsurilor întreprinse de*

¹⁵ Regulamentul cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 372 din 06.05.2010, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 372 din 06.05.2010).

entitate privind remedierea iregularităților în procesul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vîrstă și celor cu dizabilități.

C) Numărul de dosare verificate a constituit 70% din numărul total de beneficiari ai serviciului pentru ultimii trei ani, per entitatea verificată.

2) Sinteza principalelor constatări și concluzii de inspecție

Structurile teritoriale de asistență socială asigură o evidență conformă a solicitanților de bilete?

În baza rezultatelor de inspecție se concluzionează că două structuri teritoriale de asistență socială, în principal asigurau evidența solicitanților de bilete, iar la DASPF Soroca au fost constatate anumite deficiențe care afectau conformitatea acestui proces. În contextul expus, se menționează că din numărul total de cazuri verificate la DASPF Soroca (225), în 30 cazuri existau abateri de la cadrul de reglementare, și anume:

- ✓ Lipseau cererile de luare la evidență a solicitanților de bilete, sau documentele necesare de anexat la cerere (20 cazuri);
- ✓ Nu au fost înregistrate 6 cereri în Registrul de evidență a solicitanților de bilete de reabilitare/recuperare;
- ✓ Nu corespundea data cererii scrise cu data din Registrul de evidență a cererilor - 4 cazuri.

La DASPF procesul de distribuire a biletelor către solicitanți este conformat prevederilor cadrului normativ?

Verificările efectuate în procesul inspectării, au scos în evidență faptul că DASPF inspectate nu au implementat un proces conform de distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare către beneficiari, acesta fiind grav afectat de încălcări ale cadrului normativ.

În așa mod, DASPF inspectate, per total, au eliberat în mod ilegal 75 bilete de reabilitare/recuperare, costul cărora a constituit 333,2 mii lei. Din numărul total al biletelor supuse verificărilor, ponderea celor eliberate cu încălcarea cadrului normativ constituie 11%, ceea ce denotă consistența iregularităților admise de DASPF.

Întru susținerea celor evocate, se exemplifică următoarele:

- ✓ Cea mai gravă iregularitate admisă de persoanele responsabile din cadrul DASPF, ține de eliberarea biletelor de reabilitare/recuperare către solicitanți, înainte de termenul de 3 ani, după cum prevede pct.7 din Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 372 din 06.05.2010. Per total, cu astfel de încălcări au fost eliberate 31 bilete, costul cărora constituie suma de 216, 3 mii lei.

Datele privind biletele de reabilitare/recuperare eliberate cu încălcarea prevederilor pct.7 din Regulament sunt expuse în Tabelul nr. 10:

Tabelul nr.10

STAS	Nr. cazuri verificate	Număr cazuri stabilite cu iregularități	Rata iregularității %	Costul biletelor (mii lei)
DASPF Soroca	225	27 bilete	12,0	192,9
DASPF Bălți	320	2 bilete	0,6	12,4
DASPF Șoldănești	122	2 bilete	1,6	10,9
Total	667	31 bilete	4,6	216,2

Datele expuse în tabel, denotă că cea mai înaltă frecvență de iregularitate a fost înregistrată la DASPF Soroca, respectiv și suma biletelor eliberate ilegal se prezintă a fi una destul de semnificativă (58% din suma totală a iregularităților).

✓ O altă încălcare frecvent admisă de factorii responsabili din cadrul DASPF se referă la acordarea nejustificată a reducerii de 70 % din costul biletelor, eliberate persoanelor vârstnice, angajate în câmpul muncii, care potrivit cadrului normativ urmau să achite 70% din cost. Urmare acestor iregularități au fost cauzate prejudicii statului în sumă de 114,1 mii lei. Datele referitor la frecvența acestor iregularități per entitate sunt expuse în Tabelul nr. 11.

Tabelul nr.11

STAS	Număr cazuri	Costul biletelor (mii lei)
DASPF Soroca	3 bilete	5,4
DASPF Bălți	40 bilete	105,9
DASPF Șoldănești	1 bilet	2,8
Total	43 bilete	114,1

- ✓ În același timp la DASPF Bălți s-a depistat un caz, când persoana urma să beneficieze gratis de biletul de reabilitare/recuperare, însă de la aceasta s-a perceput nejustificat plata de 4,8 mii lei.
- ✓ La eliberarea biletelor, responsabilii din cadrul DASPF Soroca și DASPF Șoldănești nu au ținut cont de numărul de ordine din registrul de evidență a solicitanților de bilete, fapt ce contravine prevederilor regulamentare. Încălcarea numărului de ordine la eliberarea biletelor de reabilitare/recuperare denotă favorizarea unor solicitanți și defavorizarea altora.
- ✓ La DASPF Soroca și DASPF Bălți au fost identificate cazuri în care lipseau actele obligatorii necesare pentru eliberarea biletelor de reabilitare.

Au asigurat structurile teritoriale de asistență socială implementarea recomandărilor înaintate de Inspecția Socială?

Constatările expuse mai sus demonstrează că, deși, la DASPF Șoldănești persistența neregulilor depistate a fost una mai scăzută comparativ cu alte entități verificate, totuși la această entitate au fost admise în continuare nereguli la prestarea serviciului social de evidență și distribuție a biletelor de

reabilitare/recuperare a persoanelor în vîrstă și celor cu dizabilități. Urmare analizei și evaluării nivelului de implementare a recomandărilor se constată că DASPF Șoldănești le-a implementat în proporție de 56%, ceea ce dovedește un nivel scăzut de responsabilitate din partea factorilor decizionali ai DASPS.

Concluzie: În pofida faptului că Inspekția Socială pe parcursul ultimilor ani a constatat multiple nereguli în acordarea serviciului de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare și a înaintat structurilor teritoriale de asistență socială recomandări privind respectarea cadrului normativ, inspekțiile efectuate în anul 2018 consemnează că nu se înregistrează o îmbunătățire a situației în acordarea acestui serviciu. Este evidentă necesitatea identificării de comun cu MSMPS a unor măsuri comprehensive menite să asigure conformarea managementului serviciului la prevederile cadrului normativ și asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate statutului

4. Serviciul social „Asistență personală”

1) Context general

Ce reprezintă serviciul „Asistență personală”

Serviciul social „Asistență personală” este un serviciu social specializat, care are ca scop 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, și altele.

Cine sunt beneficiarii serviciului ?

Beneficiar al serviciului de „Asistență personală” poate fi: persoană cu dizabilități severe, inclusiv copil cu dizabilități severe, care îndeplinește condițiile de eligibilitate.

Cine prestează serviciul de îngrijire socială la domiciliu și care este cadrul normativ de reglementare ?

Serviciul este organizat și funcționează în cadrul structurii teritoriale de asistență socială, care prestează servicii în conformitate cu propriul Regulament, aprobat în temeiul Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului „Asistență personală” și potrivit Standardele minime de calitate¹⁶.

Care a fost obiectivul misiunilor de inspecție și eșantionul supus verificărilor?

Inspekția Socială a desfășurat misiuni de inspecție la patru prestatori de serviciu, având drept obiectiv de a verifica:

a) aplicarea unitară a standardelor minime de calitate și a altor acte normative privind acordarea Serviciului (realizate două misiuni de inspecție la DASPF Bălți și DASPF Soroca).

b) nivelul de implementare recomandărilor înaintate în rezultatul inspecției anterioare, cu evaluarea măsurilor întreprinse de entitate privind remedierea iregularităților în procesul de

¹⁶ HG nr.314 din 23.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate

prestare a serviciului (desfășurate două misiuni la DASPF Cantemir și DASPF Rezina).

2) Sinteza principalelor constatări și concluzii de inspecție

Au fost respectate prevederile cadrului normativ privind determinarea eligibilității pentru serviciu ?

Nu toate structurile teritoriale de asistență socială au respectat cerințele prestabilite la determinarea eligibilității persoanei cu dizabilități severe pentru încadrarea în serviciu.

Întru argumentarea celor evocate se exemplifică următoarele:

- Per total, în 16 cazuri (15% din nr. total de cazuri verificate) s-a constatat lipsa recomandărilor Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă sau a structurilor sale teritoriale privind necesitatea de servicii de îngrijire permanentă acordate persoanei cu dizabilitate din partea altei persoane. Conform prevederilor Instrucțiunii privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”¹⁷, acesta este unul din cele patru criterii, în baza cărora se determină eligibilitatea persoanei pentru serviciu. Este important de menționat că 13 cazuri (din cele 15 stabilite) s-au constatat la DASPF Cantemir, în cadrul evaluării măsurilor întreprinse de entitate privind remedierea iregularităților stabilite anterior.
- La fel, DASPF Cantemir și DASPF Rezina au admis în continuare practica defectuoasă de încadrare în Serviciul „Asistență personală” a persoanelor care au beneficiat de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, deși, Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, stipulează expres că este eligibilă persoana care nu beneficiază de alocația respectivă. Drept rezultat, 3 persoane au beneficiat de serviciul „Asistență personală”, concomitent fiindu-le achitate ilegal alocații pentru îngrijire, însoțire și supraveghere în sumă totală de 51,8 mii lei, inclusiv la DASPF –40,7 mii lei iar la DASPF Rezina -11,8 mii lei.

Există alte tipuri de iregularități privind admiterea beneficiarilor în Serviciu?

Inspecțiile efectuate au constatat încălcări de procedură la admiterea persoanelor în serviciu, care deși nu afectează eligibilitatea, creează anumite riscuri legate de corectitudinea procesului de admitere.

În acest context se exemplifică cele mai frecvente încălcări:

- Lipsa cererii solicitantului sau reprezentantului legal de solicitare a aditerii în Serviciu;

¹⁷ Anexă la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”

- Lipsa documentelor obligatorii anexate la cererea beneficiarului;
- Lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în Serviciu a beneficiarului.

Au fost respectate normele minime de calitate aferente procesului de evaluare a necesităților de asistență?

Similar altor servicii sociale, procesul de evaluare a necesităților de asistență a beneficiarului a fost marcat de încălcări. În Tabelul nr.12 sunt expuse principalele încălcări constatate, per entitate

Tabelul nr.12

Tipuri de iregularități/ DASPF din raioanele:	Bălți	Soroca	Cantemir	Rezina
1. Lipsa evaluării complexe a necesităților beneficiarilor	2	-	10	2
2. Lipsa Planului individualizat de asistență	1	2	-	-
3. Lipsa acordului de colaborare semnat cu beneficiarul, sau reprezentantul legal	24	1	1	-
4. Planurile individualizate de asistență nu au fost revizuite în termenul prestabilit	-	5	17	7
5. Evaluarea complexă nu a fost realizată de către o echipă multidisciplinară, constituită din minim 3 specialiști	12	-	10	6
6. Copia Planului individualizat de asistență nu a fost transmisă spre informare beneficiarului	-	6	6	-
7. Nerespectarea procedurii prestabilite privind desfășurarea evaluării inițiale	-	-	10	-
total	39	14	54	15

În baza datelor expuse în tabel, Inspecția Socială atrage atenția asupra multiplelor încălcări constatate la DASPF Cantemir. Aceste nereguli au fost admise în pofida faptului că această structură teritorială de asistență socială a fost verificată anterior și i-au fost înaintate recomandări referitor privind conformarea procesului respectiv standardelor minime de calitate.

Sunt prestate serviciile de asistență personală conform cerințelor și este asigurat procesul de evaluare și monitorizare a acestora ?

Verificările de inspecție au constatat cazuri de fraudă admise în procesul de prestare a serviciului. Per total, la cele patru entități verificate s-au stabilit 8 cazuri (circa 8% din numărul total de cazuri verificate) când asistenții personali au părăsit locul de muncă și nu au prestat servicii de asistență personală, aflându-se peste hotarele țării. În același timp, structurile teritoriale de asistență socială au documentat că aceștia acordă servicii beneficiarilor, reflectând în tabelul de pontaj aflarea lor la serviciu, cu achitarea plăților salariale.

Încălcările grave menționate mai sus denotă prezența unui management intern defectuos în cadrul Serviciului, ceea ce a permis asistenților sociali să încalce atribuțiile de funcție, prevederile contractului individual de muncă, a fișei postului și să se eschiveze de la exercitarea responsabilităților stabilite în pct.12 din Regulamentul-cadru, care stipulează că: *”Asistentul personal are următoarele responsabilități: 1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului.”*

Cele menționate demonstrează și lipsa unei monitorizări eficiente a asistențelor personali din partea șefului Serviciului.

Astfel, la DASPF Soroca s-au stabilit 3 cazuri, când asistenții personali au lipsit nemotivat de la locul de muncă pe o perioadă de 145 zile; la DASPF Bălți – 3 cazuri (38 zile), la DASPF Rezina – 1 caz (195 zile); la DASPF Cantemir – 1 caz (180 zile).

Misiunile de inspecție au constatat că managerii celor patru servicii inspectate încălcând prevederile Standardelor minime de calitate și a Regulamentului-cadru privind evaluarea și monitorizarea prestării serviciilor de asistență personală, nu au asigurat:

efectuarea numărului prestabilit de vizite la domiciliul beneficiarilor;

întocmirea rapoartelor de monitorizare la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului.

Abaterile respective s-au depistat la circa 80 % din numărul total de cazuri verificate, ceea ce atestă deficiențe grave la componenta respectivă a managementului de caz.

Au beneficiat asistenții personali de instruire?

În cadrul DASPF Bălți nu s-a asigurat participarea la cursurile de formare inițială a 21 asistenți personali (circa ¼ din numărul celor verificați), fapt ce contravine prevederilor pct. 48 din Regulamentul-cadru.

Au asigurat structurile teritoriale de asistență Socială implementarea recomandărilor înaintate de Inspekția Socială?

Evaluările efectuate în cadrul celor două misiuni de inspecție atestă că recomandările Inspekției Sociale au fost implementate parțial de către prestatorii de serviciu, astfel DASPF Rezina a implementat recomandările în proporție de 54%, iar DASPF Cantemir în proporție de 50%. Drept rezultat, au fost admise în continuare multiple încălcări în organizarea și funcționarea Serviciului „Asistență personală”, expuse în prezentul compartiment.

Concluzie: încălcările și abaterile constatate de misiunile de inspecție în acordarea serviciului „Asistență personală” relevă necesitatea îmbunătățirii managementului intern al serviciului, în deosebi privind elaborarea și implementarea unui proces operațional care să asigure monitorizarea riguroasă a exercitării atribuțiilor funcționale de către asistenții personali. Similar situației constatate în acordarea altor servicii sociale se atestă un nivel scăzut de implementare a recomandărilor de inspecție și de conformare la prevederile cadrului normativ de reglementare a serviciului.

CAPITOLUL III. SPORIREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE ALE PERSONALULUI INSPECȚIEI SOCIALE

Efectuarea inspecției calitative și furnizarea rapoartelor de inspecție credibile pentru utilizatori, necesită un grad înalt de profesionalism din partea angajaților Inspecției Sociale.

Pe parcursul perioadei de raportare, Inspecția Socială a întreprins acțiuni privind dezvoltarea profesională a angajaților, axându-se pe 2 direcții prioritare:

1) Formarea profesională continuă a angajaților, fiind realizate:

- instruiți interne pentru 14 angajați, în acest scop fiind utilizate 74 ore per angajat, sau cu 34 ore mai mult de cât s-a planificat;
- instruiți pentru 3 angajați la Academia de Administrare Publică;
- instruiți externe/schimb de experiență la Agenția Națională de Plăți și Inspecție Socială din România pentru 6 angajați.

2) Elaborarea și aprobarea actelor normative interne în scopul reglementării, standardizării și îmbunătățirii calității activității de inspecție, altor procese operaționale din cadrul instituției, inclusiv:

- Manualul operațional privind inspectarea ajutorului pentru perioada rece a anului, care stabilește activitățile/pașii de inspecție, procedurile și tehnicile care trebuie urmate de tot personalul instituției în procesul de inspecție a AS/APRA;
- Fise pentru inspecția a 4 servicii sociale:
 - Fișa de inspecție a Serviciului social “Asistență personală”;
 - Fișa de inspecție a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;
 - Fișa de inspecție a Serviciului social “Asistență personală”;
 - Fișa de inspecție a Serviciului de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare.
- Regulamentul Arhivei Inspecției Sociale;
- Regulamentul cu privire la Comisia de Expertiză.
- Regulamentul cu privire la modul de determinare a perioadei de vechime în munca pentru stabilirea treptelor de salarizare ;
- Regulamentul cu privire la modul de stabilire a sporului pentru performanță a angajaților Inspecției Sociale.

Pe parcursul anului 2018 a fost elaborat și aprobat Planul de dezvoltare strategică al Inspecției Sociale pe anii 2018 – 2021.

CAPITOLUL IV. ACTIVITĂȚI DE COMUNICARE INTERNA ȘI EXTERNĂ

Inspekția Socială acordă o atenție sporită activităților de comunicare, acestea fiind un mijloc de prevenire și descurajare a fenomenului de fraudă și eroare în stabilirea și acordarea prestațiilor și serviciilor sociale.

Pe parcursul anului 2018, în scopul asigurării comunicării interne și externe au fost întreprinse următoarele acțiuni:

1. În domeniu comunicării interne:

- a) Conducătorul entității și șefii subdiviziunilor au oferit angajaților informații relevante și actuale cu privire la legislație: noutăți, modificări și completări ale actelor normative în domeniul activității;
- b) S-au practicat discuții deschise, continue și transparente în colectiv, angajații exprimându-și opiniile și sugestiile cu privire la realizarea activităților pe parcursul anului 2018 și planificarea activităților pentru anul 2019 ținând cont de potențialele riscuri în realizarea obiectivelor stabilite;
- c) Angajații Inspekției Sociale au participat la luarea deciziilor organizaționale, astfel fiind îmbunătățind climatul general al organizației ceea ce a contribuit la îmbunătățirea și calitatea deciziilor.

2. În domeniul comunicării externe:

- a) A fost asigurată comunicarea cu entitățile supuse inspekției privind prevenirea și descurajarea iregularităților în toate misiunile de inspekție efectuate pe parcursul anului;
- b) Comunicarea cu MSMPS referitor la unele necesități de modificare a cadrului normativ în domeniul AS/APRA și a serviciilor sociale;
- c) Comunicarea cu instituția omologă din România - Agenția Națională pentru Plăți și Inspekție Socială (ANPIS) din Romania, în scopul schimbului de experiență în domeniul inspekției prestațiilor și serviciilor sociale;
- d) Comunicarea cu Banca Mondială referitor la progresul activităților Inspekției Sociale realizate cu suportul consultantului local angajat pentru implementarea Proiectului ”Îmbunătățirea eficienței programului principal de prevenire a sărăciei în Moldova”.

CAPITOLUL V. RESURSE FINANCIARE ȘI CONTROL INTERN MANAGERIAL

1. Resursele financiare ale Inspecției Sociale

Întru menținerea funcționalității activității Inspecției Sociale și pentru realizarea obiectivelor pe anul 2018, instituției i-au fost aprobate mijloace bugetare în sumă de 3012,8 mii lei. Pe parcursul anului au fost executate cheltuieli în sumă de 2673,2 mii lei, sau fiind înregistrată o economie 339,6 mii lei în execuția cheltuielilor pentru bunuri și servicii.

Structura cheltuielilor efective pentru întreținerea Inspecției Sociale se prezintă în tabelul nr.8 :

Tabelul nr.13

Denumirea cheltuielilor	Aprobat	Executat	Devieri (+;-)
cheltuieli de personal	2153,4	2153,1	-0.3
bunuri și servicii	563.3	327,4	-235.9
mijloace fixe	47.0	39.9	-7.1
prestații sociale	22.0	7.6	-14.4
Alte cheltuieli	2.0	0	-2.0
stocuri și materiale circulante	225,1	145.2	-79.9
Total	3012.8	2673.2	339.6

Sursa: Raportul financiar al instituției pentru anul 2018

Analiza datelor tabel relevă că ponderea cea mai mare în totalul cheltuielilor din bugetul Inspecției Sociale o dețin cheltuielile de personal – 80,5%, dat fiind că personalul reprezintă cea mai importantă resursă a instituției. În cadrul cheltuielilor totale, reprezentative sînt și cheltuielile destinate plății bunurilor și serviciilor - 12,2%, precum și pentru procurarea mărfurilor circulante -5,4 %

Preocuparea managementului instituției privind realizarea activităților prevăzute în Planul anual de activitate a Inspecției Sociale pe anul 2018, a facilitat atingerea obiectivelor și indicatorilor de performanță stabiliți pentru execuția bugetară a resurselor alocate Inspecției Sociale.

2. Controlul intern managerial

Control intern managerial este sistemul organizat de managerul entității publice și personalul acesteia în scopul asigurării bunei guvernări, care cuprinde totalitatea politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților realizate în cadrul entității publice pentru a gestiona riscurile și a oferi o asigurare rezonabilă privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate.

Pe parcursul ultimilor ani, cu implicarea directă a conducerii Inspecției Sociale și cu suportul acordat de Banca Mondială la consolidarea capacităților operaționale ale instituției, au fost elaborate un șir de proceduri care vin să susțină activitatea operațională, printre care putem menționa: proceduri de elaborare, modificare și monitorizare a Planului anual de activitate; procedura de realizare a inspecției ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului; pașii de inspecție pentru patru servicii sociale, procedura de monitorizare a recomandărilor de inspecție și altele.

Cu toate acestea, Inspecția Socială conștientizează necesitatea reglementării tuturor proceselor aferente activității sale, fapt confirmat și de procesul de autoevaluare a controlului intern managerial, în baza metodologiei elaborate de Ministerul Finanțelor.

Astfel, rezultatele autoevaluării atestă că în cadrul Inspecției Sociale sistemul de control intern managerial este parțial conform cu Standardele naționale de control intern în sectorul public. Acest aspect prezintă o provocare pentru Inspecția Socială în anul 2019, urmând a fi finalizate activitățile aferente implementării sistemului de control intern managerial.

CAPITOLUL VI. LIMITĂRI ȘI OBSTACOLE ÎN ACTIVITATEA DE INSPECȚIE

Efortul depus de Inspecția Socială la consolidarea capacității operaționale de inspecție, evident că a contribuit la eficientizarea activității sale. Însă, totuși, pe parcursul ultimilor ani Inspecția Socială se confruntă cu unele dificultăți și probleme, unele fiind persistente și pot afecta pe termen lung performanța activității instituției, dacă nu vor fi găsite soluții privind rezolvarea lor.

1. Probleme la nivel instituțional:

- a) Regulamentul de funcționare a Inspecției Sociale nu prevede funcția de monitorizare și respectiv, nu dispune de unitate responsabilă pentru acest domeniu important, ceea ce ar contribui la evaluarea riscurilor, evaluarea impactului final al activității de inspecție dar și la creșterea responsabilității entităților inspectate în realizarea recomandărilor Inspecției Sociale, asigurându-se o comunicare mai eficientă cu ele.
- b) Lipsa mecanismului de contracarare a iregularităților cu impact financiar în procesul de acordare a prestațiilor și serviciilor sociale, precum și a responsabilizării persoanelor fizice și juridice în cazurile neprezentării sau prezentării tardive a documentelor/ informațiilor necesare realizării funcției de inspecție.

2. La nivel organizațional:

- a) Fluctuația personalului instituției și lipsa candidaților participanți în cadrul concursurilor de angajare în funcția de inspector.
- b) Refuzul dezvoltatorilor privind implementarea în modulul Inspecției Sociale din SIAAS pentru inspecția AS și APRA a criteriilor de risc necesare selectării automatizate a cazurilor pentru inspecție, motivându-se lipsa unor astfel de angajamente prevăzute în contractul de mentenanță încheiat cu gestionarul SIAAS.
- c) Erori și deficiențe tehnice în funcționarea modulului Inspecției Sociale din SIAAS pentru inspecția AS și APRA, deseori suportul dezvoltatorilor fiind acordat cu întârziere, ceea ce a dus la tergiversarea îndeplinirii sarcinilor de inspecție în termenele planificate.
- d) Neprezentarea sau prezentarea tardivă de către agenții economici a informațiilor privind mărimea salariului net a beneficiarilor de AS și APRA, pentru a verifica corectitudinea datelor declarate în cerere sau a modificărilor intervenite pe parcurs.

