

MINISTERUL
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



MINISTRY
OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

INSPECTORATUL SOCIAL DE STAT

MD-2028, Chișinău, șos. Hîncești, 53, bloc „B”, et. 6
Tel. +37322999239; Fax. +37322999238
e-mail: office@iss.gov.md
web: www.iss.gov.md

STATE SOCIAL INSPECTORATE

53 Hincesti Avenue, block "B", 6th floor, MD-2028, Chisinau
phone: +37322999239; Fax. +37322999238
e-mail: office@iss.gov.md
web: www.iss.gov.md

Nr. 06/447 din 10.08.2026

RAPORT DE CONTROL
asupra implementării prevederilor actelor normative referitoare
la prestarea Serviciului social „Asistență personală” de către
Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă

Atentie! Documentul conține date cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemului de evidență nr. 0000073-001, înregistrat în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

I. Informație de context general

Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă (în continuare - AGSSI), este autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale responsabilă de gestionarea serviciilor sociale cu specializare înaltă și de implementarea politicii statului în domeniile de activitate ce îi sunt încredințate.

AGSSI își desfășoară activitatea în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 955 din 06.12.2023, cu modificările ulterioare. Sediul Agenției se află în municipiul Chișinău.

AGSSI realizează următoarele funcții: 1) coordonează activitatea instituțiilor publice prestatoare de servicii sociale cu specializare înaltă în care Ministerul Muncii și Protecției Sociale exercită calitatea de fondator; 2) implementează măsuri necesare pentru asigurarea beneficiarilor cu servicii sociale cu specializare înaltă care nu sunt oferite de instituțiile publice prestatoare de servicii sociale cu specializare înaltă a căror activitate o coordonează; 3) gestionează mijloacele financiare pentru compensarea parțială a cheltuielilor de transportare de peste hotare a cadavrelor persoanelor decedate, cetățeni ai Republicii Moldova; 4) organizează Serviciul social „Asistență personală” cu specializare înaltă și prestează serviciul social de asistență personală, în cazul în care un asemenea serviciu nu poate fi organizat și gestionat de către autoritățile administrației publice locale, în raza administrativ-teritorială stabilită de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

Serviciul social „Asistență personală” (în continuare – Serviciu), din cadrul AGSSI, își desfășoară activitatea în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările și completările ulterioare Hotărârea Guvernului nr. 955/2023 privind organizarea și funcționarea AGSSI, precum și Hotărârea Guvernului nr. 271/2024 privind modificarea unor acte normative (privind instituirea Serviciului social „Asistență personală” cu specializare înaltă în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă).

Serviciul asigură îngrijirea la domiciliu a persoanelor cu dizabilități severe. Obiectivul principal este susținerea independenței acestora, să le dezvolte autonomia, să prevină instituționalizarea și să sprijine incluziunea socială. Scopul Serviciului este asigurarea asistenței și îngrijirii pentru copiii și adulții cu dizabilități severe. Prin aceasta, se urmărește dezvoltarea independenței și integrarea lor deplină în societate, în special în domenii precum protecția socială, munca, sănătatea, educația, accesul la informație și infrastructură. Beneficiari ai Serviciului sunt persoane cu dizabilități severe, inclusiv copii, care îndeplinesc în mod cumulativ toate condițiile de eligibilitate stabilite în Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, anexă la Regulamentul-cadru aprobat prin HG nr.314/2012.

La data efectuării controlului, se înregistra un număr total de 1438 de beneficiari, dintre care 1054 adulți și 384 copii.

Personalul Serviciului, în conformitate cu schema de încadrare aprobată pentru anul 2026, este constituit din 2.186 de unități, structurate astfel:

Tabelul nr.1 *Schema de încadrare a personalului*

Tipul funcției	Număr de unități
Personal administrativ	1
Șefi de serviciu	30
Asistenți personali	2155
Total nr. de unități	2186

Sursa: Informația prezentată de AGSSÎ

Notă: La data controlului, în cadrul Serviciului erau încadrați 16 șefi de serviciu, fiind vacante 14 unități. Totodată, 511 unități de asistent personal se aflau sub moratoriu.

Finanțarea Serviciului este asigurată integral de la bugetul de stat. Structura alocațiilor financiare pentru perioada 2024–2026 este detaliată în Tabelul nr. 2.

Tabelul nr.2 *Structura alocațiilor financiare de la bugetul de stat (MDL):*

Finanțare	2024	2025	2026
Aprobat inițial	-	223 352 200	175 055 450
Precizat	68 463 039	170 360 162	175 055 450
Executat	68 458 694	169 412 123	56 246 167

Sursa: Informația prezentată de AGSSÎ. (Notă: Pentru anul 2026, valoarea reflectă execuția parțială la data controlului).

II. Obiectivele misiunii de control

În conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 802 din 28 octombrie 2011, misiunea de control are ca scop inspectarea modului de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală”. Misiunea de control este ghidată de principiile legalității, imparțialității, obiectivității, transparenței și confidențialității, respectând normele deontologice și demnitatea persoanelor implicate.

Misiunea de control are următoarele obiective principale:

1. Monitorizarea legislativă: Controlul respectării reglementărilor legale în acordarea Serviciului;
2. Verificarea legalității: Evaluarea actelor administrative emise sau aprobate de prestatorul de serviciu; Evaluarea calității: Verificarea serviciilor prestate în raport cu Standardele minime de calitate;
3. Prevenirea riscurilor: Identificarea și investigarea neregulilor, erorilor, abuzurilor și neregulilor financiare în procesul de acordare a serviciilor de asistență personală;
4. Protecția beneficiarilor: Controlul asigurării de către prestatorii de serviciu a protecției beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant;
5. Remedierea deficiențelor: Dispunerea măsurilor legale pentru remedierea deficiențelor constatate și formularea recomandărilor de îmbunătățire a activității.

Misiunea de control a fost efectuată în temeiul Ordinului directoarei Inspectoratului Social de Stat nr. 39 din 26 martie 2026.

III. Cadrul normativ

Serviciul social „Asistență Personală” este reglementat de următoarele acte normative:

- Legea nr. 547/2003 asistenței sociale;
- Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale;
- Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr.929/2006 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, alocațiilor sociale de stat, alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar de stat;
- Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” din cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, aprobat prin Ordinul nr.45-p din 02.05.2024, modificat și completat prin Ordinul nr.10-a din 22.01.2026 (În continuare– Regulament propriu de organizare și funcționare);
- Hotărârea Guvernului nr.802/2011 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat.

IV. Metodologia de control

Inspectarea Serviciului social „Asistență personală” s-a realizat în baza Standardelor de inspecție, (aprobate prin Ordinul nr. 25 din 30.07.2020) și a Fișei de evaluare/control a Serviciului „Asistență personală”. Pentru colectarea probelor, au fost aplicate următoarele tehnici și proceduri de lucru:

- Analiza documentelor - analiza informațiilor, prin compararea indicatorilor existenți la nivelul entității inspectate sub aspectul acordării serviciilor sociale beneficiarilor și a tendințelor semnificative ale acestora pe o anumită perioadă de timp, examinarea și analiza dosarelor personale ale beneficiarilor;
- Observația - urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor;
- Investigarea/intervievarea - obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul și din afara entității verificate;
- Confirmarea - primirea răspunsului scris dat la o întrebare adresată unei entități publice pentru verificarea unor subiecte legate de procesul de stabilire a beneficiarilor serviciului social „Asistență Personală”;
- Chestionarea beneficiarilor - obținerea prin intermediul întrebărilor și răspunsurilor a informațiilor necesare privind calitatea serviciilor.

V. Constatări și concluzii

5.1 Cadrul general al evaluării:

Constatările prezentate reflectă evaluarea modului de organizare, funcționare și prestare a Serviciului social „Asistență personală” (în continuare- Serviciul SAP). Acestea se bazează pe analiza documentelor furnizate de prestator, pe probele acumulate de echipa de inspectori și pe verificarea respectării drepturilor beneficiarilor, în raport cu legislația în vigoare și standardele minime de calitate. Sinteza acestor date este structurată în concordanță cu obiectivele misiunii de control.

În conformitate cu standardele de inspecție, procedurile de control au fost aplicate diferențiat, în funcție de specificul indicatorilor verificați, după cum urmează:

- Evaluarea calității prestării serviciilor și a respectării standardelor: a vizat un eșantion de 430 de beneficiari (circa 30% din numărul total de 1438), fiind verificate concomitent dosarele acestora, ale celor 430 de asistenți personali și ale celor 16 șefi de serviciu.
- Vizitele la domiciliu: s-au efectuat 44 de vizite la domiciliu (reprezentând 10% din eșantionul inspectat), selectați din toate sectoarele și suburbiile, pentru a evalua calitatea serviciului prestat.
- Verificarea admiterii/suspendării dreptului la alocație: controlul privind legalitatea admiterii în serviciu, acordării, suspendării sau încetării alocațiilor pentru îngrijire, însoțire și supraveghere și a măsurilor de suport a fost extins asupra tuturor celor 1438 (100%) de beneficiari ai serviciului.
- Monitorizarea prezenței asistenților personali și a șefilor serviciului la locul de muncă: aspectele privind prezența la program, plecările de la locul de muncă peste hotarele țării, absențele de la serviciu și implicit neprestarea serviciilor conform PIA și acordului de colaborare, au fost verificate integral, vizând toți cei 1438 de asistenți personali angajați și cei 16 șefi de serviciu.

5.2. Deficiențe și nereguli identificate

În cadrul controlului, activitatea s-a concentrat pe identificarea neregulilor din cadrul Serviciului SAP (gestionat de AGSSI¹), în raport cu respectarea reglementărilor legale stabilite de Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 314/2012.

În conformitate cu obiectivele misiunii de control, au fost constatate următoarele nereguli:

5.2.1. Nereguli privind admiterea beneficiarilor în Serviciu

1. Evaluarea defectuoasă a eligibilității de către echipa multidisciplinară

În toate cele 430 de cazuri¹ supuse verificării, admiterea în Serviciu a fost realizată cu nerespectarea cadrului normativ. Echipele multidisciplinare de specialiști nu au determinat și nu au consemnat încadrarea solicitanților în cel puțin una dintre situațiile specifice de eligibilitate. Conform pct. 1 sub-pct. 4) și pct. 2 din Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, Anexă la Regulamentul-cadru, dreptul la

¹ Anexa nr. 1 Tabelul 1.1

asistență personală se stabilește doar dacă în urma evaluării complexe se constată cumulativ una dintre următoarele patru situații:

„2. Se stabilește dreptul la asistență personală a persoanei cu dizabilități dacă se constată:

1) *afectarea gravă sau lipsa mobilității generale a persoanei, însoțită de afectarea gravă sau lipsa motricității fine a mâinii – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să stea pe șezute, să se ridice în picioare, și să meargă, să se transfere dintr-un loc în altul (scaun cu roțile, pat, scaun, WC, cadă etc.) și, totodată, nu reușește să realizeze acțiuni coordonate pentru a ridica, manipula și menține obiecte folosind mâna și degetele;*

2) *prezența unui comportament problematic cu frecvență zilnică – persoana prezintă manifestări care deranjează prin faptul că sunt neobișnuite și repetate, perturbă activitatea altor persoane, sunt considerate rușinoase și inacceptabile, prezintă pericol pentru persoană și/sau pentru cei din jur (își provoacă durere fizică sie și sau altor persoane; distruge lucruri; vorbește singură; are accese spontane de furie, râs, plâns; are mișcări bizare și repetitive ale corpului; se dezbracă în public; refuză categoric să participe la activități comune cu alte persoane etc.);*

3) *lipsa abilităților de autoîngrijire și interacțiune socială în cazul persoanelor cu dizabilități mintale – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități de igienă personală, precum și activități instrumentale privind rutina zilnică (pregătirea și servirea hranei, curățenie, spălatul rușelor, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea banilor, folosirea transportului public, accesarea diferitor servicii medicale, educaționale, sociale etc.);*

4) *afectarea gravă sau lipsa văzului – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități instrumentale privind rutina zilnică și nu se orientează în afara locuinței.*

În același timp, prestatorul de serviciu a încălcat prevederile stabilite la pct.26 și pct.27 din Regulamentul propriu de organizare și funcționare² cu același conținut menționat în Regulamentul cadru aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

Nerespectarea acestor criterii la completarea fișelor de evaluare de către echipele multidisciplinare, lipsește de temei legal admiterea beneficiarilor în Serviciu și reprezintă o încălcare directă a condițiilor obligatorii de admitere a beneficiarilor în Serviciu.

Remarcă: *Echipa multidisciplinară de specialiști este constituită dintr-un grup de specialiști din mai multe domenii (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog, psihiatru, kinetoterapeut etc.), care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului conform prevederilor managementului de caz³.*

Conform explicațiilor prestatorului, AGSSÎ a înaintat demersuri către DGAMS și DGPDC în vederea desemnării unor reprezentanți în cadrul echipei multidisciplinare. Cu toate acestea, ambele instituții au comunicat refuzul de a delega persoane responsabile pentru participarea în cadrul echipei.

² Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” din cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, aprobat prin Ordinul nr. 45-p din 02.05.2024, modificat și completat prin Ordinul nr. 10-a din 22.01.2026.

³ Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările ulterioare.

Această situație a făcut dificilă implementarea exactă a prevederilor cadrului normativ al Serviciului SAP, echipa multidisciplinară fiind constituită doar din personal specializat în prestarea serviciilor sociale (șef serviciu și asistenți personali).

2. Plăți necuvenite ca urmare a admiterii și menținerii neregulamentare a beneficiarilor în Serviciu.

S-a constatat admiterea neregulamentară în Serviciu și în unele cazuri, menținerea neregulamentară a beneficiarilor în Serviciu cu plata concomitentă a alocațiilor pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere pentru 415 beneficiari⁴. Această situație încalcă prevederile art. 14 din Legea nr. 499 din 14.07.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, care stabilește că: *”... (3) Pentru persoanele specificate la alin. (1) lit. a), alocația nu poate fi stabilită în cazul în care aceste persoane sunt beneficiare ale serviciului de asistență personală. (4) Pentru categoriile de persoane specificate la alin. (1) lit. b) și c), alocația nu poate fi stabilită în cazul în care aceste persoane se află la întreținerea deplină a statului, sunt beneficiare ale serviciului de asistență personală ori sunt beneficiare ale serviciului de îngrijire socială la domiciliu.”*

Prestatorul de serviciu – AGSSÎ, a încălcat concomitent prevederile pct.1, subpct.(3) din Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală” (Anexă la Regulamentul-cadru), care stabilește că: *„1. Persoana cu dizabilități este considerată eligibilă pentru Serviciu dacă îndeplinește cumulativ următoarele condiții: ... 3) nu beneficiază de alocație pentru îngrijire însoțire și supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare; ... ”.*

În rezultatul analizei situației s-a constatat că în procesul de transfer al Serviciului SAP⁵ din subordinea Consiliului mun. Chișinău în subordinea AGSSÎ au fost comise erori de suprapunere de solicitări și comunicare între instituțiile responsabile, fiind adresate demersuri către CTAS/CNAS atât de DGAMS și DGPDC din mun. Chișinău, cât și de către AGSSÎ, erori de includere sau excludere a unor informații cu privire la beneficiari și efectuarea unor plăți necuvenite de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere în valoare estimată la 766690⁶ lei.

Concomitent, nu au fost respectate prevederile stabilite prin Hotărârea Guvernului nr. 929 din 15.08.2006 (pct. 26, 27¹, 27², 27³ și 27⁴ din Regulamentul cu privire la modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat, aprobat prin HG nr. 929/2006). Aceste situații au condus la efectuarea unor plăți suplimentare din bugetul de stat în sumă totală de 1931880 lei.

3. Privarea beneficiarilor de drepturile financiare legale din cauza neinformării CTAS

S-a constatat un caz⁷, în care beneficiarul admis pe 01.07.2024, a fost privat de dreptul la alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere pentru luna admiterii în Serviciu, contrar prevederilor pct.26, 27, 27³ al Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului

⁴ Anexa nr.1, Tabelul nr.1.2.

⁵ HG nr. 271 /2024 cu privire la modificarea unor acte normative (privind instituirea Serviciului social Asistență personală” cu specializare înaltă în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă)

⁶ Anexa nr.1 Tabelul 1.3

⁷ Anexa nr.1 Tabelul 1.4

nr.929/2006⁸. Prestatorul de serviciu– AGSSÎ nu a prezentat în termen de 3 zile lucrătoare informația privind admiterea beneficiarilor în Serviciu, iar CTAS nu a informat AGSSÎ în termen de 3 zile lucrătoare despre suspendarea alocației din luna următoare celei în care persoana a fost admisă, în conformitate cu pct.27³ al Regulamentului aprobat prin HG nr.929/2006.

S-a constatat că Casa Teritorială de Asigurări Sociale (CTAS) nu a fost informată la timp despre încetarea prestării Serviciului într-un caz⁹. Beneficiarului i s-a încetat pe 28.12.2024 prestarea Serviciului SAP la DGPDC mun. Chișinău, iar la AGSSÎ persoana dată a fost admisă pe 10.11.2025. CNAS/CTAS nu a fost informată despre încetarea serviciului, ceea ce nu a permis CTAS reluarea plății alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, fapt ce a cauzat privarea beneficiarului de alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere pentru lunile ianuarie- noiembrie 2025.

Prejudicierea beneficiarilor: Din cauza lipsei schimbului de informații, nerespectarea prevederilor HG nr.929/2006, acești doi beneficiari au fost privați de dreptul lor legal la alocația pentru îngrijire, însoțire și supraveghere.

Impactul financiar: Suma totală neachitată către acești beneficiari constituie 28445,32 lei.

De asemenea, s-a constatat că pentru alți 15 beneficiari¹⁰, deși prestatorul a emis decizii oficiale de suspendare a serviciilor pentru perioade îndelungate, acesta a omis să informeze CTAS cu privire la aceste modificări. Această inacțiune a privat nejustificat dreptul beneficiarilor de a primi suport financiar (alocații).

Această deficiență administrativă a plasat persoanele cu dizabilități severe într-o situație de vulnerabilitate extremă, rămânând fără asistență personală și fără suportul financiar (alocații) la care aveau dreptul conform legii.

3. În 16 cazuri inspectate¹¹, la dosar este anexată cererea de admitere în Serviciu semnată de beneficiar, în condițiile în care acesta are desemnat un reprezentant legal prin hotărâre judecătorească (tutore), fapt ce contravine prevederilor pct. 18 din Regulamentul-cadru, care stabilește că: „*Pentru a solicita admiterea în Serviciu, persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul său legal depune o cerere scrisă la unitatea de asistență socială sau direct la prestatorul de Serviciu din raza teritorială a domiciliului sau a reședinței sale*”.

5.2.2. Nereguli privind evaluarea complexă a necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul.

1. În toate 430 dosare supuse verificării lipsește evaluarea inițială a cazului până la emiterea deciziei privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu, contrar prevederilor pct. 22 din Regulamentul-cadru, care stabilește că: “*Prestatorul de serviciu care a înregistrat cererea realizează evaluarea inițială a cazului și referă dosarul beneficiarului subdiviziunilor sale structurale*.”. Totodată, prestatorul de serviciu a încălcat prevederile pct. 21 din Regulament propriu de organizare și funcționare.

⁸ Regulamentul cu privire la modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat, aprobat prin HG nr. 929/2006

⁹ Anexa nr. 1 Tabelul 1.4

¹⁰ Anexa nr. 1 Tabelul 1.5

¹¹ Anexa nr. 1 Tabelul 1.6

2. Evaluarea complexă a necesităților solicitantului de asistență personală nu s-a realizat de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști din asistență socială, medicină, educație, în toate 430 cazuri, ceea ce contravine prevederilor pct. 23 din Regulamentul-cadru, care stipulează că: *“Evaluarea complexă a necesităților solicitantului de asistență personală este realizată de către prestatorul de Serviciu, cu implicarea echipei multidisciplinare de specialiști, în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării cazului.”* și prevederilor standardului 6 din Standardele minime de calitate, în care se menționează că: *„Prestatorul de serviciu realizează evaluarea nevoilor de îngrijire și sprijin, cu implicarea echipei multidisciplinare și a solicitantului Serviciului, conform managementului de caz”*. De asemenea, în toate cazurile prestatorul de serviciu a încălcat prevederile pct. 23-25 din Regulament propriu de organizare și funcționare.

3. Într-un caz¹², evaluarea complexă a necesităților de asistență a fost întocmită mai târziu decât realizarea planului individualizat de asistență, contrar prevederilor pct.29 din Regulamentul-cadru, care stabilește că: *„În baza evaluării necesităților, prestatorul de Serviciu recomandă acțiuni de intervenție, care sunt fixate în planul individualizat de asistență al beneficiarului”*.

4. În 13 cazuri¹³, planurile individualizate de asistență sunt semnate de către beneficiar, care are desemnat un reprezentant legal prin hotărâre judecătorească, ceea ce indică faptul că documentele nu au fost completate cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, contrar pct. 30 din Regulamentul-cadru care prevede că: *„Planul individualizat de asistență este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în cadrul ședinței de planificare a asistenței. La ședință sunt examinate rezultatele evaluării necesităților de asistență și recomandările formulate de către echipa multidisciplinară de specialiști.”*

5. În 49 cazuri¹⁴, planul individualizat de asistență este întocmit tardiv, de la o lună până la 8 luni, după admiterea în Serviciu, ceea ce contravine prevederilor standardului 8 din Standardele minime de calitate, care stipulează că: *„Beneficiarul are un plan individualizat de asistență, elaborat în mod participativ, care stabilește activitățile zilnice pentru care se oferă îngrijire și sprijin.”*

6. Planurile individualizate de asistență nu au fost revizuite în termenii stabiliți, în toate 430 cazuri supuse verificării, contrar pct. 34 din Regulamentul-cadru care prevede că: *„Planul individualizat de asistență personală este revizuit în cazul reevaluării necesităților beneficiarului. Reevaluarea necesităților beneficiarului se face o dată la șase luni sau la necesitate, în baza cererii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal ori a prestatorului de Serviciu, în caz de schimbări ale stării sănătății beneficiarului, locului de trai, condițiilor familiale sau altor circumstanțe importante.”* Simultan, prestatorul de serviciu a încălcat și prevederile pct. 34 din Regulament propriu de organizare și funcționare.

7. În patru cazuri¹⁵, în planurile individualizate de asistență nu este menționată data elaborării, fapt ce nu permite stabilirea respectării termenelor prevăzute pentru întocmirea acestora.

¹² Anexa nr. 2 Tabelul 2.1

¹³ Anexa nr. 2 Tabelul 2.2

¹⁴ Anexa nr. 2 Tabelul 2.3

¹⁵ Anexa nr. 2 Tabelul 2.4

8. În două cazuri inspectate¹⁶, lipsește acordul de colaborare semnat cu beneficiarul sau reprezentantul legal, contrar pct. 35 din Regulamentul-cadru care prevede că: „Beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare în baza planului individualizat de asistență.”.

9. În șapte cazuri¹⁷, acordul de colaborare este semnat de către beneficiar, care are desemnat un reprezentant legal prin hotărâre judecătorească, contrar pct. 35 din Regulamentul-cadru care prevede că: „Beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare în baza planului individualizat de asistență.”.

10. În cinci cazuri¹⁸ lipsește semnătura beneficiarului pe acordul de colaborare, contrar prevederilor pct. 35 din Regulamentul-cadru sus-menționat.

11. Într-un caz¹⁹ acordul de colaborare nu este semnat de șeful Serviciului.

12. În cazul a 80 beneficiari²⁰ acordul a fost încheiat în ziua admiterii în Serviciu, înaintea elaborării PIA contrar pct. 36 din Regulamentul-cadru care prevede că: „Acordul cu beneficiarul este semnat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei privind acceptarea beneficiarului în Serviciu”.

13. În două cazuri²¹, acordul cu beneficiarul a fost încheiat tardiv, contrar prevederilor pct.36 din Regulamentul-cadru sus-menționat.

5.2.3. Nereguli privind prestarea serviciilor de către asistenții personali

Pentru verificarea respectării cadrului legal și a Standardelor minime de calitate, echipa de control a efectuat vizite la domiciliul a 44 de beneficiari (reprezentând 10% din eșantionul total inspectat).

În urma verificărilor la fața locului, s-au constatat următoarele abateri:

- Absența de la locul de muncă: În 2 cazuri²², asistenții personali nu se aflau la locul de muncă (domiciliul beneficiarilor) în timpul programului de lucru. Această situație reprezintă o încălcare directă a prevederilor pct. 44 din Regulamentul-cadru, conform căruia asistentul personal are obligația legală de a asigura realizarea continuă a activităților planificate, sub monitorizarea șefului Serviciului și în baza programului aprobat. Conform prevederilor pct. 44 din Regulamentul-cadru: „Asistentul personal și beneficiarul/reprezentantul legal, sub supervizarea șefului Serviciului, asigură realizarea activităților prevăzute în planul individualizat de asistență, completând fișa de monitorizare și programul de oferire a serviciilor de asistență personală, aprobate prin ordin/dispoziție al/a ministrului muncii și protecției sociale.”.

¹⁶ Anexa nr. 2 Tabelul 2.5

¹⁷ Anexa nr. 2 Tabelul 2.5

¹⁸ Anexa nr. 2 Tabelul 2.5

¹⁹ Anexa nr. 2 Tabelul 2.5

²⁰ Anexa nr. 2 Tabelul 2.6

²¹ Anexa nr. 2 Tabelul 2.6

²² Anexa nr. 3 Tabelul 3.1

5.2.4 Nereguli privind suspendarea și încetarea prestării serviciului

Au fost supuse controlului 11 dosare ale beneficiarilor²³, pentru care a fost suspendată sau sistată prestarea serviciilor în perioada anilor 2024-2026. În urma verificărilor, s-au constatat următoarele nereguli:

- Lipsa notelor informative de suspendare/sistare: În toate cele 11 cazuri verificate, prestatorul de servicii a omis complet întocmirea notei informative obligatorii. Această inacțiune contravine direct prevederilor Standardului 8 din Standardele minime de calitate, aplicabile pentru perioada evaluată. Conform cerințelor, prestatorul avea obligația legală ca, în momentul suspendării sau sistării serviciilor, să emită o notă oficială în care să specifice explicit: Data exactă a suspendării sau sistării serviciului; Motivele fundamentate care au stat la baza acestei decizii; Persoana de contact responsabilă de monitorizarea evoluției ulterioare a beneficiarului, așa cum stabilește Standardul 8: *"În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu întocmește o notă, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului."*

5.2.5 Nereguli privind monitorizarea și evaluarea Serviciului

Neregulile identificate reflectă carențe în activitatea de monitorizare a prestării serviciului desfășurată de șefii de serviciu, manifestate prin nerespectarea sistematică a frecvenței vizitelor obligatorii și falsificarea procesului de evaluare și a rapoartelor de monitorizare.

În urma controlului, au fost constatate următoarele nereguli:

- Nerealizarea vizitelor obligatorii la domiciliu: Șefii de serviciu nu au monitorizat prestarea serviciilor conform graficului legal. S-au încălcat direct prevederile pct. 48 din Regulamentul-cadru, care impun un minim obligatoriu de vizite: o dată la două săptămâni (în prima lună), lunar (în primele 6 luni) și o dată la două luni (după primele 6 luni de la admitere).
- Raportare fictivă (fără deplasare în teren): În cazul a 87 de beneficiari²⁴, șefii de serviciu au întocmit rapoarte de monitorizare exclusiv din birou (formal), fără ca vizitele la domiciliu să aibă loc în realitate. Această practică încalcă obligația prevăzută la pct. 49 din Regulamentul-cadru privind întocmirea raportului doar în urma verificării fizice la fața locului, la domiciliu, unde șeful serviciului are o întrevedere individuală cu beneficiarul.
- Falsificarea rapoartelor de monitorizare în cazul unui beneficiar încadrat în câmpul muncii: În cadrul verificărilor, s-a constatat că un beneficiar²⁵ al Serviciului este angajat de mulți ani în funcția de laborant în cadrul unei instituții de învățământ, activitatea sa profesională începând cu mult înainte de admiterea în Serviciu la AGSSÎ, a activat mulți ani în perioada în care acesta se afla în evidența Direcției generale asistență medicală și socială (DGAMS) Chișinău. În pofida acestui fapt, rapoartele de monitorizare întocmite succesiv de șefii de serviciu atestă în mod neadevărat că vizitele au fost realizate la domiciliul beneficiarului, în timpul orelor sale de muncă. Această situație confirmă caracterul pur fictiv al monitorizării și demonstrează

²³ Anexa nr. 4 Tabelul 4.1

²⁴ Anexa nr. 5 Tabelul 5.1

²⁵ Anexa nr. 5 Tabelul 5.2

- lipsa de verificare a modului efectiv în care asistentul personal prestează serviciul în timpul orelor în care beneficiarul se află la serviciu.

Impactul abaterilor: Aceste deficiențe administrative denotă lipsa controlului asupra modului în care asistenții personali își îndeplinesc obligațiile din planul individualizat de asistență. Monitorizarea pur formală afectează direct calitatea îngrijirii acordate persoanelor cu dizabilități severe și expune beneficiarii la riscuri de neglijare nesemnificate de autorități.

5.2.6 Nereguli privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului.

Au fost supuse verificării 446 dosare personale ale angajaților Serviciului „Asistență personală”, 430 dosare ai asistenților personali și 16 dosare ale șefilor Serviciului. În urma verificărilor, au fost identificate multiple abateri de la procedurile de angajare și gestionare a resurselor umane.

1. În cazul a 14 dosare²⁶ prestatorul de serviciu a comis nereguli privind încheierea contractelor individuale de muncă cu asistenții personali, ceea ce contravine prevederilor pct. 39 din Regulamentul-cadru care prevede că: „... *prestatorul de Serviciu încheie cu acesta contractul individual de muncă.*”. Astfel, în 3 cazuri, prestatorul de serviciu nu a încheiat contracte individuale de muncă cu asistenții personali. În 5 cazuri, contractul individual de muncă este semnat de șeful Direcției generale asistență personală, subdiviziune internă a AGSSÎ, dar nu de conducătorul agenției. În 5 dosare personale a asistenților personali lipsește acordul adițional de modificare a Contractului individual de muncă. Într-un caz, contractul individual de muncă nu este datat.

2. În 25 dosare personale a asistenților personali²⁷ au fost identificate nereguli privind completarea, semnarea, datarea ordinelor de angajare a asistenților personali. La două dosare personale lipsește ordinul de angajare. În alte două cazuri, ordinul de angajare nu este semnat de către angajat. În 15 cazuri ordinul de angajare este semnat de șeful Direcției generale asistență personală, dar nu de conducătorul prestatorului de serviciu. Lipsește ordinul de prelungire a Contractului individual de muncă la dosarele personale a 6 asistenți personali.

3. În 5 cazuri²⁸, au fost admise nereguli privind completarea fișei postului, la angajarea asistentului personal. În aceste cazuri au fost încălcate prevederile Standardului 14 din Standardele minime de calitate, care menționează că: „*Prestatorul dispune de resurse umane care asigură prestarea Serviciului în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.*”. Astfel, într-un caz fișa postului nu este datată și semnată de angajat, în alte două cazuri fișa postului nu este datată și în alt caz, fișa postului a fost semnată înaintea depunerii de angajare.

4. În cadrul verificărilor efectuate, s-a constatat că prestatorul nu a asigurat desfășurarea cursurilor de formare inițială și continuă pentru cei 430 de asistenți personali incluși în eșantionul supus controlului. Această situație contravine prevederilor Standardului 15 din Standardele minime de calitate, care stabilesc că: „*Prestatorul asigură dezvoltarea profesională și formarea continuă a personalului din cadrul Serviciului.*”.

²⁶ Anexa nr. 6 Tabelul 6.1

²⁷ Anexa nr. 6 Tabelul 6.2

²⁸ Anexa nr. 6 Tabelul 6.3

5. La dosarele personale a cinci asistenți personali, într-un caz²⁹ lipsește adeverința medicală, în patru cazuri³⁰ lipsește copia actelor de studii, și într-un caz³¹ lipsește cazierul judiciar, contrar prevederilor pct.13 din Regulamentul-cadru care prevede că: „...3) *nu a fost condamnată pentru săvârșirea unei infracțiuni care ar face-o incompatibilă cu exercitarea ocupației de asistent personal.* ” și pct. 14 care stipulează că: „*Pentru a fi angajată în calitate de asistent personal, persoana depune la prestatorul de Serviciu un dosar conținând următoarele documente: ... 2) copia de pe actele de identitate; 3) copia de pe actele de studii; 4) adeverința medicală eliberată de medicul de familie, conform formularului aprobat de Ministerul Sănătății.*”.

6. Cumularea neautorizată a funcțiilor și suprapunerea programelor de muncă: În urma verificărilor suplimentare, s-a constatat că 8 asistenți personali³² sunt încadrați concomitent în muncă la alți angajatori, exercitând activități profesionale externe în paralel cu funcția de bază (în calitate de funcționar public, psiholog, logoped, cofetar, vânzător consultant, pedagog social, șef relații publice etc.). Analiza graficelor de activitate și a informațiilor disponibile demonstrează o suprapunere directă a programului de muncă aferent celorlalte raporturi de muncă cu programul obligatoriu de asistență personală. Această practică lipsește asistentul personal de disponibilitatea fizică necesară pentru îngrijirea beneficiarului, fiind afectat principiul asigurării continue și corespunzătoare a serviciilor stabilite prin planul individualizat. Totodată, cumulum nedecarat generează riscul remunerării nejustificate din fonduri publice a unor ore de muncă neprestate efectiv în cadrul Serviciului.

7. Nereguli privind evidența timpului de muncă, salarizarea nejustificată a personalului absent din țară și prejudicierea bugetului public

Salarizarea necuvenită a angajaților aflați peste hotarele țării: Managementul defectuos și lipsa de control din partea AGSSÎ au permis completarea eronată a tabelelor de pontaj și plata necuvenită a salariilor pentru un număr de 296³³ asistenți personali. În urma verificărilor încrucișate efectuate în baza datelor oficiale furnizate de Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, s-a demonstrat că acești angajați s-au aflat peste hotarele Republicii Moldova în timpul zilelor de muncă, absentând nejustificat de la locul de activitate pentru perioade îndelungate. Proporțiile acestei abateri se reflectă în următorii indicatori de control:

- Timpul total absentat nemotivat: 3351 de zile lucrătoare, perioadă în care beneficiarii cu dizabilități severe au fost privați de îngrijire la domiciliu.
- Plăți necuvenite efectuate din bugetul public: 962790 lei, sumă ce reprezintă venituri salariale achitate nejustificat.

Responsabilitatea pentru prejudiciul cauzat:

Aceste nereguli au fost posibile pe fundalul neîndeplinirii obligațiilor de serviciu de către șefii de serviciu și managerul serviciului, care au încălcat direct prevederile pct. 11 subpct. 2) din Regulamentul-cadru, omițând supervizarea și monitorizarea activității subordonaților și semnând tabele de pontaj neconforme cu realitatea. Totodată, prin părăsirea țării în timpul programului de lucru, cei 296 asistenți personali au încălcat obligațiile stabilite prin contractul

²⁹ Anexa nr. 6 Tabelul 6.4

³⁰ Anexa nr. 6 Tabelul 6.5

³¹ Anexa nr. 6 Tabelul 6.6

³² Anexa nr. 6 Tabelul 6.7

³³ Anexa nr. 6 Tabelul 6.8

individual de muncă și fișa postului. Aceștia au abandonat unilateral implementarea planurilor individualizate de asistență, încălcând prevederile pct. 12 subpct. 1) din Regulamentul-cadru, care îi obligă să presteze efectiv activitățile de îngrijire aprobate: „*Asistentul personal are următoarele responsabilități: 1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului.*”

Verificarea **respectării cerințelor privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului social „Asistență personală”** a evidențiat multiple neconformități privind angajarea, administrarea raporturilor de muncă, gestionarea documentației de personal și monitorizarea activității asistenților personali. Au fost constatate abateri la încheierea contractelor individuale de muncă, emiterea și completarea ordinelor de angajare, întocmirea fișelor de post și completarea dosarelor personale ale angajaților, fapt ce denotă deficiențe în gestionarea resurselor umane și nerespectarea prevederilor cadrului normativ aplicabil.

Totodată, s-a constatat neasigurarea formării profesionale continue a asistenților personali, contrar standardelor minime de calitate, ceea ce afectează dezvoltarea competențelor necesare pentru prestarea corespunzătoare a serviciilor beneficiarilor.

De asemenea, au fost constatate situații care ridică semne de întrebare privind asigurarea efectivă a serviciilor către beneficiari, inclusiv exercitarea concomitentă a altor activități profesionale de către unii asistenți personali și absența acestora de la locul de muncă pe perioade îndelungate, în timp ce au beneficiat de remunerare salarială.

În ansamblu, neregulile constatate indică un nivel redus de control intern și de respectare a obligațiilor funcționale și contractuale, cu impact asupra legalității utilizării resurselor financiare publice și asupra calității serviciilor prestate beneficiarilor.

Concluzie generală privind aplicarea corectă și unitară a cadrului legal- normativ și a respectării standardelor minime de calitate în prestarea Serviciului social „Asistență personală” de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă:

Controlul efectuat asupra modului de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală” a evidențiat multiple neconformități și deficiențe sistemice în procesul de admitere a beneficiarilor, evaluare a necesităților, planificare și prestare a serviciilor, monitorizare a implementării planurilor individualizate de asistență, suspendare și încetare a serviciului, precum și în gestionarea resurselor umane și financiare.

Constatările relevă nerespectarea prevederilor cadrului normativ și a standardelor minime de calitate aplicabile Serviciului, inclusiv în ceea ce privește determinarea eligibilității beneficiarilor, documentarea proceselor obligatorii ale managementului de caz, asigurarea monitorizării efective a serviciilor prestate și respectarea procedurilor de angajare și administrare a personalului.

Totodată, au fost identificate deficiențe semnificative în exercitarea atribuțiilor de monitorizare și control intern de către conducerea Serviciului, fapt ce a favorizat admiterea unor practici neconforme, inclusiv întocmirea formală a documentației, lipsa verificării efective a prestării serviciilor și gestionarea necorespunzătoare a evidenței timpului de muncă al asistenților personali.

De asemenea, verificările au scos în evidență existența unor riscuri privind utilizarea neconformă a resurselor financiare publice, generate de admiterea neregulamentară în Serviciu, acordarea concomitentă a prestațiilor incompatibile și achitarea necuvenită a drepturilor salariale.

În ansamblu, neregulile constatate denotă un nivel redus de conformitate cu cerințele legale și standardele minime de calitate, afectând legalitatea, eficiența și calitatea serviciilor acordate beneficiarilor, precum și respectarea drepturilor persoanelor beneficiare ale Serviciului social „Asistență personală”.

VI. Recomandări

Se recomandă Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă:

1. A efectua o anchetă de serviciu extinsă cu privire la încălcarea procedurilor de admitere și neinformarea în termenul legal a CNAS/CTAS, acțiuni administrative deficitare care au generat plata necuvenită a alocațiilor sociale pentru 415 beneficiari, cauzând bugetului public un prejudiciu total de 2 698 570 lei .
2. Investigarea disciplinară și stabilirea răspunderii: Inițierea imediată a unei anchete de serviciu interne privind cazurile de absență nemotivată de la locul de muncă a celor 296 asistenți personali. Procesul va evalua responsabilitatea personală a angajaților implicați, a șefilor de serviciu și a persoanelor care au avizat/semnat tabelele de pontaj, cu aplicarea sancțiunilor disciplinare în strictă conformitate cu prevederile Codului Muncii.
3. Consolidarea prejudiciului și recuperarea fondurilor publice: Corelarea datelor financiare interne ale AGSSÎ cu perioadele de absență (cele 3351 de zile stabilite în raportul de control) pentru stabilirea valorii finale de recuperare. AGSSÎ va întreprinde toate demersurile legale și procedurile de executare pentru recuperarea integrală a acestor sume și restituirea lor în bugetul de stat.
4. A asigura admiterea solicitanților în cadrul Serviciului exclusiv prin depunerea și înregistrarea unei cereri scrise din partea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia, cu respectarea strictă a pct.18 din Regulamentul-cadru.
5. A asigura efectuarea evaluării inițiale a cazurilor evaluate în conformitate cu prevederile stabilite la pct. 22 din Regulamentul-cadru și pct.21 din Regulament propriu de organizare și funcționare.
6. A realiza evaluarea complexă a necesităților reale ale solicitanților, asigurând conformitatea procesului cu prevederile pct.23 din Regulamentul-cadru, pct.23-25 din Regulament propriu de organizare și funcționare și cerințele stabilite în Standardul 3 din Standardele minime de calitate.
7. A efectua reevaluarea periodică a planurilor individualizate de asistență (PIA) în termenele și condițiile prevăzute la pct.34 din Regulamentul-cadru și Regulament propriu de organizare și funcționare.

8. A asigura monitorizarea sistematică a beneficiarilor prin efectuarea vizitelor la domiciliu cu frecvență minimă obligatorie prevăzută la pct.48 din Regulamentul-cadru, eliminând practica rapoartelor întocmite formal.
9. A asigura gestionarea procedurilor de suspendare sau încetare a prestării Serviciului prin emiterea obligatorie a notelor informative, conform cerințelor Standardului 9 din Standardele minime de calitate.
10. A asigura respectarea tuturor cerințelor legale la încheierea contractelor și emiterea ordinelor de personal, conform prevederilor Standardului 14 din Standardele minime de calitate.
11. A asigura organizarea cursurilor de instruire continuă și dezvoltare profesională pentru asistenții personali, în vederea conformării cu Standardul 15 din Standardele minime de calitate.
12. A elabora un plan de măsuri concrete pentru implementarea recomandărilor menționate, remedierea tuturor neconformităților constatate în prezentul raport de control și informarea Inspectoratului Social de Stat în termen de 30 de zile, cu privire la acțiunile întreprinse.

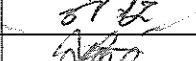
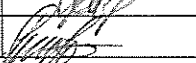
Notă: Conținutul prezentului Raport de control a fost supus unei reevaluări în legătură cu apariția unor discuții în spațiul public referitoare la acțiunile de implementare a recomandărilor rezultate din constatările misiunii de control. Menționăm că recomandările au fost menținute fără schimbări.

Prezentul raport se remite:

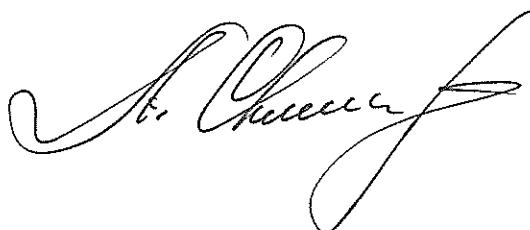
Dnei Natalia Plugaru, ministra Muncii și Protecției Sociale

Dnei Lilia Levița, directoare Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă

Membrii echipei de control:

Funcția deținută	Nume, Prenume	Data	Semnătură
Șef direcție	Cebotari Aurica	31.07.2026	
Inspector principal	Vizir Boris	31.07.2026	
Inspectoare principală	Damaschin Irina	31.07.2026	
Inspectoare principală	Radu Nadejda	31.07.2026	

Directoare



Angela CHIRILOV

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemului de evidență nr. 0000073-001, înregistrat în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal