

Aprobat

Vasile CUȘCA, Secretar de stat

al Ministerului Sănătății, Muncii și
Protectiei Sociale



Raportul anual de activitate al Inspecției Sociale 2020

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

(Michel de Montaigne)

ASPECTE INTRODUCTIVE

În fiecare an, Inspekția Socială prezintă totaluri activității sale prin intermediul acestor rapoarte de activitate.

Raportul anual de activitate al Inspekției Sociale oferă o imagine de ansamblu asupra principalelor rezultate și realizări din cursul anului și descrie principalele evoluții din mediul său de acțiune.

Criza provocată de pandemia COVID-19 nu a împiedicat Inspekția Socială în realizarea misiunii sale. Am ajustat procesele de inspectare și am asigurat continuitatea activității pe tot parcursul anului 2020.



Deși, anul 2020, nu a fost un an ca oricare altul, deoarece a fost marcat de momente deosebit de dificile și uneori destabilizatoare, Inspekția Socială a făcut față foarte bine tuturor provocărilor, astfel cum se arată în prezentul raport de activitate.

Acest raport, înglobează toate acțiunile și rezultatele inspecției sociale cu privire la controlul aplicării unitare a reglementărilor legislației în domeniul ajutorului social, ajutorului pentru perioada rece a anului și a serviciilor sociale.

Suntem siguri că constatările și recomandările din cele 33 de rapoarte ale misiunilor de inspecție efectuate în 33 de entități din Republica Moldova, vor contribui semnificativ la reducerea erorilor și fraudei în sistemul de asistență socială, sporirea responsabilității administrative a prestatorilor de servicii sociale și prestații sociale și la creșterea eficacității rețelei de asistență socială în beneficiul persoanelor și familiilor cu nevoi speciale.

Mulțumesc tuturor angajaților Inspekției Sociale și, în mod special conducătorilor de subdiviziuni cu funcții de inspecție – domnului Vizir Boris, șef al Direcției inspecția serviciilor sociale, domnului Livițchi Eugeniu, șef-interimar al Direcției inspecția prestațiilor sociale, doamnei Botnaru Tamara, șefa Serviciului resurse umane și doamnei Lupu Tatiana, șefa Serviciului economic, pentru profesionalism și perseverență, pentru responsabilitate și flexibilitate în adaptarea programului său de activitate la noua situație și la circumstanțele în schimbare provocate de pandemia de COVID-19.

Angela CHIRILOV, Șefa Inspekției Sociale

Lista acronimelor folosite în raport

Acronimul	Termenul abreviat
RM	Republica Moldova
IS	Inspekția Socială
DIPS	Direkția inspekția prestațiilor sociale
MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
CNAS	Casa Națională de Asigurări Sociale
SFS	Serviciul Fiscal de Stat
CNDDCM	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacități de Muncă
ANOFM	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
IGPF	Inspectoratul General al Poliției de Frontieră
DOFM / SOFM	Direkția / Sekția Ocuparea Forței de Muncă Teritorială
DGASPF	Direkția Generală Asistență Socială și Protecția a Familiei
DASPF	Direkția Asistență Socială și Protecția a Familiei
STAS	Struktura teritorială de asistență socială
AAPL	Autoritățile Administrației Publice Locale
SIAAS	Sistemul Informațional Automatizat „Asistență Socială”
AS	Ajutorul Social
APRA	Ajutorul pentru perioada rece a anului
Prestații Sociale	Ajutor social și Ajutor pentru perioada rece a anului
SS	Servicii Sociale
APP	Asistență parentală profesionistă
EM	Echipa mobilă
ÎSD	Îngrijire socială la domiciliu
AP	Asistență personală

CONȚINUT

Misiune, Viziune, Valori	4
Capitolul I. SINTEZA ACTIVITĂȚILOR REALIZATE ÎN ANUL 2020.....	5
1.1. Inspecția serviciilor sociale.....	5
1.1.1 Sfera și competențele de activitate.....	5
1.1.2 Serviciile sociale supuse inspecției și rezultatele per ansamblu în anul 2020.....	5
1.1.3 Rezultatele generale ale misiunilor de inspecție a serviciilor sociale.....	6
1.2 Inspecția ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului.....	9
1.3 Limitări și obstacole în activitatea de inspecție.....	11
1.3.1 Probleme la nivel instituțional.....	11
1.3.2 Probleme la nivel organizațional.....	12
CAPITOLUL II. REZULTATELE ACTIVITĂȚII PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A SERVICIILOR SOCIALE.....	13
2.1. Inspectarea serviciului de îngrijire socială la domiciliu.....	13
2.1.1. Informație de context general.....	13
2.1.2. Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului.....	14
2.1.3. Principalele nereguli constatate la evaluarea managementului personalului Serviciului.....	17
2.2. Inspectarea serviciului de asistență parentală profesionistă.....	19
2.2.1. Informație de context general.....	19
2.2.2. Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului.....	21
2.2.3. Principalele nereguli constatate la evaluarea managementului personalului Serviciului.....	24
2.3. Inspectarea serviciului social “Echipă mobilă”.....	27
2.3.1. Informație de context general.....	27
2.3.2. Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului.....	28
2.4. Inspectarea serviciului social “Asistență personală”.....	32
2.4.1. Informație de context general.....	32
2.4.2. Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului.....	32
CAPITOLUL III. REZULTATELE ACTIVITĂȚII PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI.....	36
3.1. Inspectarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului.....	36
3.1.1. Informație de context general.....	36
3.1.2. Aplicarea criteriilor de risc, impactul activităților de inspecție și eficiența profilurilor de risc..	39
3.1.3 Analiza pe tipuri de iregularități.....	45
3.2 Monitorizarea și evaluarea implementării recomandărilor inspecției sociale de către structurile teritoriale de.....	60
CAPITOLUL IV. CONSOLIDAREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE A PERSONALULUI INSPECȚIEI SOCIALE.....	64

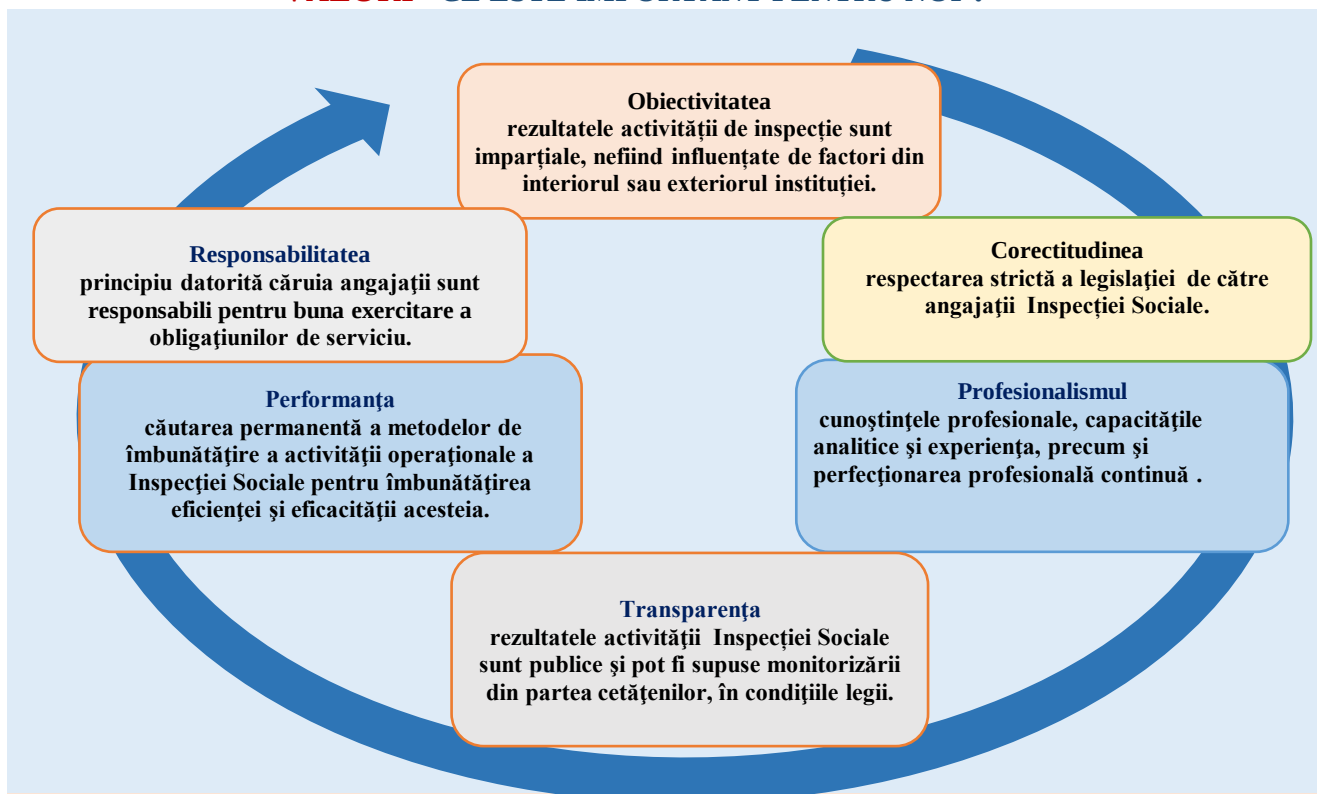
MISIUNE - CARE ESTE ROLUL NOSTRU ?

Inspecția Socială este autoritate a administrației publice din subordinea MSMPS, instituită în anul 2011, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 802, pentru a asigura controlul aplicării unitară a reglementărilor legislației în domeniul ajutorului social, ajutorului pentru perioada rece a anului și a serviciilor sociale, astfel promovând responsabilitatea, corectitudinea și transparența deciziilor de acordare a asistenței sociale .

VIZIUNE- CARE SUNT AȘTEPTĂRILE NOASTRE ?

Inspecția Socială este o instituție de control modernă și performantă, recunoscută pentru integritatea și imparțialitatea sa, respectată pentru profesionalismul său pentru calitatea și impactul activității sale, capabilă să ofere suport în domeniul competenței sale entităților inspectate, contribuind la îmbunătățirea și creșterea calității asistenței sociale.

VALORI - CE ESTE IMPORTANT PENTRU NOI ?



CAPITOLUL I. SINTEZA ACTIVITĂȚILOR DE INSPECȚIE REALIZATE ÎN ANUL 2020

1.1 INSPECȚIA SERVICIILOR SOCIALE

1.1.1 Sfera și competențele de activitate

În perioada anului 2020 s-au realizat misiuni de inspecție, care au avut ca obiectiv asigurarea continuității inspecției serviciilor sociale destinate persoanelor în vârstă și cu dizabilități, serviciilor sociale adresate copiilor, care conform datelor misiunilor de inspecție realizate anterior, au avut o incidență mai mare de nereguli în procesul acordării lor. De asemenea, au fost realizate misiuni de inspecție în scopul verificării implementării recomandărilor Inspecției Sociale, înaintate în cadrul misiunilor de inspecție desfășurate în anii precedenți. Începând cu luna mai 2020, luând în considerație organizarea muncii în perioada stării de urgență și stării de urgență în sănătate publică, misiunile de inspecție s-au realizat din oficiu, fără inspectarea nemijlocită în teritoriu și fără organizarea vizetelor la locul de reședință al beneficiarilor.

1.1.2 Serviciile sociale supuse inspecției și rezultatele per ansamblu în anul 2020

În conformitate cu funcțiile și atribuțiile Inspecției Sociale, stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28 octombrie 2011 și întru realizarea obiectivelor operaționale stabilite în Planul de activitate pentru anul 2020, au fost efectuate 8 misiuni de inspecție asupra modului de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează acordarea serviciilor sociale, astfel a fost realizat obiectivul operațional planificat de 8 misiuni de inspecție.



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

- 1) Serviciul de îngrijire socială la domiciliu din cadrul DASPF Basarabeasca, Hâncești, Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Nisporeni, Căușeni, Orhei;
- 2) Serviciul de asistență parentală profesionistă din cadrul DASPF Basarabeasca, Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Nisporeni, Căușeni, Orhei;
- 3) Serviciul social “Echipă mobilă” din cadrul DASPF Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Căușeni, Orhei;
- 4) Serviciul social “Asistență personală” din cadrul DASPF Glodeni - verificarea implementării recomandărilor Inspecției Sociale.

1.1.3 Rezultatele generale ale misiunilor de inspecție a serviciilor sociale

În rezultatul misiunilor de inspecție efectuate, au fost elaborate și aprobate 21 rapoarte de inspecție, inclusiv:

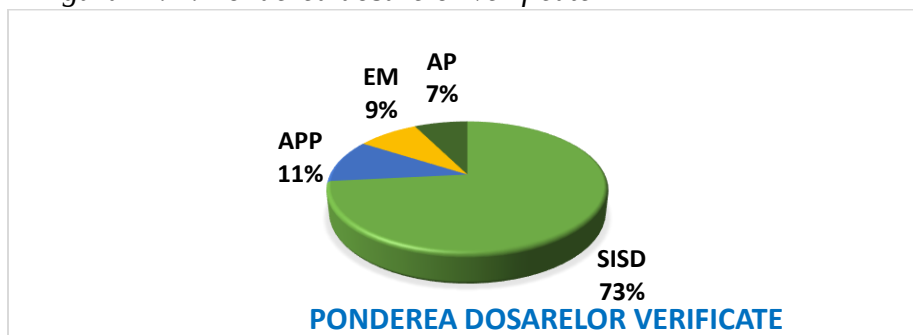
- 8 rapoarte - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu
- 7 rapoarte - Serviciul de asistență parentală profesionistă
- 5 rapoarte - Serviciul social “Echipă mobilă”
- 1 raport - Serviciul social “Asistență personală”,

care conțin rezultatele misiunilor de inspecție privind fiecare serviciu social inspectat din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

În total au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 1983 dosare ale beneficiarilor și personalului serviciilor sociale la nivelul întregii țări, dintre care - 1476 dosare ale beneficiarilor de servicii sociale și respectiv 507 dosare - ale personalului prestator de servicii sociale. După tipul serviciului social au fost în total verificate:

- 1455 dosare - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (SÎSD)
- 212 dosare - Serviciul de asistență parentală profesionistă (APP)
- 169 dosare – Serviciul social “Echipă mobilă” (EM)
- 147 dosare - Serviciul social “Asistență personală” (AP)
- 139 – beneficiari verificați la domiciliu (lunile februarie – martie). (Figura nr.1)

Figura nr. 1. Ponderea dosarelor verificate

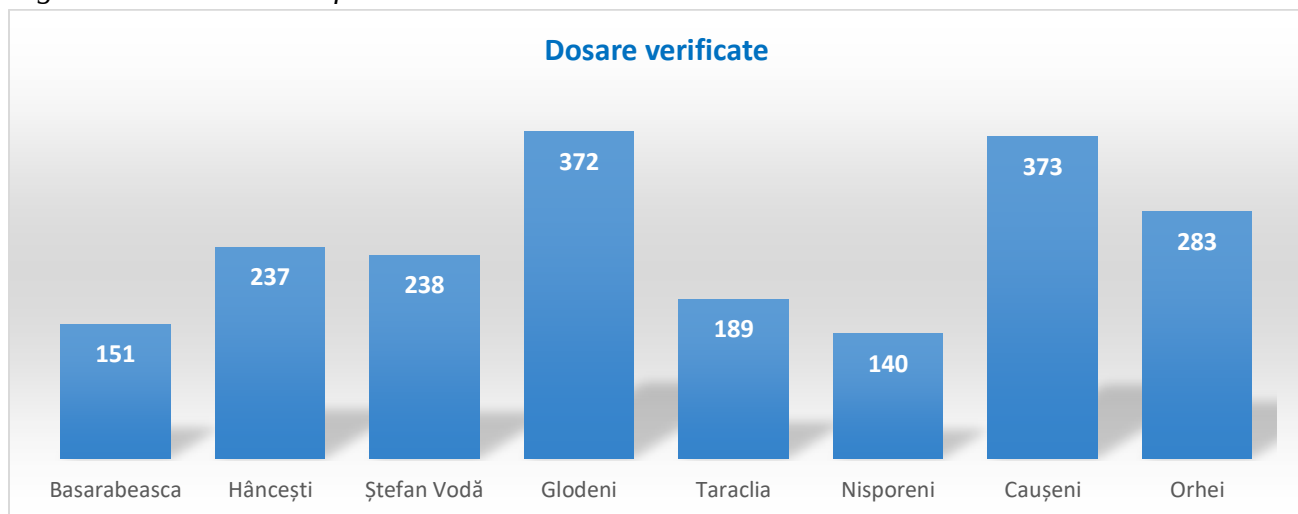


În structură, dosarele verificate ale beneficiarilor și personalului serviciilor pe fiecare entitate și serviciu social în parte, se prezintă conform Tabelului nr.1 și Figurii nr. 2.

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

	SISD		APP		EM		AP		Total dosare entitate
Raion	nr. dosare beneficiari	nr. dosare personal	nr. dosare beneficiari	nr. dosare personal	nr. dosare beneficiari	nr. dosare personal	nr. dosare beneficiari	nr. dosare personal	
Basarabeasca	103	32	12	4	0	0	0	0	151
Hâncești	189	48	0	0	0	0	0	0	237
Ștefan Vodă	129	27	26	18	34	4	0	0	238
Glodeni	155	28	7	3	28	4	76	71	372
Taraclia	103	30	13	4	35	4	0	0	189
Nisporeni	82	35	16	7	0	0	0	0	140
Căușeni	216	80	26	13	34	4	0	0	373
Orhei	139	59	34	29	19	3	0	0	283
Total	1116	339	134	78	150	19	76	71	1983

Figura nr. 2. Dosare verificare



Principalele tipuri de iregularități în implementarea prevederilor legislației în domeniul acordării serviciilor sociale nereguli constatate de Inspekția Socială se referă la:

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

Tabelul nr.2. Valoarea totală a neregulilor constatate pe serviciile sociale inspectate.

Nr. crt.	Tipuri de nereguli	Servicii inspectate	Valoarea neregulilor (lei)
1.	Serviciul de îngrijire socială la domiciliu	8	157422
2.	Serviciul de asistență parentală profesionistă	7	104511
3.	Serviciul social "Echipă mobilă"	5	3446
4.	Serviciul social "Asistență personală"	1	22417
	Total	21	287796

1.2 INSPECȚIA AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI



În anul 2020 au fost realizate 9 misiuni de inspecției a corectitudinii implementării legislației în domeniul ajutorului social (AS) și ajutorului pentru perioada rece a anului (APRA) din 12 misiuni planificate.

O misiune planificată a fost parțial realizată deoarece, din motive neimputabile instituției, misiunea a fost suspendată, ulterior încetată.

Concomitent, Inspecția Socială, în baza sesizărilor parvenite atât de la structurile teritoriale de asistență socială, cât și de la cetățeni a examinat inopinat 6 cazuri

pentru acordarea ajutorului social fiind aplicate procedurile de inspecție. Astfel, fiind totalizate misiunile de inspecție, rezumăm:

Per total, au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 997 cereri de AS și APRA din 67 de localități ale Republicii Moldova, dintre care în 811 cereri active au fost constatate și raportate 1919 iregularități.

Rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 95,6%.

Ponderea cererilor constatate cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 60,2% .

Valoarea plăților acordate ilegal beneficiarilor de AS/APRA supuși procedurilor de inspecție a constituit 2437,4 mii lei sau 29,4% din suma verificată de 8304,7 mii lei.

Analiza datele verificate de Inspecția Socială, în funcție de factorii responsabili de comiterea iregularităților se constată:

a) 96,5 % din iregularitățile comise sau 2352,7 mii lei *acordați ilegal, din valoarea totală (2437,4 mii lei)* sunt din vina beneficiarilor de AS și APRA. Motivul comiterii iregularităților au la bază prezentarea unor date incomplete, greșite sau al neinformării despre schimbările ce au intervenit în cuantumul veniturilor și în circumstanțele familiei, fapt ce a influențat cuantumul ajutorului social și/sau acordarea dreptului la ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului;

b) 3,5 % din iregularitățile comise sau 84,6 mii lei *din valoarea totală* sunt iregularitățile de tip administrativ, dintre care:

32,1 mii lei acordați ilegal din cauza iregularităților comise de factorii responsabili din cadrul Direcțiilor asistență socială și protecție a familiei (în continuare DASPF) în procesul de stabilire și plată a AS și APRA;

52,5 mii lei acordați ilegal din cauza iregularităților comise de către angajații APL, urmare eliberării certificatelor cu date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare de AS/APRA.

Comparativ cu anul precedent (2019), în anul 2020 s-a înregistrat:
*diminuarea cu 3,4 % a iregularităților de tip administrativ (anul 2019- 6,9%),
 majorarea cu 3,4 % a iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2019-93,1%).*

De asemenea, s-au constatat cazuri când suma AS și APRA achitată beneficiarilor a fost în cuantum mai mic decât cea la care avea dreptul beneficiarul. În total, au fost stabilite iregularități care au dus la diminuarea plăților prestațiilor sociale achitate beneficiarilor în sumă totală de 178,1 mii lei. Cauzele acestor iregularități se rezumă la:

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

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

• 86,6 % (1956,4 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;

• 9,1 % (206,9 mii lei) - iregularități privind deținerea statului ocupațional;

• 5,6 % (124,4 mii lei) - iregularități privind nedeclararea modificărilor intervenite în cuantumul veniturilor familiei;

• 3,7 % (84,6 mii lei) - iregularități administrative admise de către factorii responsabili de introducerea datelor în SIAAS și eliberarea datelor eronate de către APL privind mărimea terenurilor agricole și altele.

În acest context, Inspekția Socială înaintează recomandări în conformitate cu prevederile Legii cu privire la ajutorul social nr. 133/2008, art. 16 și art. 17, respectiv în scopul evaluării impactului recomandărilor înaintate solicită de la entitățile inspectate prezentarea rapoartelor/ informațiilor cu privire la implementarea recomandărilor.

Astfel, în anul 2020, Inspekția Socială a înaintat recomandări către structurile teritoriale de asistență socială privind asigurarea restituirii de la beneficiari a sumei de 2199,6 mii lei.

În temeiul informațiilor prezentate de entitățile inspectate se constată că a fost asigurată rambursarea doar a sumei de 144,5 mii lei, sau ceea ce constituie 6,6 % din suma propusă spre restituire. În acest context, se menționează un nivel redus de restituire a AS și APRA achitate ilegal, recomandările înaintate de Inspekția Socială fiind rămase în mare parte neimplementate.

Concomitent, pe parcursul anului 2020, Inspekția Socială a recepționat informații de la entitățile inspectate, că au fost restituite mijloace financiare în sumă totală de 1188,5 mii lei în temeiul recomandărilor înaintate în anii precedenți (2015-2020).

1.3 LIMITĂRI ȘI OBSTACOLE ÎN ACTIVITATEA DE INSPECȚIE

Deși, rezultatele activității Inspekției Sociale în anul 2020 demonstrează rezultate bune, totuși au fost constatate și unele punctele slabe care au afectat sustenabilitatea performanței instituției:

1.3.1. Probleme la nivel instituțional

Pe parcursul ultimilor trei ani (2018-2020) Inspekția Socială a constatat o multitudine inadmisibilă de iregularități în implementarea legislației cu privire la acordarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului. Valoarea financiară a iregularităților date constituie 6 062,4 mii lei. În această perioadă Inspekția Socială a înaintat entităților inspectate 3325 de recomandări pentru excluderea erorilor comise în implementarea legislației, dar și pentru restituirea în Bugetul de stat a 5 425,4 mii lei care au fost acordați ilegal beneficiarilor de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului.

Deși, monitorizarea restituirii mijloacelor financiare în Bugetul de stat nu se încadrează competența funcțională a Inspekției Sociale, această funcție revenind instituțiilor plătitoare și instituțiilor cu funcție de control financiar, totuși, în scopul evaluării impactului activității de inspekție, Inspekția Socială monitorizează în limita capacităților sale minime restituirea banilor plătiți ilegal, prin solicitarea informațiilor de la entitățile inspectate cu privire la implementarea recomandărilor înaintate în rapoartele misiunilor de inspekție.

Astfel, constatăm că nivel de implementare a recomandărilor este foarte redus, iar suma restituită în Bugetul de stat constituie doar 48,4 % sau 2628,1 mii lei din 5425,3 mii lei acordați ilegal.

În scopul eficientizării activității de inspekție, prevenirii erorilor și fraudei în acordarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului și a serviciilor sociale, Inspekția Socială a elaborat și înaintat MSMPs propuneri pentru modificarea și completarea legislației, care vizează în mod special, consolidarea și extinderea capacității funcționale a Inspekției Sociale, aprobarea mecanismului de contracarare a iregularităților cu impact financiar în procesul de acordare a prestațiilor și serviciilor sociale, precum și responsabilizarea persoanelor fizice și juridice în cazurile neprezentării sau prezentării tardive a documentelor/ informațiilor necesare realizării funcției de inspekție.

2.1.1 Probleme la nivel organizațional

Fluctuația personalului cu funcții de inspecție este cea mai mare provocare în realizarea obiectivelor stabilite pentru anul de activitate al instituției, iar motivul acestui proces continuu este nivelul redus al salariilor inspectorilor comparativ cu salariile angajaților din alte instituții cu funcții de control. Deși, locurile de muncă ale angajaților Inspecției Sociale sunt suficient de dotate pentru îndeplinirea cu succes a misiunii sale, confortul, echipamentele și comunicarea constructivă sunt asigurate, atunci salariul pentru care sunt angajați inspectorii nu este considerat rezonabil pentru munca depusă. Concomitent, mijloacele bugetare ale Inspecției Sociale sunt destul de modeste pentru a putea asigura o motivare financiară adecvată prin acordarea premiilor sau altor forme de plăți motivaționale.

Pe parcursul anului 2020 de către Guvernul RM a fost instituit moratoriu pentru suplinirea funcțiilor publice vacante, respectiv instituția nu a avut posibilitatea să suplinească Direcțiile cu cadre de personal necesare, iar această situație a sporit riscul de neîndeplinire a sarcinilor aprobate.

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;

- ☞ de către beneficiarii de AS și APRA a informațiilor ce țin de traversarea frontierei de stat de către membrii familiei declarați în cerere ca plecați peste hotare, precum și deținerea a actelor ce atestă statutul de cetățenie multiplă;

- ☞ de către structurile teritoriale de asistență socială inspectate a obiecțiilor asupra iregularitățile constatate de către Inspecția Socială,

au dezvoltat riscuri de elaborarea a rapoartelor misiunilor de inspecție în conformitate cu standardele de inspecție aprobate.

Restricțiile provocate de pandemia mondială SARS-COV-II au dus la reorganizarea activității DIPS (*munca de la distanță, evitarea contactului direct cu beneficiarii de AS și APRA, excluderea etapei de verificare la domiciliu beneficiarilor a informațiilor/datelor indicate dosarele/cererile beneficiarilor, suspendarea și ulterior excluderea misiunii de inspecție la STAS Bălți, concedii medicale ale inspectorilor și altele*).

CAPITOLUL II. REZULTATELE ACTIVITĂȚII PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A SERVICIILOR SOCIALE

2.1 INSPECTAREA SERVICIULUI DE ÎNGRIJIRE SOCIALĂ LA DOMICILIU

2.1.1 Informație de context general

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

Activitatea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu este reglementată de Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu¹ și Standardele minime de calitate², aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014, precum și de propriile regulamente de organizare și funcționare, aprobate în baza Regulamentului-cadru.

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

Pentru anul 2020 au fost planificate efectuarea misiunilor de inspecție la 8 entități care prestează servicii publice de îngrijire la domiciliu: DASPF Basarabeasca, Hâncești, Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Nisporeni, Căușeni și Orhei. Obiectivele operaționale stabilite, au fost realizate integral, fiind realizată pe parcursul anului inspectarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu în toate 8 entități planificate.

Au fost integral realizați și indicatorii de performanță planificați, astfel, în procesul misiunilor de inspecție s-au desfășurat următoarele activități:

- au fost verificate în total 1455 de dosare, inclusiv 1116 dosare ale beneficiarilor și 339 dosare ale personalului serviciului. Ponderea dosarelor verificate a constituit 30% din numărul total de beneficiari pe fiecare entitate, aflați în serviciu la momentul inspecției;
- au fost efectuate vizite la domiciliul a 130 de beneficiari, care au fost realizate în lunile februarie- martie 2020, la două entități inspectate.

¹ Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

² Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

Tabelul nr. 3. Numărul generalizat de nereguli:

Nr. crt.	Tipuri de nereguli	Total dosare inspectate beneficiari activi	Număr nereguli
1.	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în Serviciu	992	186
2.	Nereguli privind lipsa deciziei/ordinului de admitere sau decizie emisă incorect	992	1001
3.	Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de îngrijire și încheierea acordului de prestare a serviciului cu beneficiarul	992	1482
4.	Nereguli procedurale privind întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de îngrijire și semnarea acordului de prestare a serviciului cu beneficiarul	992	1556
5.	Nereguli privind procesul de prestare și documentare a serviciului de îngrijire acordat beneficiarului	130	257
6.	Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului	124	121
7.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu	992	1281
8.	Nereguli privind angajarea, gestionarea și instruirea personalului	339	335
9.	Nereguli privind lipsa nemotivată de al serviciu a angajaților	339	158

2.1.2 Principalele nereguli constatate la acordarea serviciului

1) Nereguli la admiterea beneficiarilor în Serviciu și respectarea criteriilor de eligibilitate

- a) Rezultatele misiunilor de inspecție efectuate denotă faptul că structurile teritoriale de asistență socială nu au respectat prevederile legale și au admis ilegal în Serviciu 186 persoane, care nu întruneau toate criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de servicii gratuite, conform prevederilor pct.11 din Regulamentul-cadru³ și cerințelor din Anexa nr.2 la Regulamentul-

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

cadru⁴. Ponderea solicitanților admiși neregularitar constituie circa 19% din numărul total de cazuri inspectate. Astfel de încălcări au fost admise de toate DASPF. Cele mai multe cazuri de admitere ilegală în Serviciu au fost comise de DASPF Orhei – 38 cazuri, ceea ce reprezintă circa 31% din numărul de beneficiari inspectați; DASPF Taraclia – 36 cazuri (40%); DASPF Căușeni – 34 cazuri (17,3%) și DASPF Ștefan Vodă – 31 cazuri (27%).

- b) Verificările efectuate au constatat multiple alte nereguli la admiterea beneficiarilor în Serviciu, și anume neemiterea de către conducătorul structuri teritoriale de asistență socială a deciziei/ordinului de admitere/neadmitere a beneficiarului în Serviciu sau lipsa (anexarea) acestora la dosarul beneficiarului. Au fost admise 53 cazuri cu astfel de încălcări în toate structurile teritoriale de asistență socială, cu excepția DASPF Glodeni și DASPF Taraclia. De asemenea se atestă foarte multe cazuri de emitere incorectă a deciziilor de admitere, fără a stabili dacă solicitantul va beneficia de servicii gratuite sau contra plată, fiind astfel încălcate prevederile pct.21 din Regulamentul-cadru⁵. Au fost identificate 448 cazuri cu astfel de nereguli, admise de toate structurile teritoriale de asistență socială, cu excepția DASPF Nisporeni. Rata neregulilor respective este una semnificativă și constituie 45% din numărul total de cazuri active inspectate (992). Cele mai multe cazuri de astfel de nereguli au fost admise de DASPF Taraclia – 90 cazuri, ceea ce reprezintă 100% din numărul de beneficiari inspectați, DASPF Orhei – 118 cazuri (96%), DASPF Ștefan Vodă – 85 cazuri (75%), DASPF Căușeni – 75 cazuri (38%) și DASPF Basarabeasca – 49 cazuri (54%).

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

- a) Rezultatele misiunilor de inspecție, denotă faptul că structurile teritoriale de asistență socială inspectate au încălcat prevederile cadrului normativ, admitând multiple nereguli la acest capitol: la efectuarea evaluării necesităților de îngrijire la domiciliu și întocmirea fișei de evaluare a necesităților, la întocmirea planului individualizat de îngrijire și acordului/contractului de prestări servicii. Au au fost identificate 1482 astfel de nereguli la acest capitol, admise de toate structurile de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Hâncești - 433, DASPF Ștefan Vodă - 264, DASPF Căușeni – 211, DASPF Orhei – 189 și DASPF Glodeni – 172.



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

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

- b) Au fost de asemenea admise multiple nereguli procedurale la elaborarea și întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, la completarea planului individualizat de îngrijire, la întocmirea și semnarea acordului de prestări servicii cu beneficiarul. Au fost identificate 1556 astfel de nereguli procedurale la acest capitol, admise de toate structurile de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Căușeni – 423, DASPF Ștefan Vodă – 301, DASPF Hâncești - 242, DASPF Orhei – 178 și DASPF Glodeni – 161.

3) *Nereguli constatate în procesul verificării respectării cadrului normativ privind asigurarea îngrijirii la domiciliu.*

Pentru verificarea respectării standardelor minime de calitate în procesul de prestare a serviciilor de îngrijire la domiciliu, au fost efectuate vizite la domiciliu la 130 de beneficiari. Inspectarea a fost efectuată la beneficiarii din raioanele Basarabeasca și Hâncești, fiind realizată până la declanșarea pandemiei. Datele verificărilor efectuate denotă faptul că cele mai multe iregularități la acest capitol au fost admise de DASPF Hâncești – 257 nereguli. Au fost identificate 85 de cazuri (100% din cei verificați la domiciliu), când serviciile prestate nu se efectuau conform graficului de vizite, serviciile prestate de lucrătorii sociali beneficiarilor nu erau conforme planurilor individualizate de îngrijire sau beneficiarii nu dispuneau de acordul de prestări servicii.

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

În procesul verificării respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu au fost identificate 1281 nereguli în toate 8 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Hâncești – 314 iregularități, DASPF Orhei – 258, DASPF Căușeni – 196, DASPF Taraclia - 180 și DASPF Glodeni – 143 iregularități. Neregulile la acest capitol sunt cauzate de faptul că prestatorii de servicii nu dețin și nu aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în conformitate cu prevederile standardului 15 din Standardele minime de calitate⁶.

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

Au fost supuse verificării 124 de dosare ale beneficiarilor, serviciile de îngrijire cărora au fost suspendate sau sistate. Toate cele 8 structuri teritoriale de asistență socială inspectate au admis nereguli la acest capitol, fiind încălcate DASPF a admis nereguli la suspendarea și sistarea beneficiarilor Serviciului, fiind încălcate prevederile pct. 34-36 din Regulamentul-cadru⁷ și

⁶ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014

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

prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate. Au fost identificate 121 de iregularități, în toate structurile teritoriale de asistență socială inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Hâncești – 47 iregularități, DASPF Ștefan Vodă – 22, DASPF Căușeni – 16 și DASPF Nisporeni – 14 iregularități. Neregulile la acest capitol sunt cauzate și de faptul că prestatorul de servicii nu deține și nu aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, în conformitate cu prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate.

2.1.3.Principalele nereguli constatate la evaluarea managementului personalului Serviciului

1) *Nereguli privind formarea inițială și continuă a personalului*

Structurile teritoriale de asistență socială nu asigură formarea inițială și continuă a lucrătorilor sociali, încălcând astfel prevederile pct.50 din Regulamentul-cadru și cerințele specificate la standardul 19 din Standardele minime de calitate. Au fost constatate 308 de cazuri, privind neasigurarea de către prestatorii de servicii a formării inițiale și continuă a lucrătorilor sociali, admise de toate DASPF, cu excepția DASPF Basarabeasca și DASPF Orhei. Cele mai multe cazuri cu nereguli au fost admise de DASPF Căușeni – 82 cazuri, DASPF Hâncești – 62 cazuri, DASPF Glodeni – 53 cazuri, DASPF Ștefan Vodă – 45 cazuri, DASPF Nisporeni – 35 cazuri și DASPF Taraclia - 31 cazuri.

2) *Nereguli constatate privind angajarea și gestionarea personalului Serviciului.*

- a) Verificările efectuate în cele 8 structuri teritoriale de asistență socială denotă faptul că, unele DASPF încalcă normele de lucru și de salarizare a lucrătorilor sociali, admițând prestarea serviciilor la un număr mai mare sau mai mic, decât cel stabilit de Regulamentul-cadru sau de propriul Regulament de organizare și funcționare a serviciului, sau efectuează angajarea lucrătorilor sociali fără perfectarea contractelor de muncă, încălcând astfel prevederile pct.40 din Regulamentul-cadru. Astfel de încălcări au fost admise de DASPF Taraclia - 16 cazuri, DASPF Orhei – 9 cazuri și DASPF Căușeni – 2 cazuri.
- b) De asemenea, inspectările efectuate arată că, controlul managerial este la un nivel scăzut în majoritatea DASPF privind managementul resurselor umane și evidența timpului de muncă a personalului Serviciului, ceea ce creează riscuri de fraudă, cauzate de remunerarea necuvenită a angajaților. Astfel, structurile teritoriale de asistență socială au admis erori grave în evidența timpului de lucru a lucrătorilor sociali, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru lucrătorii sociali care au lipsit nemotivat de la serviciu și nu au acordat servicii beneficiarilor, fiind încălcate prevederile pct. 38, 42, 43 din Regulamentul-cadru. În același timp, lucrătorii sociali nu și-au respectat atribuțiile de funcție, încălcând grav prevederile contractului individual de muncă, nu au

respectat implementarea planurilor de îngrijire a beneficiarilor, nu au respectat graficul de vizite la domiciliu a beneficiarilor și au indicat date false în fișele de prestare a îngrijirii.

Au fost constatate **158 de cazuri**, în care lucrătorilor sociali au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru. Numărul total de zile de lucru lipsă a constituit **1105**, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu deosebit de mare în urma achitării veniturilor salariale necuvenite angajaților care au lipsit nemotivat de la serviciu și nu au acordat servicii de îngrijire la domiciliu beneficiarilor. Suma veniturilor salariale achitate ilegal lucrătorilor sociali a constituit suma de 157422 lei. Cele mai multe cazuri de ilegalități au fost admise de DASPF Orhei – 23 cazuri (291 zile) – 47500 lei, DASPF Ștefan Vodă – 23 cazuri (199 zile) – 30205 lei, DASPF Hâncești – 26 cazuri (187 zile) – 26634 lei, DASPF Căușeni – 22 cazuri (170 zile) – 21887 lei, DASPF Taraclia – 20 cazuri (95 zile) – 12760 lei, DASPF Basarabeasca – 10 cazuri (70 zile) – 9658 lei, DASPD Glodeni – 19 cazuri (56 zile) – 6621 lei și DASPF Nisporeni – 5 cazuri (29 zile) – 2157 lei.

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

Nr. crt.	Neregulile constatate		Basarabeasca	Hâncești	Ștefan Vodă	Glodeni	Taraclia	Nisporeni	Căușeni	Orhei	Total nereguli
	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și în admiterea beneficiarilor în Serviciu	Încadra rea, contrar prevede rilor legale	17	17	31	6	36	7	34	38	186
		Lipsa deciziei prestato rului de servicii	13	2	20	-	-	6	7	5	53
		Decizia emisă este incorectă	49	24	85	7	90	-	75	118	448
2	Nereguli la întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de îngrijire și a acordului de prestări servicii		131	433	264	172	49	33	211	189	1482
3	Nereguli procedurale la elaborarea și întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, la		130	242	301	161	18	103	423	178	1556

	completarea planului individualizat de îngrijire, la întocmirea și semnarea acordului de prestări servicii cu beneficiarul.										
4	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cadrului normativ privind asigurarea îngrijirii la domiciliu		-	257	-	-	-	-	-	257	
5	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării Serviciului		5	47	22	7	3	14	16	7	121
6	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale		64	314	126	143	180	-	196	258	1281
7	Nereguli privind formarea inițială și continua a personalului		-	62	67	53	41	35	82	9	349
8	Nereguli privind angajarea lucrătorilor sociali		-	-	-	-	16	-	2	9	27
9	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri/ lucrători	10	26	23	19	20	5	32	23	158
		nr. total de zile lipsă	78	187	199	56	95	29	170	291	1105
		valoarea neregulilor or (lei)	9659	26634	30205	6620	12760	2157	21887	47500	157422
10	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	103	189	129	155	103	82	216	139	1116
		Angajați	32	48	27	22	30	35	80	59	339
11	Nr.de vizite efectuate la domiciliu		45	85	-	-	-	-	-	-	130

2.2 INSPECTAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ PARENTALĂ PROFESIONISTĂ

2.2.1 Informație de context general

Serviciul de asistență parentală profesionistă (în continuare – Serviciul APP) face parte din grupul de servicii de îngrijire alternativă de tip familial. Serviciul APP este un serviciu social specializat, scopul căruia este de a oferi copilului îngrijire substitutivă în familia unui asistent parental profesionist.

Asistentul parental profesionist este angajatul Serviciului de APP care asigură îngrijirea și educarea copilului la domiciliul său pentru o perioadă determinată de timp.

Prestatorul Serviciului APP sunt Direcțiile asistență socială și protecția familiei din raioane și Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului Chișinău sau prestatorul privat, acreditat pentru prestarea serviciului dat în conformitate cu legislația.

Prestarea Serviciului APP se realizează în baza Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență parentală profesionistă, a Standardelor minime de calitate⁸ și a metodologiei Serviciului, aprobate de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.



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



Conform planului de activitate, în perioada anului 2020, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea prestării Serviciului APP la 7 entități publice: DASPF Basarabeasca, Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Nisporeni, Căușeni și Orhei. În total au fost supuși procedurilor de inspecție 134 copii, beneficiari ai Serviciului APP și 78 asistenți parentali profesioniști, inclusiv au fost verificate dosarele a 109 copii aflați la momentul inspecției în Serviciul APP.

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

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

Nr. crt.	Tipuri de nereguli	Total dosare inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea cazurilor cu nereguli (%)
1.	Nereguli privind respectarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în serviciu	109	53	49%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului și elaborarea planului individual de asistență a copilului.	109	35	32%
3.	Nereguli la plasamentul copilului în familia asistentului parental profesionist	109	69	63%
4.	Nereguli privind monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului	109	78	72%
5.	Nereguli privind respectarea cerințelor de încetare a plasamentului copilului și ieșirea din serviciu	25	17	68%
6.	Nereguli privind întocmirea și păstrarea dosarului copilului	109	97	89%
7.	Nereguli privind respectării cadrului normativ la evaluarea anuală a personalului serviciului	78	45	58%

2.2.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului APP

1) *Nereguli privind respectarea procedurii de plasament a copilului și respectarea criteriilor de eligibilitate*

Misiunile de inspecție efectuate denotă faptul că prestatorii de serviciu nu au respectat în toate cazurile procedura de luare a copilului de la părinți și plasarea lui în Serviciul APP, cerințe stabilite prin Legea nr.140 din 14.06.2013⁹. Astfel, luarea copiilor de la părinți și efectuarea plasamentului planificat de către autoritatea tutelară teritorială (ATT) – DASPF în Serviciul APP al copiilor separați de părinți, fără a fi stabilit statutul copilului, s-a realizat cu încălcarea prevederilor art.10 al Legii 140/2013 în 53 de cazuri. Frecvența neregulilor este semnificativă și constituie 53% din numărul de cazuri inspectate. În toate aceste cazuri urma să se efectueze plasamentul de urgență de către autoritatea tutelară locală, prin respectarea procedurii de luare a copiilor de la părinți sau de la persoanele în grija cărora acesta se află, în conformitate cu art.6, art.10 și art.11 din Legea 140/2013, ori stabilirea statutului copilului conform prevederilor art.14 – 18 din Legea 140/2013 și ulterior de realizat plasamentul copilului. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Ștefan Vodă – 19 cazuri, ceea ce reprezintă 90% din cazurile inspectate, DASPF Nisporeni – 10 cazuri (77%), DASPF Taraclia – 7 cazuri (78%), DASPF Glodeni – 6 cazuri (86%), DASPF Orhei – 6 cazuri (21%) și DASPF Basarabeasca – 5 cazuri (55%). Așa gen de nereguli nu au fost admise de DASPF Căușeni.

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

2) *Nereguli privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului*

Conform prevederilor Regulamentului-cadru și cerințelor Standardelor minime de calitate, prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului planificat pentru plasament în Serviciul APP. Verificările efectuate au identificat nereguli la etapa evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului în 35 de cazuri, în majoritatea structurilor teritoriale de asistență socială, cu excepția DASPF Ștefan Vodă și DASPF Glodeni. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Căușeni – 11 cazuri, DASPF Orhei – 9 cazuri, DASPF Nisporeni – 7 cazuri, DASPF Basarabeasca – 6 cazuri și DASPF Taraclia – 2 cazuri.

3) *Nereguli la plasamentul copilului în familia asistentului parental profesionist*

În procesul plasamentului copilului prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individual de asistență pentru fiecare copil care este planificat pentru plasament în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului, asigură ca plasamentul copilului să fie efectuat în baza potrivirii asistentului parental profesionist cu necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului și plasează copilul în baza dispoziției ATT, care se emite conform avizului Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate. Inspectările efectuate au identificat 69 cazuri de nereguli la această etapă, admise de toate structurile teritoriale de asistență socială, fiind încălcate prevederile pct.23, 24, 25 din Regulamentul-cadru și cerințele standardelor 26, 27 și 28 din Standardele minime de calitate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Orhei – 25 cazuri, DASPF Nisporeni – 14 cazuri, DASPF Ștefan Vodă – 11 cazuri, DASPF Basarabeasca – 9 cazuri și DASPF Căușeni – 6 cazuri.

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

Prestatorul de serviciu asigură monitorizarea plasamentului copilului și revizuirea planului individual de asistență a acestuia. Monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență contribuie la asigurarea asistenței și la dezvoltarea copilului conform necesităților acestuia. Monitorizarea plasamentului copilului este efectuată de către asistentul social responsabil de copii și reprezintă un proces de verificare a plasamentului copilului conform frecvenței stabilite și implică verificarea faptului că copilul beneficiază de îngrijire și educație adecvate necesităților identificate și în conformitate cu planului individual de asistență. Acest proces presupune efectuarea vizitelor în familia asistentului parental profesionist și realizarea obligatorie a discuțiilor individuale cu copilul aflat în plasament. Urmare a verificărilor efectuate privind monitorizarea plasamentului copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului au fost constatate 78 de cazuri cu nereguli, fiind încălcate cerințele standardului 29 din Standardele minime de calitate, în majoritatea structurilor teritoriale de asistență socială inspectate, cu excepția DASPF Basarabeasca și DASPF Taraclia. Cele mai

multe nereguli au fost admise de DASPF Orhei – 28 cazuri, din 29 de cazuri inspectate, DASPF Ștefan Vodă – 20 cazuri, din 21 de cazuri inspectate, DASPF Nisporeni – 13 cazuri (100%), DASPF Căușeni – 9 cazuri și DASPF Glodeni – 4 cazuri.

5) *Nereguli la încetarea plasamentului copilului*

Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu. Fiecare copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență și dezvoltare ale acestuia. Asistentul social responsabil de Serviciu cooperează cu autoritatea tutelară teritorială și cu alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii copilului din Serviciul APP. În cazul plasamentului de lungă durată, începând cu doi ani înainte de atingerea vârstei de 18 ani sau de finalizare a studiilor liceale, asistentul social responsabil de Serviciu și asistentul parental profesionist asigură ca planul individual de asistență a copilului care urmează să iasă din Serviciul APP să conțină activități pentru pregătirea acestuia către viața independentă. În scopul verificării respectării procedurii de încetare a plasamentului copilului în Serviciul APP, au fost supuse controlului 25 dosare personale ale copiilor ieșiți din serviciu în anii 2018 – 2020. S-au constatat abateri de la prevederile legale în 17 de cazuri, fiind încălcate cerințele standardului 30 din Standardele minime de calitate. Ponderea cazurilor cu nereguli este semnificativă și constituie 68% din numărul de cazuri inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Orhei – 8 cazuri (100% din cazuri), DASPF Taraclia – 5 cazuri, din 6 cazuri inspectate, DASPF Nisporeni – 2 cazuri și DASPF Căușeni – 2 cazuri.

6) *Nereguli la întocmirea dosarului copilului*

Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor plasați în Serviciul APP. Fiecare copil plasat în Serviciul APP deține un dosar personal, care conține documente relevante referitoare la situația respectivă a acestuia. În dosarul copilului se vor păstra acte, diferite informații, care vor constitui dovezi și evidența tuturor acțiunilor care au fost întreprinse pentru îndeplinirea indicațiilor din planul individual de asistență și dezvoltare a copilului pe toată perioada plasamentului în Serviciul APP. Acest gen de nereguli au fost identificate în toate 7 structuri teritoriale de asistență socială inspectate, fiind constatate 97 cazuri, încălcându-se astfel cerințele standardului 31 din Standardele minime de calitate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Orhei – 26 cazuri, DASPF Ștefan Vodă – 21 cazuri, DASPF Căușeni – 17 cazuri, DASPF Nisporeni – 12 cazuri și DASPF Basarabeasca -9 cazuri.

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

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

a) Au fost identificate nereguli admise în 2 cazuri de către DASPF Basarabeasca la plata alocațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP, prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 924 din 31.12.2009. Suma alocațiilor neachitate copiilor a constituit 4175 lei.

b) S-au constatat 7 cazuri de încălcare a prevederilor Regulamentului cu privire la tipurile, cuantumul și condițiile specifice de acordare a indemnizațiilor pentru creșterea și îngrijirea copiilor plasați în serviciile de tutelă/curatelă, asistență parentală profesionistă și casă de copii de tip familial¹⁰, la stabilirea și plata indemnizațiilor copiilor plasați în Serviciul APP. Au fost identificate 9 cazuri, admise de DASPF Căușeni, DASPF Taraclia și DASPF Orhei. Suma indemnizațiilor neachitate copiilor constituie în total 5864 lei.

c) S-a constatat aplicarea incorectă a prevederilor Regulamentului cu privire la stabilirea și plata indemnizației zilnice pentru copii¹¹ de către DASPF Căușeni, care nu a stabilit indemnizație zilnică majorată în anii 2019 și 2020. Au fost constatate 15 cazuri, iar suma indemnizațiilor zilnice neacordate a constituit suma de 8820 lei.

Tabelul nr. 6. Număr cazuri nereguli la stabilirea și plata indemnizațiilor copiilor plasați în Serviciul APP și indemnizațiilor zilnice

DASPF	Indemnizații (alocații*) pentru copiii plasați în APP		Indemnizații zilnice		Total	
	Nr. cazuri	Suma (lei)	Nr. cazuri	Suma (lei)	Nr. cazuri	Suma (lei)
Basarabeasca	2*	4175	-	-	2	4175
Taraclia	2	21	-	-	2	21
Căușeni	6	2330	15	8820	21	11150
Orhei	1	3513	-	-	1	3513
Total	11	10039	15		26	18859

2.2.3 Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului APP

1) Nereguli la angajarea și evaluarea anuală a asistenților parentali profesioniști

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

¹¹ Regulamentul cu privire la stabilirea și plata indemnizației zilnice pentru copii, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.378 din 25.04.2018

Verificările efectuate au scos în evidență multiple abateri de la cadrul normativ în procesul de aprobare la funcția de asistent parental profesionist, la evaluarea și re aprobarea anuală a asistenților parentali profesioniști conform standardelor de calitate. Se atestă re aprobarea în funcție efectuată nu în baza competențelor profesionale ale asistenților parentali profesioniști, în lipsa raportului de evaluare anuală a acestora sau în lipsa avizului Comisiei, fiind încălcate cerințele standardului 23 din Standardele minime de calitate.

S-au constatat 45 de cazuri cu nereguli la acest capitol, în toate cele 7 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Astfel de nereguli au fost admise de DASPF Ștefan Vodă – 11 cazuri, DASPF Orhei – 9 cazuri, DASPF Nisporeni – 9 cazuri, DASPF Basarabeasca - 7 cazuri, DASPF Căușeni – 4 cazuri, DASPF Taraclia – 4 cazuri și DASPF Glodeni – 1 caz.

2) Nereguli constatate în gestionarea personalului Serviciului APP și respectarea contractului individual de muncă

Structurile teritoriale de asistență socială au admis erori grave la evidența timpului de lucru a asistenților parentali profesioniști, completarea eronată a tabelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru asistenții parentali profesioniști care au lipsit nemotivat de la serviciu.

Asistenții parentali profesioniști au încălcat obligațiile specifice lor, stabilite la standardul 22 din Standardele minime de calitate, și anume: ” ..- să respecte termenele acordului de plasament al copilului;- să ofere copilului îngrijire și educație individualizată;- să participe la elaborarea și implementarea planului individual de asistență a copilului;- să informeze prestatorul de serviciu despre orice schimbare în situația familiei sale sau a copilului, care ar putea afecta capacitatea de a îngriji copilul.

A fost constatat că **42** asistenți parentali profesioniști au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit **508 de zile**, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu mare, cauzat de achitarea veniturilor salariale nejustificate asistenților parentali profesioniști, care au lipsit și nu au acordat servicii de îngrijire și educație copiilor din plasament.

Suma veniturilor salariale achitate ilegal asistenților parentali profesioniști a constituit suma de **85652 lei**. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Orhei – 16 cazuri (234 zile), DASPF Ștefan Vodă – 13 cazuri (167 zile), DASPF Căușeni – 5 cazuri (29 zile), DASPF Basarabeasca – 2 cazuri (38 zile), DASPF Nisporeni – 3 cazuri (13 zile), DASPF Taraclia – 2 cazuri (16 zile) și DASPF Glodeni – 1 caz (11 zile).

Tabelul nr. 7. Numărul de nereguli pe fiecare entitate inspectată

Nr. crt.	Neregulile constatate		Basarabasca	Ștefan Vodă	Glodeni	Taraclia	Nisporeni	Căușeni	Orhei	Total nereguli
1.	Nereguli privind respectarea procedurii de plasament a copilului și respectarea criteriilor de eligibilitate		5	19	6	7	21	-	6	64
2.	Nereguli la plata alocațiilor/îndemnizațiilor pentru copii plasați în Serviciul APP	nr. cazuri	2	-	-	2	-	21	1	26
		suma (lei)	4175	-	-	21	-	11150	3513	18859
3.	Nereguli la plata alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere	nr. cazuri	-	-	-	-	-	-	-	-
		suma (lei)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Nereguli la plata alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere	nr. cazuri	-	-	-	-	-	-	-	-
		suma (lei)	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	Nereguli la evaluarea necesităților de dezvoltare și elaborarea planului individual de asistență a copilului		6	-	-	2	7	11	9	35
6.	Nereguli la plasamentul copilului în familia asistentului parental profesionist		9	11	2	2	14	6	25	69
7.	Nereguli privind monitorizarea copilului și revizuirea planului planului individual de asistență a copilului		-	40	4	-	19	9	28	104
8.	Nereguli privind încetarea plasamentului copilului		-	-	-	6	3	2	8	20
9.	Nereguli la întocmirea și păstrarea dosarului copilului		9	21	7	5	12	17	26	97
10.	Nereguli la angajarea personalului și evaluarea anuală		7	11	1	4	9	4	9	45
11.	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri	2	13	1	2	3	5	16	42
		nr. total de zile lipsă	38	167	11	16	13	29	234	508
		Valoarea totală a neregulilor (lei)	5262	27761	1372	2785	2738	5002	40732	85652
12.	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	12	26	7	13	16	26	34	134
		Asistenți parentali	4	18	3	4	7	13	29	78

2.3 INSPECTAREA SERVICIULUI SOCIAL "ECHIPĂ MOBILĂ"

2.3.1 Informație de context general

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

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



Obiectivele Serviciului EM sunt următoarele:

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

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

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

Conform planului de activitate, în perioada anului 2020, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea prestării Serviciului EM la 5 entități publice: DASPF Ștefan Vodă, Glodeni, Taraclia, Căușeni și Orhei. Procedurilor de inspecție au fost supuși 150 beneficiari ai Serviciului EM, inclusiv 107 beneficiari activi, cărora li se prestau servicii la momentul inspecției și 19 specialiști din cadrul Serviciului EM.

Tabelul nr. 8. Numărul de cazuri/dosare cu nereguli și ponderea lor

Nr. crt.	Tipuri de nereguli	Total dosare inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea cazurilor cu nereguli(%)
1.	Nereguli privind respectarea respectării procedurii de admitere a beneficiarilor în serviciu.	107	73	68%
2.	Nereguli privind cumularea tuturor criteriilor de admitere în serviciu	107	107	100%
3.	Nereguli privind evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.	107	107	100%
4.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor	107	107	100%
5.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciilor	43	24	56%
6.	Nereguli la evaluarea și angajarea personalului Serviciului	19	19	100%

3.2.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului EM

1) Nereguli privind respectarea procedurii de admitere și a criteriilor de eligibilitate la admiterea în serviciu

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

- a) Lipsa cererii de solicitare de admitere în serviciu – 4 cazuri, în DASPF Ștefan Vodă, Glodeni și Orhei;
- b) Lipsa certificatului de dizabilitate sau extrasului din fișa medicală de ambulatoriu – 15 cazuri (DASPF Taraclia și DASPF Orhei),
- c) Lipsa deciziei echipei multidisciplinare privind admiterea în serviciu – 13 cazuri (DASPF Orhei);
- d) A fost încălcat termenul de luare a deciziei de admitere în serviciu – 58 cazuri (DASPF Ștefan Vodă, Taraclia și Căușeni);
- e) Admiterea în serviciu a persoanelor fără grad de dizabilitate sau cu grad de dizabilitate neeligibil – 3 cazuri (DASPF Orhei).

Se atestă, în mod deosebit, că nicio DASPF nu respectă cerințele stipulate la pct.34 din Regulamentul-cadru¹², privind respectarea tuturor criteriilor de admitere cumulativ, stipulate în Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru. Această iregularitate a fost admisă în toate 107 cazuri inspectate.

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

Toate structurile teritoriale de asistență socială verificate au admis nereguli la acest capitol, în toate cele 107 cazuri inspectate. Neregulile constatate sunt următoarele:

- a) Neefectuarea evaluării inițiale a solicitantului în termeni;
- b) Neefectuarea evaluării complexe a solicitantului de către echipa multidisciplinară de specialiști și a specialiștilor Serviciului EM;
- c) Planul individualizat de asistență nu include programe de recuperare și (re)socializare a beneficiarului, de instruire a persoanelor implicate în procesul de incluziune a beneficiarului;
- d) Planul individualizat de asistență nu specifică condițiile în care va înceta sau se va suspenda prestarea de servicii;
- e) Nerevizuirea planurilor individualizate de asistență în termenii stabiliți de Regulamentul-cadru;
- f) Nu sunt precizate în acordul de obiectivele planului individualizat de asistență, data începerii și sistării prestării de servicii beneficiarului, precum și persoana de referință care va relata despre situația beneficiarului după încetarea prestării serviciului;
- g) Lipsa orarului activităților desfășurate la domiciliul beneficiarului, anexat la acordul de colaborare.

3) *Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluate serviciilor prestate în cadrul Serviciului EM*

¹² Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin HG nr.722 din 22.09.2011

Monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor este realizată la un nivel scăzut de către managerul serviciului (managerul de caz) în toate 5 structuri teritoriale de asistență socială. Managerul serviciului (managerul de caz) nu efectuează numărul necesar de vizite la domiciliul beneficiarului, sau la efectuarea vizitelor la domiciliul beneficiarilor nu întocmește rapoarte de monitorizare, în toate 107 cazuri inspectate din DASPF inspectate, fiind încălcate prevederile pct.48-52 din Regulamentul-cadru și cerințele standardului 9 din Standardele minime de calitate¹³.

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

În scopul verificării respectării procedurii de încetare și suspendare a prestării de servicii beneficiarului, au fost supuse controlului dosarele personale a 43 beneficiari, cărora li s-a sistat prestarea serviciilor în anii 2019 – 2020. S-au constatat 24 de cazuri abateri de la cerințele menționate la standardul 8 din Standardele minime de calitate, admise de toate 5 structuri teritoriale de asistență socială: DASPF Căușeni – 8 cazuri (67% din cazurile verificate), DASPF Glodeni – 5 cazuri (100%), DASPF Ștefan Vodă – 5 cazuri (50%), DASPF Taraclia – 4 cazuri (40%) și DASPF Orhei – 2 cazuri (33%).

5) *Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului*

La acest capitol au fost constatate abateri de la prevederile legale, admise de toți 5 prestatori de servicii inspectați. Au fost constatate 19 cazuri cu nereguli (100% din specialiștii inspectați), în care personalul Serviciului EM nu activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului, prestatorul de serviciu nu are o evidență clară a repartizării personalului Serviciului la domiciliul beneficiarilor, încălcându-se astfel prevederile standardului 10 din Standardele minime de calitate.

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

Au fost constatate încălcări privind respectarea obligațiilor de serviciu de către personalul Serviciului EM, care au lipsit nemotivat de la serviciu, încălcând prevederile contractului individual de muncă. Au fost încălcate de asemenea prevederile pct. 21 din Regulamentul-cadru¹⁴, care stabilește: *Managerul de caz este responsabil de conducerea și monitorizarea zilnică a activității specialiștilor din cadrul Serviciului*. Au fost constatate 7 cazuri de lipsă a personalului de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 25 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu prin plata veniturilor salariale ilegale în

¹³ Standardele minime de calitate, aprobate prin HG nr.722 din 22.09.2011

¹⁴ Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin HG nr.722 din 22.09.2011

sumă de 3446 lei. Astfel de nereguli au fost admise de către DASPF Orhei – 1 caz (15 zile) – 1538 lei, DASPF Ștefan Vodă – 3 cazuri (3 zile) – 658 lei, DASPF Căușeni – 2 cazuri (4 zile) – 838 lei și DASPF Taraclia – 1 caz (3 zile) - 412 zile.

Tabelul nr. 9. Numărul de cazuri cu nereguli pe fiecare entitate inspectată

Nr. crt.	Neregulile constatate		Ștefan Vodă	Glodeni	Taraclia	Căușeni	Orhei	Total nereguli
1.	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și admiterea ilegală în serviciu a beneficiarilor.		11	2	25	22	13	73
2.	Nereguli privind neîntrunirea tuturor criteriilor de admitere în serviciu		24	23	25	22	13	107
3.	Nereguli la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.		24	23	25	22	13	107
4.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluarea serviciilor prestate de echipa mobilă		24	23	25	22	13	107
5.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului		5	5	4	8	2	24
6.	Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului.		4	4	4	4	3	19
7.	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri/ specialiști	3	-	1	2	1	7
		nr. total de zile lipsă	3	-	3	4	15	25
		Valoarea totală a neregulilor (lei)	658	-	412	838	1538	3446
8.	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	24	23	25	22	13	107
		Angajați	4	4	4	4	3	19

2.4 INSPECTAREA SERVICIULUI SOCIAL "ASISTENȚĂ PERSONALĂ"

2.4.1. Informație de context general

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

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

Obiectivele Serviciului de Asistență personală sunt axate pe:

1) oferirea unor servicii de asistență și îngrijire flexibile, centrate pe persoană, care să îmbunătățească calitatea vieții și independența persoanelor cu dizabilități severe;

2) facilitarea accesului la educație și încadrare în câmpul muncii;

3) prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități;

4) sprijinirea beneficiarilor să mențină și să dezvolte relații sociale în familie și comunitate.



Beneficiari ai Serviciului de “Asistență personală” poate fi: persoană cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe, care îndeplinesc condițiile de eligibilitate.

Prestator de serviciu este autoritatea administrației publice locale de nivelul al doilea și a municipiului Bălți, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială, și care își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, Regulamentului-cadru¹⁵, Standardelor minime de calitate¹⁶, precum și propriile regulamente de funcționare și organizare.

În anul 2020, în conformitate cu planul de activitate, a fost efectuată o misiune de inspecție a Serviciului social “Asistență personală” din cadrul DASPF Glodeni, în procesul căreia a fost verificată implementarea recomandărilor Inspecției Sociale, înaintate în urma misiunii de inspecție realizate anterior.

2.4.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului social “Asistență personală”.

¹⁵ Regulamentu-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social “Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

¹⁶ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

1) *Nereguli privind implementarea recomandărilor Inspecției Sociale*

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

Tabelul nr. 10. Numărul de cazuri/dosare cu nereguli și ponderea lor.

Nr. crt.	Tipuri de nereguli	Total dosare inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea cazurilor cu nereguli (%)
1.	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și a procedurilor privind admiterea beneficiarilor în Serviciu	71	18	25%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și acordului de prestări servicii	71	51	72%
4.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor acordate beneficiarilor	71	-	0%
5.	Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului	5	5	100%
6.	Nereguli privind angajarea, gestionarea și instruirea personalului	71	71	100%

2) *Nereguli la admiterea beneficiarilor în serviciu și respectarea criteriilor de eligibilitate*

S-a efectuat admiterea neregulamentară în Serviciu a 17 persoane, contrar criteriilor de eligibilitate stabilite de Instrucțiune¹⁷. Aceste persoane au continuat să beneficieze de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, contrar prevederilor Legii nr. 499 din 14.07.1999¹⁸. De asemenea, nu au fost respectate prevederile pct. 27¹ și 27² din Regulamentul cu privire la modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii și alocațiilor sociale de stat. Suma plătită necuvenit prin intermediul Casei Naționale de Asigurări Sociale de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, la cei 17 beneficiari ai Serviciului constituit în total 24067,5 lei.

¹⁷ Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, anexă la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”;

¹⁸ Legea nr.499 din 14.07.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni

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

DASPF Glodeni a admis multiple abateri de la prevederile legale la acest capitol, încălcând prevederile pct. 23 și 34 din Regulamentul-cadru¹⁹ și cerințele standardului 4 din Standardele minime de calitate²⁰. Neregulile identificate sunt următoarele:

- a) Lipsa evaluării complexe a necesităților solicitantului – 31 de cazuri;
- b) Lipsa planului individualizat de asistență – 4 cazuri;
- c) Planul individualizat de asistență nu conține informația detaliată despre volumul și serviciile oferite beneficiarului – 13 cazuri;
- d) Planului individualizat de asistență nu are indicat data întocmirii – 9 cazuri.

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

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

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

Au fost constatate încălcări privind respectarea obligațiilor de serviciu de către asistenții personali, care au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, încălcând prevederile contractului individual de muncă.

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

Concomitent, asistenții personali nu au respectat atribuțiile de funcție, încălcând grav prevederile contractului individual de muncă, a fișei postului și nu au respectat implementarea planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor, contrar prevederilor pct.12 din Regulamentul-cadru: *“Asistentul personal are următoarele responsabilități: 1) prestează*

¹⁹ Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social “Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

²⁰ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului.”

Au fost constatate 17 cazuri de lipsă a asistenților personali de la serviciu și neacordare a serviciilor beneficiarilor, care au lipsit în total 189 de zile. Sumă totală a veniturilor salariale achitate nejustificat asistenților personali care au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, constituie în total 22417,65 lei.



CAPITOLUL III. REZULTATELE ACTIVITĂȚII PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI

3.1 INSPECTAREA AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI

3.1.1 informație de context general

Misiunile de inspecție privind modul de aplicare corectă și unitară a legilor și a altor acte normative care reglementează stabilirea și acordarea prestațiilor sociale de către STAS, s-au realizat în conformitate cu Planul de activitate al Inspecției Sociale pe anul 2020, având stabilite următoarele obiective:

- *Evaluarea conformității* modului de acceptare, examinare și procesare a cererilor solicitanților de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului de către asistenții sociali din cadrul STAS;
- *Stabilirea cazurilor de fraudă și eroare* în procesul de acordare și plată a prestațiilor sociale, ca rezultat al declarării unor informații eronate de către beneficiari, precum și al neexercitării corespunzătoare a atribuțiilor funcționale de către angajații STAS;
- *Identificarea soluțiilor* de remediere a deficiențelor constatate în procesul de stabilire și plată a prestațiilor sociale prin înaintarea recomandărilor de inspecție.

Baza legală de reglementare

Verificarea modului de stabilire și acordare a prestațiilor sociale de către STAS, s-a desfășurat în conformitate cu:

- Legea cu privire la ajutorul social nr. 133 din 13.06.2008;
- Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 802 din 28.10.2011;
- Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1167 din 16.10.2008 (în continuare Regulament);
- Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 208 din 22 decembrie 2015 „Cu privire la aprobarea standardelor de prestare a serviciilor pentru structurile teritoriale de

asistență socială, Ghidurilor și Metodologiei pentru implementarea standardelor de prestarea serviciilor de către structurile teritoriale de asistență socială”.

- Standardele de inspecție, aprobate prin Ordinul șefului Inspecției Sociale nr. 122 din 29 decembrie 2017;
- Instrucțiunea-cadru referitor la implementarea Acordului de cooperare în cadrul Programului de ajutor social anexat la Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr. 816/1 din 28.06.2018.

În procesul de inspectare s-au utilizat metodele și tehnicile de colectare a probelor de inspecție reglementate în *„Manualul operațional privind inspectarea ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului”* aprobat prin ordinul șefului Inspecției Sociale nr. 113 A din 29 octombrie 2018, după cum urmează:



Analiza documentelor:

- 1) Solicitarea informației de la angajatori cu privire la mărimea salariului net obținut - pentru 216 persoane;
- 2) Solicitarea informației de la autoritățile publice locale de nivelul I cu privire la deținerea terenurilor agricole - pentru 2118 persoane din 68 localități a RM;
- 3) Solicitarea informației de la STAS cu privire la compensația pentru serviciile de transport obținută - pentru 236 beneficiari;
- 4) Solicitarea informației de la instituțiile de învățământ privind mărimea bursei de studii obținută de membrii familiei declarați cu statut ocupațional de „elev/student” - pentru 48 persoane;
- 5) Solicitarea informației de la Direcțiile pentru ocuparea forței de muncă cu privire la aflarea la evidență a șomerilor – pentru 137 cetățeni;
- 6) Solicitarea informației de la STAS cu privire la conlucrarea cu APL în vederea încadrării persoanelor cu statutul ocupațional „șomer” în activitățile de interes comunitar – pentru 137 persoane;
- 7) Interpelarea bazei de date a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră privind traversarea hotarului de stat de către membrii familiilor beneficiare de prestații sociale pentru 1789 persoane.

Confirmarea:

- 1) Efectuarea vizitelor la domiciliul a 185 familii beneficiare de prestații sociale, fiind verificată corectitudinea datelor declarate în cerere, inclusiv - componența familiei; bunăstarea familiei (obiectele durabile și utilitățile deținute), precum și modificările intervenite pe parcurs;
- 2) Compararea datelor declarate de către beneficiarii de prestații sociale referitor la deținerea terenurilor agricole cu datele prezentate de autoritatea publică locală;
- 3) Compararea datelor declarate de către beneficiarii de prestații sociale referitor la membrii familiei plecați peste hotare cu datele oferite de către Inspectoratul General al Poliției de Frontieră.

În perioada ianuarie - decembrie 2020 au fost efectuate 10 misiuni de inspecție, privind verificarea modului de stabilire și acordare a prestațiilor sociale pentru beneficiarii de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului din 10 raioane ale țării, ceea ce prezintă 83,33% din numărul misiunilor de inspecție planificate pentru perioada respectivă.

Raportăm că în conformitate cu Planul misiunilor de inspecție, în martie 2020 a fost inițiată misiunea de inspecție la STAS Bălți, însă misiunea a fost suspendată, ulterior sistată deoarece, IS a întâmpinat obstacole în realizarea acesteia (*principalele cauze care au dus la sistarea misiunii au fost: situația excepțională anunțată de Parlamentul RM, lipsa conlucrării cu administrația publică locală din. Mun. Bălți și ulterior starea extraordinară în sănătate publică anunțată de Guvernul RM*).

Pentru misiunile de inspecție planificate, țintele de inspecție (cererile de AS și APRA) au fost selectate în baza a trei Profiluri de risc, dintre care fac parte următoarele criterii de risc:

Profilul nr. 1 *Profilul de risc constituit din 6 criterii de risc/variabile* legate de caracteristicile familiilor beneficiare de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului, inclusiv:

- ✓ familia are în componența sa cel puțin un membru plecat peste hotare;
- ✓ familia nu are alți membri decât solicitantul cu statut de angajat;
- ✓ familia nu are în componența sa membru/membri cu statut de salariat;
- ✓ familia este compusă cel puțin din 5 sau mai mulți membri;
- ✓ cazul selectat să includă plata ajutorului social și ajutorul pentru perioada rece a anului;
- ✓ cazul este activ (în plată).

Profilul nr. 2 *Profilul de risc, care are la bază 6 criterii de risc*, după cum urmează:

- ✓ numărul membrilor de familie în logaritm în dependență de probabilitatea erorilor;
- ✓ la cererea de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului sunt anexate cel puțin 2 acte ce confirmă statutul de angajat (salariat);
- ✓ familia are în componență membru/ membri cu dizabilități;
- ✓ familia deține animale de casă;
- ✓ cazul selectat să includă plata ajutorului social și ajutor pentru perioada rece a anului;
- ✓ cazul este activ (în plată).

Profilul nr. 3 *Profilul de risc, care are la bază 4 criterii de risc*, identificate în baza analizei impactului constatat pe tipuri de iregularitate:

- ✓ familia are în componența sa cel puțin un membru plecat peste hotare;
- ✓ venitul familiei este mai mic de 2000 lei;
- ✓ cazul selectat să includă plata ajutorului social și ajutor pentru perioada rece a anului;
- ✓ cazul este activ (în plată).

În cadrul misiunilor de inspecție au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 997 cereri pentru acordarea ajutorului social, (991 cereri – misiuni planificate, 6 cereri misiuni inopinate), dintre care 186 cereri au fost anulate, respectiv excluse din SIAAS. Astfel, în continuare facem referință doar la cererile complet inspectate (811 cereri). Din numărul total de cereri inspectate 776 cereri, sau 95,7% au fost constatate cu iregularități, dintre care 488 cereri cu impact financiar.

Ponderea cererilor constatate cu iregularități cu impact financiar din numărul total al cererilor complet inspectate prin intermediul SIAAS constituie 60,2%.

În procesul de inspecție au fost antrenați în mediu 3,5 inspectori și un manager operațional care a avut responsabilități de monitorizare și asigurare a calității procesului de inspecție, în total fiind utilizate 992 zile/om. Pentru un caz inspectat sa cheltuit în mediu 1,2 zile om, sau acest indicator îmbunătățindu-se comparativ cu anul 2019 (1,4 zile/om).

3.1.2 Aplicarea criteriilor de risc, impactul activităților de inspecție și eficiența profilurilor de risc

Una dintre prioritățile principale stabilite pentru anul 2020 este evaluarea rezultatelor aplicării Profilurilor de risc în inspecția ajutorului social și ajutorul pentru perioada rece a anului. Astfel, se menționează următoarele:

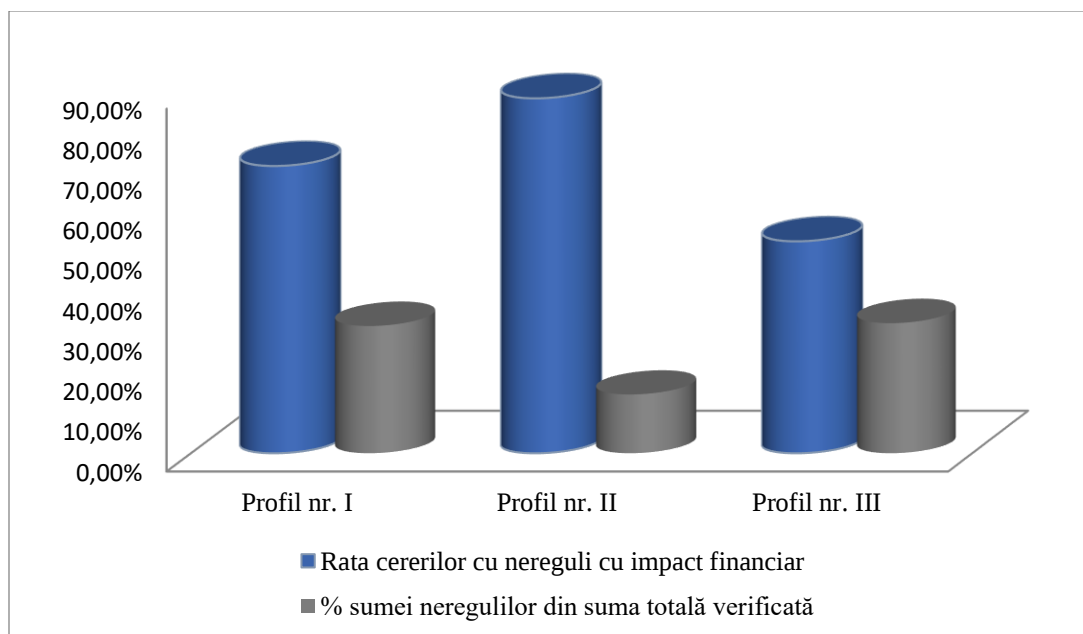
Analiza datelor colectate în campaniile de inspecție desfășurată prin aplicarea profilului de risc, denotă o creștere semnificativă a indicatorilor rezultativi de inspecție, comparativ cu cei înregistrați în cadrul campaniei de inspecție în baza unui eșantion aleatoriu simplu. O majorare semnificativă a înregistrat rata sumei fraudei și erorii, care de la 10,1 %, înregistrată în baza unui eșantion simplu aleatoriu (anul 2018), pe parcursul anului 2020 a avut un indice de 29,3% în cadrul inspecțiilor efectuate pe baza profilului de risc. Rezultatele activității de inspecție în funcție de profilul utilizat sunt expuse în Tabelul nr.11

Tabelul nr.11. Rezultatele activității de inspecție în funcție de Profilul utilizat.

n/o	Profil de risc	Cereri inspectate	Total cereri cu iregularități	Cereri cu ireg. cu impact financiar	Rata cererilor cu iregularități cu impact financiar	Suma supusa procedurilor de inspecție	Suma acordată nejustificat	% sumei neregulilor din suma totală	Valoarea totală a iregularităților	Suma spre restituire	Rata sumei înaintate spre restituire (din suma acordată nejustificat)
1	Nr. I	97	94	67	71,3%	1717,6	546,4	31,8%	539,1	528,0	96,6%
2	Nr. II	174	166	146	88,0%	1499,1	220,2	14,7%	68,8	148,2	67,3%
3	Nr. III	534	510	269	52,7%	5041,6	1637,1	32,5%	1617,7	1489,6	91,0%
Total		805	770	482	59,9%	8258,3	2403,7	29,1%	2225,6	2165,8	90,1%

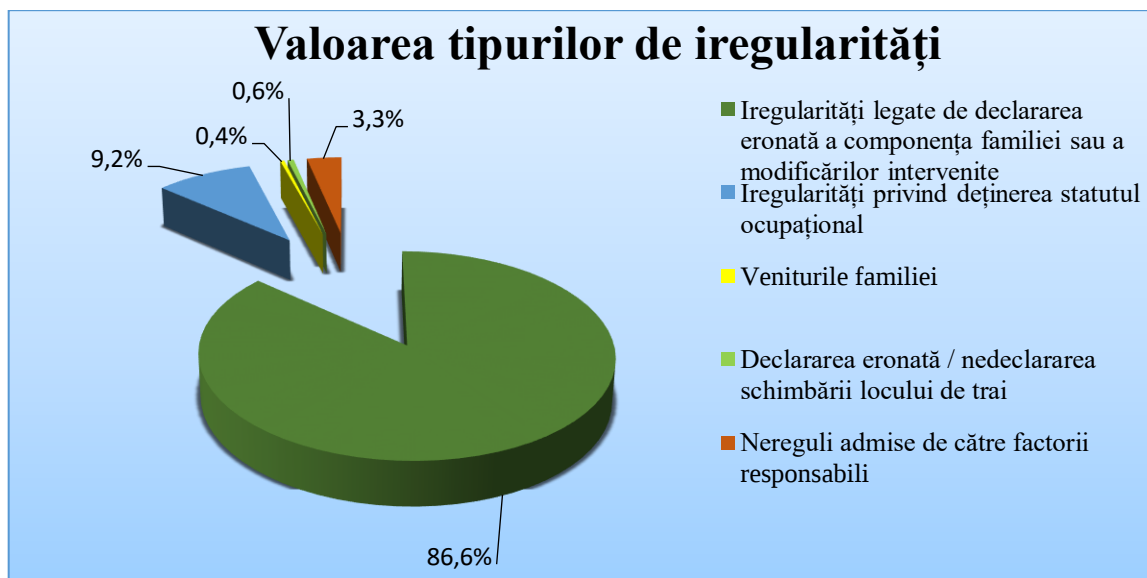
Datele din tabel denotă că cel mai rezultativ a fost Profilul nr. III, în rezultatul aplicării acestui profil rata fraudei și erorii din suma totală verificată a constituit 32,5%. Profilul nr. I la fel a înregistrat un nivel înalt a ponderii sumei neregulilor din suma totală verificată. Cât ține de rezultatele Profilului nr. II, valoarea iregularităților din suma totală inspectată a constituit 14,7%, sau cu 15,7% mai puțin în comparație cu rezultatele pentru anul 2019, însă ținând cont că acest profil asigură depistarea a celei mai mari rate a cererilor cu iregularități care au impact financiar s-a decedat aplicarea acestuia la selectarea cazurilor spre inspecție.

Figura nr. 3 Rezultatele și impactul pentru fiecare profil de risc



Având în vedere că criteriul definitoriu al Profilului nr. I și Profilului nr. III a fost ca *familia beneficiară de AS și APRA să includă în componența sa cel puțin un membru plecat peste hotare, analiza valorii tipurilor de fraudă și eroare denotă că partea preponderentă revine celei legate de modificarea componenței familiei. Astfel, în rezultatul aplicării Profilului nr. I și nr. III ponderea sumei de fraudă și eroare a constituit 32,15%, majorându-se cu 22 puncte procentuale în comparație cu rezultatele campaniei de inspecție pe baza unui eșantion simplu aleatoriu. Acest fapt denotă o țintire eficientă a familiilor expuse acestui risc.*

Figura nr. 4. Valoarea iregularităților constatate pe tipuri de neconformități



În rapoartele sale de inspecție, Inspekția Socială a menționat despre amploarea valorii tipului respectiv de fraudă și eroare și, respectiv, a recomandat structurilor teritoriale de asistență socială să-și îmbunătățească instrumentele de control intern managerial, inclusiv să evalueze riscurile legate de modificarea componenței familiei, pentru a le gestiona mult mai eficient. Menționăm că recomandarea poate fi atinsă în totalitate, deoarece legislația prevede expres modalitatea de verificare a datelor declarate în cereri prin efectuarea vizitelor la domiciliul beneficiarilor de AS și APRA și perfectarea anchetelor sociale.

Sporirea indicatorilor specifici activității de inspecție au dus și la creșterea eficienței activității Inspekției Sociale, prin efectuarea unor inspecții cost-eficiente. Astfel, dacă urmare activităților de inspecție în baza eșantionului simplu aleatoriu (anul 2018), la fiecare leu cheltuit din buget a revenit aproximativ – 1,11 lei iregularități, apoi în baza aplicării profilului de risc, la un leu utilizat – 4,15 lei iregularități. Urmare aplicării profilului de risc performanța activității de inspecție a crescut de aproximativ de 4 ori.

Datorită selectării cererilor de AS și APRA în baza criteriilor de risc, în anul 2020 se raportează o rată înaltă de depistare a iregularităților, astfel, rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor constituie 95,68 %.

De asemenea, rata sumei înaintate spre restituire din suma totală constată cu iregularități este foarte înaltă și constituie 90,24 %, menținându-se la fel ca și în anul precedent (90,3 % - 2019).

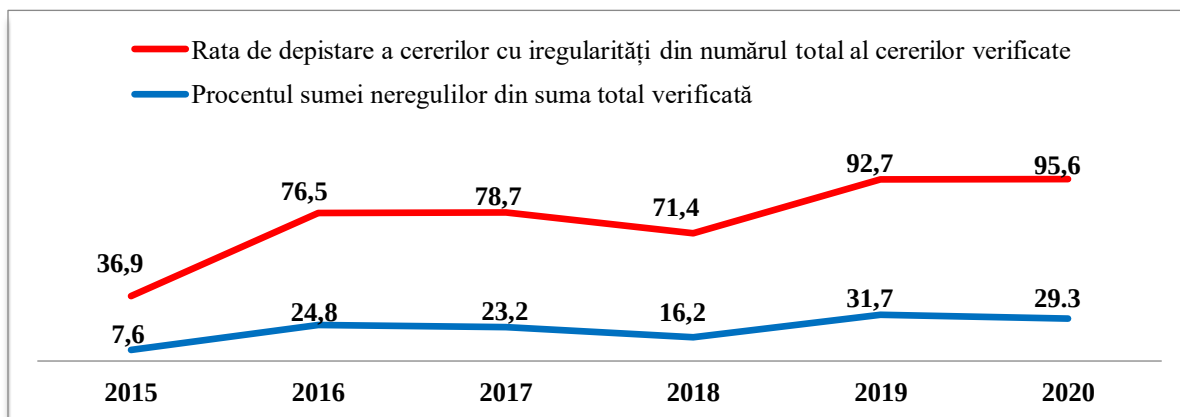
Sinteza principalelor indicatori rezultați din inspectarea celor 811 cereri de AS și APRA sunt expuși în Tabelul nr. 12.

Tabelul nr. 12 Generalizarea datelor pentru misiunile de inspecție efectuate

Generalizarea datelor privind misiunile de inspecție efectuate în baza Planului anual de activitate pentru anul 2020												
Misiuni Planificate												
n/o	Raioane	Cereri inspectate	Total cereri cu încălcări	Cereri cu ner. cu impact financiar	Rata cererilor cu ner. cu impact financiar	Suma supusa procedurilor de inspecție	Suma acordată nejustificat	% sumei neregularilor din suma totală verificată	Suma neacordată	Valoarea totală a iregularităților	Suma spre restituire	Rata sumei înaintate spre restituire (din suma acordată nejustificat)
1	Strășeni	58	57	24	41.4%	393,9	44,9	11.4%	-1,9	43,0	41,8	93.1%
2	Anenii Noi	56	54	40	71.4%	394,0	146,0	37.1%	-3,5	142,6	138,5	94.8%
3	Basarabeasca	51	46	16	31.4%	276,4	20,6	7.4%	-13,6	6,9	16,2	78.7%
4	Glodeni	75	74	50	66.7%	843,1	169,0	20.0%	-27,8	141,1	145,6	86.2%
5	Dondușeni	108	90	73	67.6%	1111,9	308,9	27.8%	-41,5	267,4	277,6	89.9%
6	Drochia	88	88	39	44.3%	607,9	120,8	19.9%	-2,4	118,5	116,9	96.7%
7	Soroca	107	107	57	53.3%	884,4	160,8	18.2%	-5,6	155,2	144,8	90.0%
8	Sîngerei	116	108	74	63.8%	1385,0	361,2	26.1%	-31,2	330,0	346,8	96.0%
9	Nisporeni	146	146	109	74.7%	2361,6	1071,5	45.4%	-50,6	1020,9	937,7	87.5%
		805	770	482	59.9%	8258,2	2403,7	29.1%	-178,1	2225,6	2165,9	90.1%
Misiuni Inopinate												
1	Petiții/ sesizări	6	6	6	100%	46,5	33,7	72.5%	0	33,7	33,7	100%
		6	6	6	100.0%	46,5	33,7	72.5%	0	33,7	33,7	100%
Total		811	776	488	60.1%	8304,7	2437,4	29.3%	-178,1	2259,3	2199,6	90.2%

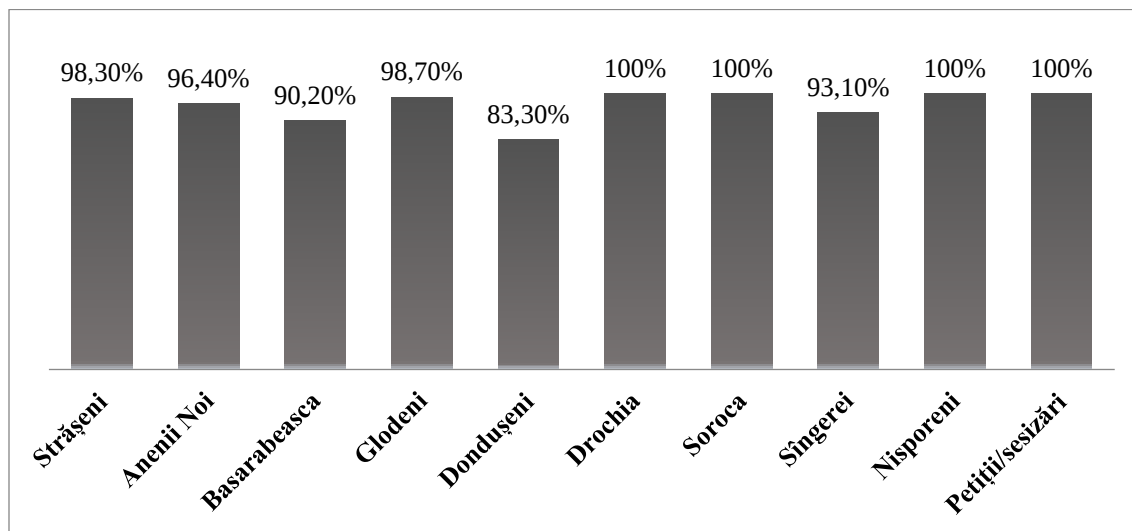
În cadrul celor 10 misiuni de inspecție au fost constatate iregularități (plăți necuvenite achitate beneficiarilor) în valoare totală de 2437,4 mii lei, sau ceea ce constituie 29,3% din suma verificată (8304,7 mii lei), înregistrând o diminuare nesemnificativă în comparație cu anul 2019. *Evoluția în dinamică a indicatorilor reflectați mai sus se prezintă în Figura nr. 5.*

Figura nr. 5. Evoluția campaniei de inspecție 2015 – 2020



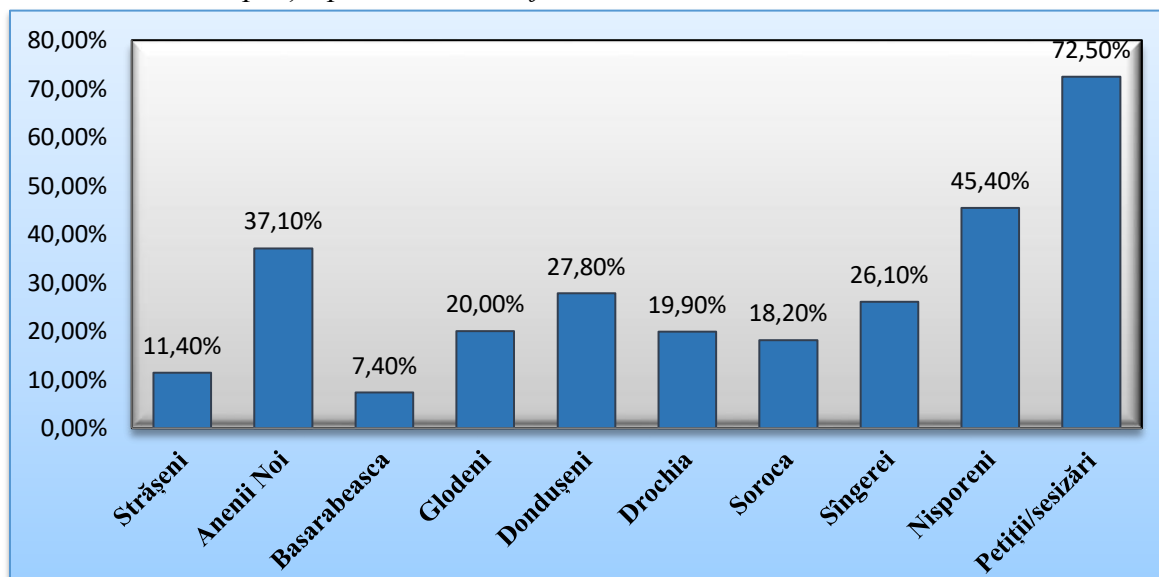
În majoritatea entităților ponderea cererilor cu iregularități a atins un nivel critic, de la 99 % la 83,3 %. De remarcă că în cadrul a trei STAS, fiind desfășurate misiuni de inspecție ponderea cererilor cu iregularități din numărul total inspectate a constituit 100%, ceea ce înseamnă că fiecare cerere inspectată are cel puțin o iregularitate. Ponderea cererilor cu iregularități per entitate sunt expuse în Figura nr.6 :

Figura nr. 6. Ponderea cererilor cu iregularități



Dacă, în mediu ponderea sumei iregularităților din suma total verificată a constituit 29,35 %, atunci per entitate acest indicator a fost cuprins de la 72,5 % pînă la 7,40 %. Ponderea sumei iregularităților din suma total verificată per entitate este expusă în Figura nr. 7.

Figura nr. 7. Ponderea sumei iregularităților în raport cu suma totală supusă procedurilor de inspecție per entitate verificată



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

- a) 2352,7 mii lei, sau 96,5 % din valoarea totală (2437,4 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 cuantumul 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;
- b) 84,6 mii lei sau 3,5 % din valoarea totală au constituit iregularitățile de tip administrativ, dintre care:
 - 32,1 mii lei - comise de factorii responsabili din cadrul Direcțiilor asistență socială și protecție a familiei în procesul de acordare și plată a AS și APRA;
 - 52,5 mii lei - comise de către APL, urmare eliberării certificatelor cu date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare.

Comparativ cu anul precedent, s-a înregistrat o diminuare cu 3,4 puncte procentuale a iregularităților de tip administrativ (anul 2019- 6,9%), în același timp majorându-se cu 3,4 puncte procentuale ponderea iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2019-93,1%).

Misiunile de inspecție efectuate au constatat cazuri când suma AS și APRA 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 178,1 mii lei. Cauzele acestor iregularități se rezumă la:

- a) Nedeclararea de către beneficiari a modificărilor intervenite privind diminuarea veniturilor realizate de familie;

- b) Eliberarea de către angajatori a certificatelor care conțin date incorecte referitor la venitul salarial;
- c) Eliberarea de către APL a certificatelor care conțin date incorecte privind suprafața terenurilor deținute de către membrii familiilor beneficiare;
- d) Admiterea erorilor de către asistenții sociali în procesul de acceptare și înregistrare a cererilor.

3.1.3 Analiza pe tipuri de iregularități

Analizând cazurile de iregularități depistate în procesul de inspectare a celor 811 cereri de AS și APRA (dintre care planificate fiind 805 cereri, inopinate 6 cereri) s-a constatat că, per total, au fost depistate 1919 cazuri de iregularități, sau în mediu 2-3 nereguli per cerere, dintre care 488 cazuri de nereguli care au generat achitarea unor plăți necuvenite.

Analiza valorii financiare a tipurilor de iregularități s-a efectuat ținându-se cont de plățile diminuate de AS și APRA, astfel, valoarea neregulilor constituind 2259,3 mii lei (2437400,0 lei – 178052 lei). În tabelul nr. 13 se prezintă informația generalizată pe tipuri de iregularități și valoarea acestora, ținându-se cont de plățile diminuate de AS și APRA:

Tabelul nr. 13. Tipuri de iregularități și valoarea acestora

N/o	Iregularități (fraude /erori) privind:	nr. de iregularități	suma totală a iregularităților (mii lei)	frecvență a %	ponderea % (rata valorii pe tipuri de iregularități)
1.	Nedeclararea tuturor membrilor familiei sau a modificărilor intervenite în componența familiei	441	1956,4	23,0	86,6
2.	Încalcări privind statutul ocupațional al membrilor familiei	76	206,9	4,0	9,1
3.	Iregularități privind veniturile familiei	423	54,9	22,0	2,4
4.	Schimbarea locului de trai	8	13,1	0,4	0,6
5.	Nedeclararea modificărilor privind proprietatea și caracteristicile locuinței	101	2,6	5,3	0,1
6.	Alte încălcări procedurale / Erori legate de schimbul de date cu alte sisteme informaționale	870	25,4	45,3	1,2
Total:		1919	2259,3	100%	100%

Reieșind din datele sus-prezentate, se menționează următoarele grupe de iregularități, cauzele acestor iregularități și măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor.

1. Iregularități legate de declararea eronată a componenței familiei sau a modificărilor intervenite pe parcursul perioadei de plată în structura familiei.

Constatările inspecției:

În anul 2020, 86,6% (1956,4 mii lei) din valoarea totală a iregularităților, revine neregulilor legate de declararea eronată de către beneficiar a tuturor membrilor prezenți în familie și/sau a modificărilor intervenite în componența familiei. În total au fost depistate 441 cazuri de iregularități de astfel gen, sau ceea ce constituie 23,0% din numărul total de cazuri de iregularități stabilite.

Pe parcursul ultimilor ani, Inspekția Socială a constatat că ponderea valorii acestor iregularități, în valoare totală a acestora s-a majorat de la an la an, crescând de la 8,5% în anul 2016 până la 86,6% în anul 2020.

Sporirea depistării acestor nereguli se datorează faptului că în anul 2017, Inspekției Sociale i-a fost acordat accesul la datele sistemului informațional a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră. În așa mod, a fost posibilă verificarea datelor privind traversarea frontierei de stat a membrilor familiilor care beneficiază de AS și APRA.

Analizând cele 441 cazuri de iregularități legate de componența familiei se menționează următoarele:

- 281 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 1854,0 mii lei, sau 94,7% din suma totală stabilită la acest tip de iregularitate.
- 160 cazuri privind declararea eronată a componenței familiei, sau nedeclararea modificării componenței familiei (în situațiile când membrii familiilor se aflau pe teritoriul țării). Suma neregulilor a constituit 102,3 mii lei, sau 5,3% din suma totală stabilită la acest tip de iregularitate.

Cauzele iregularităților:

- a) Acțiuni insuficiente din partea STAS, în scopul:**
- îmbunătățirii controlului intern managerial, inclusiv, evaluarea riscurilor legate de categoriile respective de 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) Persoanele responsabile din cadrul STAS nu au acces la datele Inspectoratului General al Poliției de Frontieră pentru a verifica traversarea hotarelor țării de către membrii familiilor beneficiare de AS și APRA;
- c) Lipsa responsabilității beneficiarilor privind comunicarea modificărilor intervenite în componența familiei.

Recomandări:

Inspekția Socială reiterează necesitatea implementării de către STAS 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.

Propuneri către MSMPS:

- a) Definirea clară a noțiunii de „persoană absentă” și persoană „plecată peste hotare” în vederea abordării uniforme ale acestor aspecte de către IS, STAS și solicitant;
- b) Modificarea prevederilor legale în vederea impunerii prezentării datelor personale (IDNP, data/luna/anul nașterii) a membrilor familiei indicați în cererea de acordare a ajutorului social ca fiind plecați peste hotare. Scopul ar fi responsabilitatea solicitantului privind declararea corectă a datelor.

2. Iregularități legate de statutul ocupațional al membrilor familiei

Constatările inspecției:

Verificările efectuate de Inspecția Socială au scos în evidență 76 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 iregularități a însumat 206,9 mii lei, ceea ce constituie 9,1% din valoarea totală a iregularităților.

În Tabelul nr. 14 sunt reflectate subtipurile de iregularități legate de statutele ocupaționale, frecvența lor și impactul financiar.

Tabelul nr. 14. Subtipuri de iregularități, conform statutului ocupațional.

Subtipul de iregularitate	Nr. de cazuri	Valoarea iregularității mii lei
Membrul familiei nu deține statutul „realizează venituri provenite din salarizare, cu timp integral sau parțial”	4	13,3
Nu au fost declarate modificările privind pierderea statutului „realizează venituri provenite din salarizare”	13	50,7
Membrul familiei nu realizează venituri provenite din activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților	7	60,2
Membrul familiei nu deține statutul de „persoană care a atins vârsta de 18 ani și care urmează o formă de învățământ cu frecvență (inclusiv pentru perioadele de vacanță) până la finalizarea studiilor, însă cel mult până la atingerea vârstei de 23 ani, precum și în perioada de la data de finalizare a învățământului general până la 1 septembrie a aceluiași an (student)”	5	1,6
Nu deține statutul de „persoană care îngrijește un copil în vârstă de până la 3 ani”	12	20,2
Nu deține statutul de „persoane încadrate în diferite grade de dizabilitate”	7	29,7
Lipsa statutului membrilor familiei „sunt șomeri înregistrați la agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă și nu refuză participarea la activitățile de interes comunitar”	27	17,9
Alte statute decât cele enumerate mai sus (realizează venituri din activitatea de antreprenariat;)	1	13,1

Statutul ocupațional „realizează venituri provenite din salarizare, cu timp integral sau parțial”

În perioada de raportare au fost stabilite 4 cazuri de iregularități de astfel de gen, sau ceea ce constituie 0,2% din numărul total al neregulilor constatate. Valoarea totală a iregularităților a însumat 13,3 mii lei.

La fel, au fost constatate 13 cazuri de nedeclarare a modificărilor privind pierderea statutului „realizează venituri provenite din salarizare, cu timp integral sau parțial” de către membrii familiei, în cazul disponibilizării de la locul de muncă sau nu întrunea prevederile cadrului normativ referitor la deținerea statutului ocupațional de salariat, ceea ce constituie 0,6% din numărul total al neregulilor constatate. Valoarea totală a însumat 50,7 mii lei.

Statutul ocupațional „realizează venituri provenite din activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților”

În cadrul misiunilor de inspecție a fost constatat un caz de încălcare a acestui tip de iregularitate, numărul căruia s-a diminuat semnificativ față de anii precedenți (anul 2016 – 262 cazuri, anul 2017 – 194 cazuri, anul 2020 – 7 cazuri). Valoarea neregulii constituind 60,2 mii lei.

Statutul de „persoană care a atins vârsta de 18 ani și care urmează o formă de învățământ cu frecvență (inclusiv pentru perioadele de vacanță) până la finalizarea studiilor, însă cel mult până la atingerea vârstei de 23 ani, precum și în perioada de la data de finalizare a învățământului general până la 1 septembrie a aceluiași an (student)”

Verificările inspecției au scos în evidență 5 cazuri când membrii familiei s-au declarat cu statut de „persoană care a atins vârsta de 18 ani și care urmează o formă de învățământ cu frecvență (inclusiv pentru perioadele de vacanță) până la finalizarea studiilor, însă cel mult până la atingerea vârstei de 23 ani, precum și în perioada de la data de finalizare a învățământului general până la 1 septembrie a aceluiași an (student)”, care 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 fiind neeligibile pentru plata AS și APRA în sumă de 1,6 mii lei.

Statutul de „persoane încadrate în diferite grade de dizabilitate”

Verificările inspecției au scos în evidență 7 cazuri de nedeclarare a modificărilor privind pierderea statutului de „persoane încadrate în diferite grade de dizabilitate”, motivul căruia fiind expirarea termenului certificatului de dizabilitate. Prin urmare neregulile identificate nu au avut nici un impact financiar.

Statutul de „sunt șomeri înregistrați la agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă și nu refuză participarea la activitățile de interes comunitar”

Un număr mare de iregularități au fost constatate la nedeclararea modificărilor intervenite în statutul de „sunt șomeri înregistrați la agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă și nu refuză participarea la activitățile de interes comunitar”. Astfel, fiind constatate 27 cazuri, când membrii familiilor declarați în cerere cu statut de „sunt șomeri înregistrați la agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă și nu refuză participarea la activitățile de interes comunitar” au fost radiați de la evidența DOFM, ca rezultat al neprezentării din motive neîntemeiate la DOFM mai mult de 60 zile. Respectiv nedeclararea modificărilor intervenite în statutul ocupațional pentru neregulile identificate au dus la achitarea neregulamentară a prestației sociale în sumă de 17,9 mii lei.

Alte statute decât cele enumerate mai sus (realizează venituri din activitatea de antreprenariat)

Inspekția Socială a constatat 1 caz de nedeclarare a modificărilor a statutului ocupațional prevăzute în art. 5 din *Legea cu privire la ajutorul social nr. 133 din 13.06.2008*, care a dus la achitarea nejustificată a sumei de 13,1 mii lei.

Cauzele iregularităților:

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

- a) 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 incorectă a statutului de „realizează venituri provenite din salarizare, cu timp integral sau parțial”;
- b) superficialitatea în examinarea de către asistenții sociali a certificatelor de salariu, anexate la cererile de AS și APRA, document care nu corespundea cerințelor prestabilite, sau nu conținea date referitoare la temeiul legal pentru salariul „0” indicat în certificat;
- c) interpretarea neunivocă a prevederilor legale de către asistenții sociali a statutului „realizează venituri din activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților” pentru cazurile când deținătorii de terenuri agricole le-au transmis în arendă, fapt condiționat de ambiguitățile existente la aplicabilitatea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, acesta nereglementând semnificația noțiunii „activități legate de folosirea terenurilor agricole” ;
- d) Lipsa unui formular unic de confirmarea a studiilor, tipul studiilor și mărimea bursei.

Recomandări:

Inspekția Socială reiterează necesitatea implementării de către STAS a recomandărilor înaintate anterior:

- a) să asigure verificarea și corespunderea conținutului certificatului de salariu anexat la cererea de solicitare a AS și APRA la rigorile cadrului normativ;
- b) să nu accepte statutul „realizează venituri din activități legate de folosirea terenurilor” pentru membrii familiei care au transmis integral în arendă terenul agricol;
- c) asigurarea unei comunicări eficiente cu beneficiarii și promovarea mesajelor informative privind responsabilitatea pentru corectitudinea datelor privind declararea corectă a statutului ocupațional;
- d) monitorizarea expirării termenului a gradului de dizabilitate a membrilor familiei declarați în cereri ca fiind încadrați în grade de dizabilitate.

3. Iregularități privind veniturile familiei

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 423 cazuri de iregularități, valoarea cărora a însumat 54,9 mii lei, sau având o pondere de 2,4% din valoarea totală a neregulilor.

În Tabelul nr. 15 sunt reflectate datele cu privire la tipurile de venituri la care s-au identificat iregularități, frecvența lor și impactul financiar.

Tabelul nr.15. Iregularități pe tipuri de venit.

Veniturile familiei din:	Nr. de cazuri	Valoarea iregularității mii lei
salarizare	200	-36,6
agricultură	170	52,1
bursă	29	18,7
vânzarea patrimoniului	2	16,4
-	22	4,2

Salarizare

Analiza datelor din tabel denotă că din numărul total de iregularități (153 cazuri):

- 124 cazuri în valoare de -32,5 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.

- 76 cazuri ce țin de declararea incorectă în cerere a veniturilor din salarizare, care, au condus la diminuarea plăților de AS în valoare totală de 4,0 mii lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantum prevăzut de lege.

Agricultură

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

- ✓ Venitului net al unei gospodării țărănești și auxiliare, în conformitate cu prevederile ***Hotărârii 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 2020, 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 167 cazuri de iregularități (din cele 170 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 52,5 mii lei.

În rest, celelalte 3 cazuri de nereguli țin de nedeclararea modificărilor intervenite privind deținerea terenurilor agricole, care, au condus la diminuarea plăților de AS în valoare totală de 398 lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantum prevăzut de lege.

Bursă

Verificările efectuate au scos în evidență 29 cazuri de nedeclarare a veniturilor din bursa de către familiile beneficiare de prestații sociale, fiind achitate ilegal 18,7 mii lei.

Vânzarea patrimoniului

În cadrul misiunilor efectuate au fost constatate 2 cazuri 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 16,4 mii lei.

Compensiile pentru serviciul de transport

Pe parcursul ultimelor ani numărul și valoarea acestui tip de iregularitate a fost într-o permanentă diminuare. Acest fapt atestă o monitorizare mai eficientă din partea STAS a veniturilor respective declarate de beneficiari în procesul de solicitare a prestațiilor sociale, dar și implementarea recomandărilor înaintate de Inspekția Socială referitor la remedierea încălcărilor respective.

Astfel, în anul 2020, au fost constatate 22 cazuri al acestui tip de iregularitate, valoarea cărui a constituit 4,2 mii lei.

Cauzele iregularităților:

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

- a) Dificultăți privind respectarea normei regulamentare ce ține de declararea lunară a veniturilor, prin depunerea unei noi cereri de AS și APRA, avînd în vedere că aceștia urmează să solicite lunar de la angajator eliberarea certificatului de salariu;
- b) 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;
- c) Neverificarea de către asistenții sociali a datelor indicate în cerere de către beneficiari și concordanța lor cu datele certificatelor eliberate de primărie;
- d) Beneficiarii nu sunt suficient de informați referitor la obligativitatea declarării veniturilor din bursă;
- e) Lipsa unor proceduri interne stabilite în cadrul STAS, care ar obliga asistentul social să verifice corectitudinea datelor declarate în cererea de solicitare a AS și APRA a veniturilor familiei obținute din compensația pentru serviciile de transport;
- f) 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.

Recomandări:

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

- a) Să asigure verificarea și corespunderea conținutului certificatului de salariu anexat la cererea de solicitare a AS și APRA la rigorile cadrului normativ;
- b) Să asigure o comunicare eficientă între asistenții sociali și beneficiari privind informarea celor din urmă cu privire la declararea corectă a veniturilor, precum și a modificărilor intervenite pe parcursul perioadei de plată;
- c) 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:

- a) Să examineze posibilitatea dezvoltării opțiunilor funcționale ale SIAAS în vederea schimbului de date cu SFS privind veniturile lunare obținute din salarizare;
- 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. Iregularități privind completarea fișei electronice de calcul

Constatările inspecției:

O iregularitate constant depistată de către Inspekția Socială în cadrul misiunilor de inspekție se referă la completarea greșită de către asistentul social a fișei electronice cu datele din cererea de pe format de hîrtie.

Astfel, în anul 2020, în cadrul misiunilor de inspekție au fost constatate 20 cazuri de erori, care au avut impact la achitarea necuvenită a prestațiilor sociale în sumă de 8,2 mii lei.

Cauzele iregularităților:

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.

Recomandări:

Implementarea noilor modalități de depunere a cererii de AS, aceasta fiind completată electronic/telefonic de către asistentul social și semnată de către solicitant.

5. Iregularități ce țin de proprietatea și caracteristicile locuinței

Constatările inspecției:

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 2020 au fost constatate 9 cazuri, când 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 2,6 mii lei.

La fel, au fost constatate 73 cazuri când 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, care, au dus la diminuarea plăților de AS în valoare de 13 lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantum prevăzut de lege.

**Cauzele
iregularităților:**

Lipsa pârghiilor de responsabilizare a beneficiarilor care se fac responsabili de nedeclararea modificărilor.

Recomandări:

Inspekția Socială reiterează necesitatea implementării de către STAS a recomandărilor înaintate anterior:

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. Iregularități legate de nedeclararea schimbării locului de trai

Constatările inspecției:

Un alt tip de iregularitate 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 8 cazuri când familia nu locuia pe adresa indicată în cerere, valoarea rezultată din aceste nereguli însumând 13,1 mii lei.

Cauzele iregularităților:

Nivelul scăzut de responsabilitate din partea beneficiarilor de AS și APRA privind declararea modificărilor intervenite în familie.

Recomandare:

Inspectia Socială reiterează necesitatea implementării de către STAS a recomandărilor înaintate anterior:

Promovarea mesajelor informative de către STAS privind responsabilizarea beneficiarilor în vederea declarării schimbării locului de trai.

7. Alte încălcări procedurale

Constatările inspecției:

În cadrul misiunilor de inspecție au fost constatate 827 cazuri de nereguli procedurale admise de către reprezentanții STAS, suma a căror nereguli a constituit 23,9 mii lei. Astfel, se exemplifică următoarele:

- 1) Nereguli de procedură admise la acceptarea cererii de către asistentul social (lipsa actelor confirmative la dosar);
- 2) Nereguli de procedură admise în procesul de semnare a acordului de cooperare/lipsa lui;
- 3) Lipsa acordului privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- 4) Nereguli admise în procesul de verificare a autenticității datelor declarate de către beneficiari la depunerea cererii a întocmirii anchetei sociale de către o comisie formată neregulamentar;
- 5) Încălcarea termenului de examinare a cererii;
- 6) Nereguli de procedură privind completarea cererii pentru acordarea ajutorului social;
- 7) Neînregistrarea cererii de către asistentul social într-un registru special;
- 8) Neînștiințarea solicitantului despre decizia adoptată ca rezultat al examinării cererii.

Cauzele iregularităților:

Lipsa responsabilităților asistenților sociali din cadrul STAS ce țin de corectitudinea procedurală de acceptarea și examinare a cererilor de acordare a prestațiilor sociale.

Recomandare:

- Asigurarea responsabilizării asistenților sociali și specialiștilor în administrarea ajutorului social în vederea respectării prevederilor legale la acceptarea, înregistrarea și procesarea cererilor în conformitate cu prevederile pct. 8 - 17³ și 61 din *Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.1167 din 16.10.2008.*
- Instruirea și formarea continue a personalului implicat în stabilirea și acordarea dreptului la AS și APRA.

3.2 MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA IMPLEMENTĂRII RECOMANDĂRIILOR INSPECȚIEI SOCIALE DE CĂTRE STRUCTURILE TERITORIALE DE



Un obiectiv al activității Inspecției Sociale este de a contribui la reducerea iregularităților constatate în procesul de inspecție, precum și de a recupera plăților din AS și /sau APRA achitate necuvenit beneficiarilor. Un instrument eficient utilizat pentru realizarea acestui obiectiv îl constituie implementarea în cadrul Inspecției Sociale a unui proces de monitorizare a implementării recomandărilor înaintate în cadrul misiunilor de inspecție.

Monitorizarea implementării recomandărilor reprezintă un proces aferent activității de inspecție și încorporează activități structurate din punct de vedere logic, organizate în cadrul Inspecției Sociale în vederea:

- urmării și aprecierii acțiunilor întreprinse de către entitate privind remedierea deficiențelor/abaterilor constatate de inspecție, inclusiv privind recuperarea mijloacelor publice achitate necuvenit unor beneficiari;
- evaluării impactul activității de inspecție și contribuirea la îmbunătățirea mecanismului de acordare AS și/sau APRA.

Pe parcursul anului 2020 au fost supuse verificării 997 de cereri de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului (dintre care 186 cereri au fost anulate, astfel, în continuare facem referință doar la cererile complet inspectate (811 cereri)) din 67 de localități din Republica Moldova. Din totalul cererilor inspectate au fost constatate 776 de cereri cu nereguli - dintre care 488 de cereri au avut impact financiar.

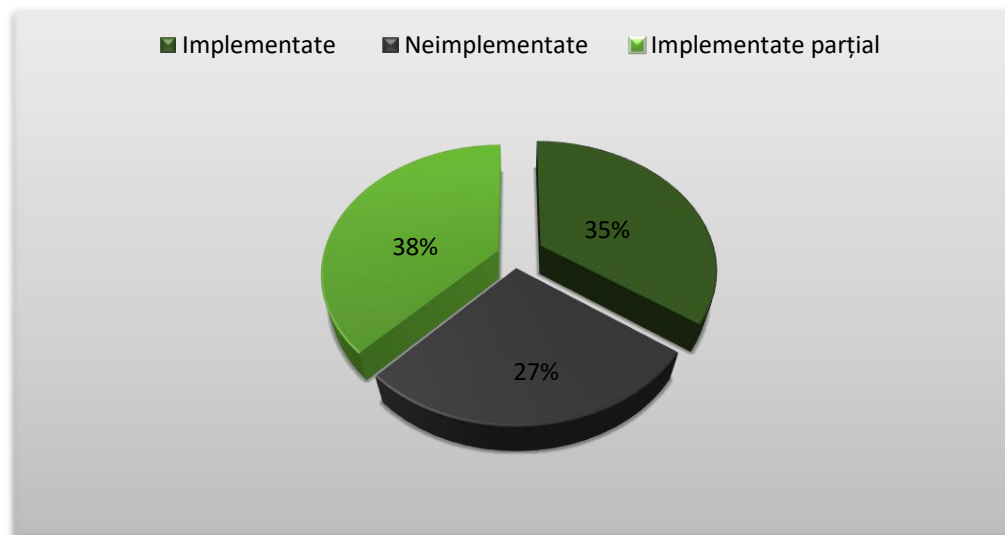
Monitorizarea nivelului de implementare a recomandărilor de inspecție supune 2 obiecte.

Primul obiect îl constituie **Raportul individual**, care conține recomandările înaintate per caz inspectat (în baza raportului individual de inspecție), astfel, din cele 776 de cereri cu nereguli au fost înaintate 966 de recomandări dintre care:

- a) **366** - recomandări privind încetarea plății;
- b) **255** - recomandări privind asigurarea revizuirii cererii;
- c) **316** - recomandări privind restituirea plăților de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului;
- d) **29** - alte tipuri de recomandări.

Cel de-al doilea obiect îl constituie **Raportul misiunii de inspecție per raion**, care conține recomandări ce vizează îmbunătățirea managementului per ansamblu a entității verificate, astfel, pe parcursul anului au fost întocmite 9 Rapoarte ale misiunilor de inspecție per raion. Rapoartele conțin 66 recomandări de inspecție, înaintate factorilor responsabili din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, altor autorități locale, dintre care cu termenul de realizare în anul 2020 - 44 de recomandări. Potrivit informațiilor prezentate de entități a fost asigurată implementarea a - 23 recomandări, implementate parțial - 25 recomandări și neexecutate - 18 recomandări.

Figura nr. 8. Rata implementării recomandărilor



În vederea actualizării informațiilor privind implementarea recomandărilor consemnate în rapoartele de inspecție, Inspecția Socială a solicitat o informație amplă cu privire nivelul de implementare a recomandărilor înaintate în rapoartele de inspecție de la Structurile Teritoriale de Asistență Socială, pe parcursul anilor 2017 – 2020.

Astfel, s-a constatat că, pe parcursul anilor 2017 – 2020 au fost înaintate factorilor responsabili din cadrul STAS, altor autorități locale 442 de recomandări ce vizează îmbunătățirea managementului per ansamblu a entității verificate, după cum urmează:

Tabelul nr. 16. Nivelul de implementare a recomandărilor consemnate în rapoartele de inspecție

Anul	Implementate	Neimplementate	Implementate parțial	Total recomandări
2017	54	7	27	88
2018	136	20	56	212
2019	51	2	23	76
2020	23	18	25	66
Total	264	47	131	442

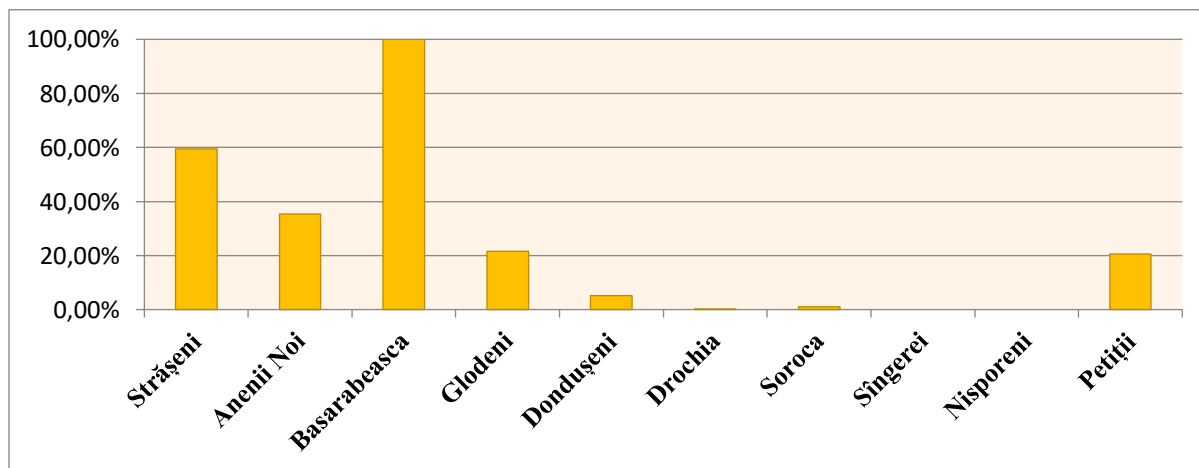
Inspecția Socială reiterează că, suma acordată nejustificat pentru anul 2020 este de **2437,4 mii lei**, dintre care **2199,6 mii lei** sunt înaintați spre restituire, astfel, conform informației parvenite de la STAS a fost raportat rambursarea sumei de **144,5 mii lei**, ceea ce constituie **6,6%** din suma totală (situația la data de 31.01.2021).

Tabelul nr. 17. Rata de restituire pentru anul 2020

	Nr. de localități verificate	Suma achitată nejustificat (mii lei)	Suma spre restituire (mii lei)	Suma restituită (mii lei)	Rata de restituire (%)	Sold (mii lei)
Total 2020	67	2437,4	2199,6	144,5	6,55%	2061,5

Din totalul entităților verificate se regăsește doar raionul Basarabeasca care ar fi realizat integral restituirea sumei înaintate de către Inspecția Socială, pe când, raioanele cu cea mai mare rată de restituire sunt: r-nul Strășeni – 59,51%; Anenii Noi – 35,39%; Glodeni – 21,57%.

Figura nr. 9. Nivelul de rambursare a sumelor acordate nejustificat de către STAS inspectate în anul 2020

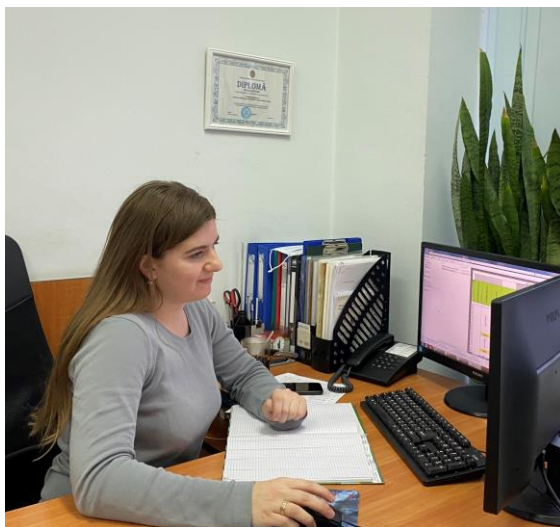


Concluzionând cele reflectate mai sus, Inspecția Socială atrage atenția asupra nivelului redus de restituire a sumelor de AS și APRA, ceea ce afectează corectitudinea gestionării banilor publici, dar și reprezintă un risc iminent privind impactul activității de inspecție. În contextul expus Inspecția Socială menționează despre necesitatea ajustării și completării cadrului normativ privind sancționarea persoanelor care se fac responsabile de utilizarea frauduloasă a banilor publici și neconformarea la recomandările înaintate de Inspecția Socială.

De asemenea, potrivit informațiilor prezentate de entități sumele rambursate pe parcursul ultimelor 6 ani (2015-2020), sunt următoarele:

Tabelul nr. 18. Rata de restituire a sumelor de AS și APRA stabilite ca plăți achitate nejustificat pentru anii 2015-2020

Anul	Suma propusă spre restituire (mii lei)	Suma restituită (mii lei)	Rata
2015	561,2	209,6	37,3%
2016	1378,2	688,0	50,0%
2017	1448,8	905,4	62,5%
2018	1239,8	719,8	58,0%
2019	1985,9	1123,6	56,6%
2020	2199,6	144,5	6,5%
Total:	8820,0	3791,0	43,0%



Analizând informațiile prezentate de către entități privind implementarea recomandărilor înaintate de către Inspekția Socială, inclusiv „asigurarea restituirii sumei acordate nejustificat” se constată că rata implementării recomandării menționate mai sus în comparație cu anul 2019, este în creștere cu 3,66 puncte procentuale. Astfel, STAS au raportat că pe parcursul anului 2020 a fost asigurat restituirea a sumei de **1188,6 mii lei**, conform Tabelului nr. 19.

Tabelul nr.19 Restituirea mijloacelor bănești în anul 2020 achitați ilegal (6 ani)

Anul	Suma propusă spre restituire (mii lei)	Suma restituită în anul 2020 (mii lei)	Rata
2015	561,2	7,4	1,3%
2016	1378,2	1,1	0,1%
2017	1448,8	139,3	9,6%
2018	1239,8	237,0	19,1%
2019	1985,9	659,2	33,2%
2020	2199,6	144,6	6,5%
Total:	8820,0	1188,6	13,5%

CAPITOLUL IV. CONSOLIDAREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE A PERSONALULUI INSPECȚIEI SOCIALE

Managementul resurselor umane în cadrul Inspecției Sociale a fost orientat spre asigurarea administrării eficiente a personalului, dezvoltarea, formarea și menținerea unui corp de funcționari publici profesioniști, în vederea realizării cu eficiență maximă a obiectivelor strategice stabilite la nivel de instituție.

Problema cea mai stringentă, care afectează managementul resurselor umane în cadrul Inspecției Sociale este fluctuația cadrelor. Astfel, pe parcursul anului 2020 au fost încetate raporturile de serviciu prin demisie a patru funcționari, dintre care un funcționar public debutant.

Pe parcursul anului au fost anunțate două concursuri pentru ocuparea funcțiilor vacante de inspectori, însă a fost organizat și desfășurat a fost doar un concurs, din cauza lipsei doritorilor și a dosarelor de participare la concurs. Astfel, au fost angajați doi inspectori - funcționari publici, dintre care unul - funcționar public debutant. În baza evaluării performanțelor individuale, un funcționar public a fost promovat la funcția de inspector principal. În conformitate cu prevederile legislației muncii, a fost eliberat din funcție un angajat (șofer).

În conformitate cu prevederile cadrului normativ în serviciul public, a fost desfășurată procedura de evaluare a performanțelor profesionale ale funcționarilor publici cu ulterioara stabilire a obiectivelor individuale pentru fiecare funcționar. Concomitent a fost evaluate necesitățile individuale de instruire ale angajaților Inspecției Sociale.

În scopul perfecționării și menținerii standarde profesionale înalte, dezvoltarea resurselor umane prin instruirea lor continuă constituie o prioritate în managementul instituției. În perioada instituirii stării de urgență în sănătate publică angajații Inspecției Sociale au participat la ședințele de formare profesională organizate și desfășurate la distanță în regim on-line prin intermediul diferitor platforme. Conform Planului de instruire pentru anul 2020 au fost desfășurate 6 instruirii cu diferite tematici.

De instruirii interne au beneficiat 15 angajați. Instruirea externă s-a realizat prin intermediul cursurilor on-line, organizate centralizat de Academia de Administrare Publică, fiind instruiți 2 angajați, la care un angajat a fost instruit 12 ore, iar unul – 40 ore.

La instruirea on-line cu tematica: “Încetarea contractului de muncă. Garanții și compensații acordate salariaților”, au participat 3 angajați.

La instruirea on-line cu tematica: „ Organizarea instruirii în domeniul securității și sănătății în muncă la unitate”, au participat 3 angajați.

Pe parcursul anului 2020 au fost întocmite 49 ordine administrative dintre care 17 cu privire la misiuni de inspecție în teritoriu.

În scopul îmbunătățirii și dezvoltării Controlului intern managerial au fost elaborate un șir de documente, care fac parte integrantă a procesului de implementare a acestuia și anume:

- Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în Registrul de evidență a petițiilor parvenite în adresa Inspecției Sociale;
- Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul Inspecției Sociale;
- Instrucțiune cu privire la procedura de aplicare a soluționării petițiilor/sesizărilor/demersurilor/interpelărilor parvenite în adresa Inspecției Sociale.

