

2019



Raportul anual de activitate al Inspecției Sociale

CHIȘINĂU, 2020

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

(Michel de Montaigne)

Lista abrevierilor folosite în raport
--

IS	Inspecția Socială
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	Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
DOFM / SOFM	Direcția / Secția Ocuparea Forței de Muncă Teritorială
DGASPF	Direcția Generală Asistență Socială și Protecția a Familiei
DASPF	Direcția Asistență Socială și Protecția a Familiei
STAS	Structura 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	3
Sumar executiv	5
Capitolu I. SINTEZA ACTIVITĂȚILOR REALIZATE ÎN ANUL 2019.....	7
1.1.Inspecția ajutorului soical și ajutorului pentru perioada rece a anului și inspecția serviciilor sociale	
1.2. Inspecția serviciilor sociale	
Capitolu II. REZULTATELE PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A PRESTAȚIILOR SOCIALE.....	10
2.1. Acțiunile și rezultatele în domeniul inspecției ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului.....	10
2.1.1 Acțiuni realizate.....	10
2.1.2 Aplicarea criteriilor de risc, impactul activităților de inspecție și eficiența profilelor de risc.....	11
2.1.3 Analiza pe tipuri de iregularități.....	17
2.1.4 Rezultatele monitorizării implementării recomandărilor de inspecție.....	28
Capitolu III REZULTATELE PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A SERVICIILOR SOCIAL.....	31
3.1. Sfera și competențele de activitate.....	31
3.2. Domeniul supus inspectării și rezultatele per ansamblu.....	31
3.3. Rezultatele generale ale misiunilor de inspecție.....	31
3.4. Inspecția Serviciului de îngrijire socială la domiciliu.....	35
3.4.1 Informație de context general.....	35
3.4.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului.....	36
3.4.3.Principalele nereguli constatate în managmentul personalului Serviciului.....	38
3.5. Inspecția Serviciului social ”Asistență parentală profesionistă”.....	40
3.5.1 Informație de context general.....	40
3.5.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului APP.....	41
3.5.3 Principalele nereguli constatate în managmentul personalului Serviciului APP.....	43
3.6 Inspecția Serviciului social “Echipă mobilă”.....	45
3.6.1 Informație de context general.....	45
3.6.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului EM.....	46
3.6.3.Principalele nereguli constatate în managmentul personalului Serviciulu EM.....	48
3.7. Inspecția Serviciului social “Asistență personală”.....	50
3.7.1 Informație de context general.....	50
3.7.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului AP.....	51
3.7.3 Principalele nereguli constatate în managmentul personalului Serviciulu AP.....	53
3.8. Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare.....	54
3.8.1 Informație de context general.....	54
3.8.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului	54
Capitolu IV. CONSOLIDAREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE A PERSONALULUI INSPECȚIEI SOCIALE ȘI COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ.....	56
Capitolu V. LIMITĂRI ȘI OBSTACOLE ÎN ACTIVITATEA DE INSPECȚIE.....	57

MISIUNE

care este rolul nostru ?

Inspekția Socială este autoritate a administrației publice din subordinea MSMPS, instituită în anul 2011, în conformitate cu Hotărîrea Guvernului nr. 802, pentru a asigura controlul aplicării unitare 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 ?

Inspekția 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 ?

PROFESIONALISMUL

Cunoștințele profesionale, capacitățile analitice și experiența, perfecționarea profesională continuă.

OBIECTIVITATEA

Rezultatele activității de inspekție sunt imparțiale, nefiind influențate de factori din interiorul sau exteriorul instituției

RESPONSABILITATEA

Principiu datorită căruia angajații sunt responsabili pentru buna exercitare a obligațiilor de serviciu

CORECTITUDINEA

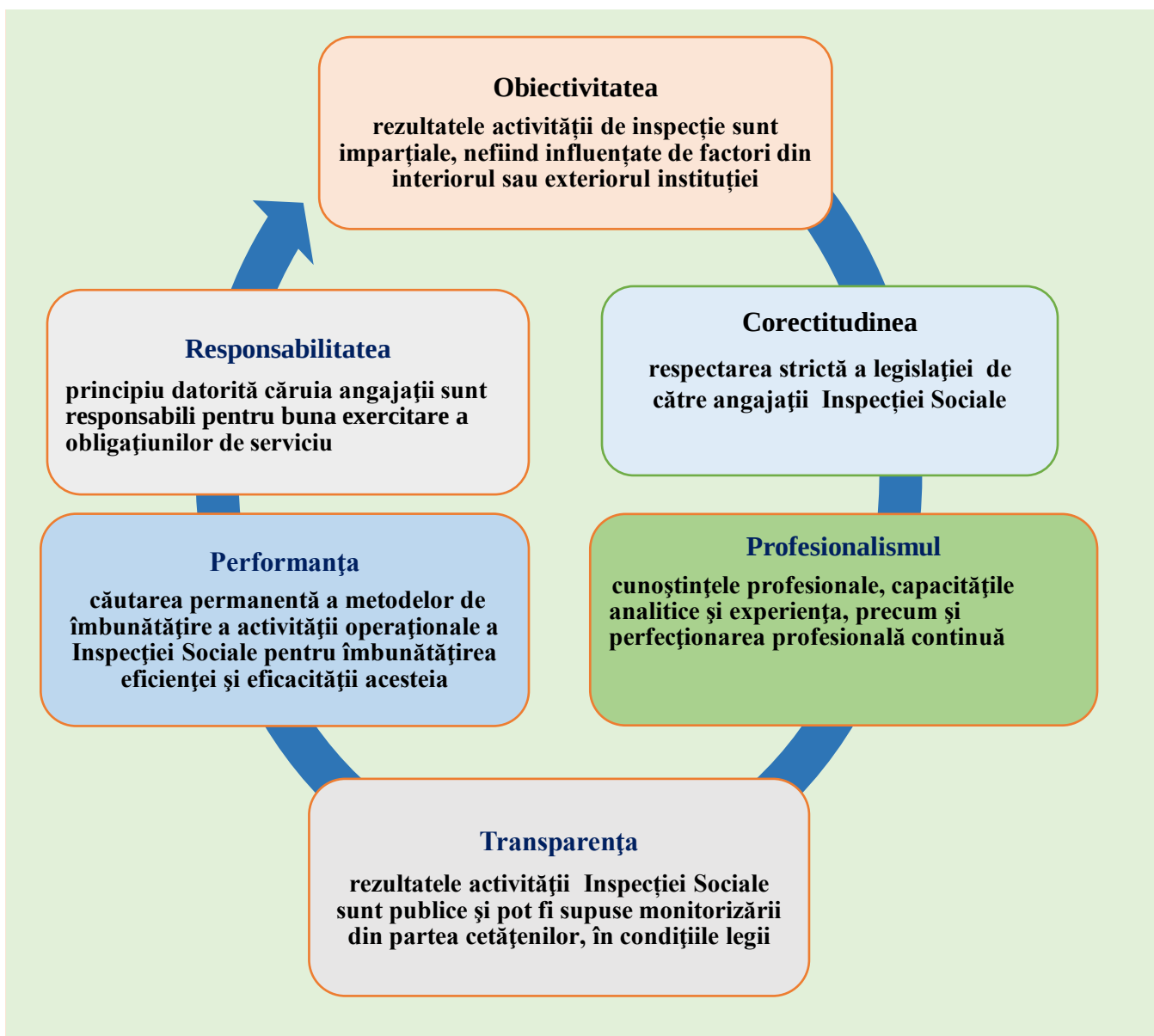
Respectarea strictă a legislației de către angajații Inspekției Sociale

TRANSPARENȚA

Rezultatele activității Inspekției Sociale sunt publice și pot fi supuse monitorizării din partea cetățenilor, în condițiile legii

PERFORMANȚA

Căutarea permanentă a metodelor de îmbunătățire a activității operaționale a Inspekției Sociale pentru îmbunătățirea eficienței și eficacității acesteia



SUMAR EXECUTIV

Activitatea Inspecției Sociale în anul 2019 a fost desfășurată în strictă conformitate cu Planul de activitate aprobat de Ministrul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

În scopul ajutorării familiilor defavorizate, prin acordarea AS și APRA, anual din bugetul statului sunt utilizate mijloace publice substanțiale. Din acest motiv este important să fie asigurată corectitudinea utilizării acestor fonduri, promovarea unei abordări exhaustive pentru combaterea neregulilor, cum ar fi fraudele și erorile în sistemul de asistență socială, inclusiv prevenirea, detectarea și contracararea acestora.

Un pas important a fost întreprins de către Guvern în anul 2011 prin crearea în subordinea MSMPS a Inspecției Sociale - organul responsabil de verificarea corectitudinii aplicării legislației în acordarea ajutorului social (AS), ajutorului pentru perioada rece a anului (APRA) și serviciilor sociale. Aria de acțiune a Inspecției Sociale se extinde asupra: a) autorităților publice centrale și locale cu atribuții în domeniile asistenței sociale; b) persoanelor fizice și juridice cu atribuții și responsabilități în domeniul asistenței sociale; c) prestatorii de servicii sociale, publice și private.

Inspekția Socială și-a început activitatea de control în a doua jumătate a anului 2012. Inițial, în activitatea de control a acordării AS și/sau APRA accent a fost pus pe verificarea unui eșantion cât mai mare de cereri depuse de solicitanți. Începând cu anul 2013, Inspekția Socială a început să-și dezvolte business - procesele legate de activitatea de bază și într-o perioadă relativ scurtă a reușit elaborarea metodologiei inspecției AS și/sau APRA, consolidarea procedurilor și tehnicilor de inspecție, inclusiv implementarea instrumentelor moderne de control, cum ar fi utilizarea Profilului de risc la țintirea cazurilor pentru inspecție. În tot acest parcurs, Inspekția Socială a beneficiat de asistență din partea consultanților angajați de Banca Mondială în cadrul Proiectului „Consolidarea eficacității rețelei de asistență socială” și a proiectului „Îmbunătățirea eficienței programului principal de prevenire a sărăciei în Republica Moldova”.

Un rol important în sporirea eficienței activității de inspecție revine aplicării profilelor de risc în țintirea cazurilor pentru inspekția AS și APRA. Pentru prima dată, acest instrument a fost aplicat de către Inspekția Socială în anul 2016. În cadrul misiunilor de inspecție bazate pe profilul de risc, rata fraudei și erorii a constituit - 24,8%, în creștere de 3,1 ori față de indicatorul înregistrat în cadrul campaniei de inspecție din anul 2015, pe baza unui eșantion aleatoriu simplu (7,6%).

În anul 2018 din cele 800 cazuri de AS și APRA supuse verificărilor, în 299 cazuri au fost constatate cazuri de nereguli care au condus la acordarea unor plăți necuvenite acestea constituind în mediu 37,4 %.

Comparativ cu anul 2015, valoarea indicatorului respectiv s-a diminuat de circa două ori în anul 2018, ceea ce relevă că, deși, nivelul comiterii iregularităților este destul de înalt la acordarea AS și APRA, totuși structurile teritoriale de asistență socială au întreprins anumite măsuri privind combaterea neregulilor în acordarea AS și APRA. Astfel, din cele 33 entități verificate, la 31 entități s-a înregistrat o diminuare a ratei cererilor cu iregularități.

În perioada ianuarie - decembrie 2019 au fost inspectate 905 cazuri de AS/APRA. Analiza datelor demonstrează 839 cereri au fost constatate cu iregularități, rata cererilor cu nereguli fiind 92,7%. Comparativ cu anul 2018 rata cererilor cu impact financiar este în creștere cu 14 puncte procentuale, deoarece 87,8% din cereri au fost selectate spre inspecție în baza poștelor de risc. Astfel, se constată că rata cererilor cu nereguli cu impact financiar selectate în baza poștelor de risc constituie 63,24% și rata cererilor inspectate în baza eșantionului simplu aleatoriu este 41,7%.

Rezultatele constatării neregulilor se bazează pe exactitatea țintirii cazurilor cu risc de iregularitate și se datorează îmbunătățirii instrumentelor de inspecție utilizate la identificarea cazurilor de nereguli în acordarea AS/APRA.

În domeniul serviciilor sociale inspecția se realizează planificat și inopinat utilizând proceduri și tehnici de inspecție stabilite în conformitate cu Standardele de inspecție, Manualul operațional de inspecție a serviciilor sociale, procesele și fișele de inspecție a serviciilor sociale.

Conform rezultatelor activității în ultimii trei ani 2016 – 2019 Inspecția Socială a efectuat misiuni de inspecție a serviciilor sociale în 31 de entități, inclusiv în mun. Chișinău, Mun. Bălți, UTA Găgăuzia și în 28 raioane. Reieșind din analiza rezultatelor constatăm că anual capacitatea echipei de inspecție este de a inspecta în mediu concomitent trei tipuri de servicii în aproximativ 9 entități prestatoare de servicii sociale.

CAPITOL I. SINTEZA ACTIVITĂȚILOR REALIZATE ÎN ANUL 2019

1.1. INSPECȚIA AJUTORULUI SOICAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI ȘI INSPECȚIA SERVICIILOR SOCIALE

În anul 2019 au fost planificate 10 misiuni de inspecție a AS/APRA și realizate 11 misiuni în 14 raioane ale Republicii Moldova. Din totalul misiunilor efectuate, 2 misiuni de inspecție a AS și APRA au fost inspectate inopinat în baza sesizărilor parvenite de la organele de drept, precum și de la autorități ale administrației publice centrale.

Astfel, au fost realizate:

- a) 9 misiuni de inspecție planificate, fiind selectate 797 cereri de AS și APRA, cu aplicarea a profilelor de risc constituite în baza rezultatelor (criteriilor) Inspecției Sociale din anii precedenți;
- b) 2 misiuni de inspecție inopinate în baza sesizărilor parvenite de la organele de drept, precum și de la autorități ale administrației publice centrale, fiind inspectate 108 cereri pentru acordarea AS și APRA.

Per total, au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 905 cereri de AS și APRA din 84 de localități, fiind constate 2411 de iregularități.

Rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor verificate a constituit în mediu 92,7% (un nivel foarte ridicat de depistare a iregularităților – se datorează selectării cererilor în baza profilelor de risc), dintre care ponderea cererilor constatate cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 58,1%. Analizând valoarea indicatorului în funcție de tipul misiunilor de inspecție efectuate, se menționează următoarele:

Datele analitice demonstrează că în cazul efectuării inspecțiilor țintite în baza profilelor de risc, rata cererilor stabilite cu iregularități generatoare de plăți necuvenite a constituit 60,2%, sau a fost cu circa 19% mai mare, comparativ cu cea înregistrată în cazul selectării cererilor aleatoriu (41,7%). Comparativ cu anul 2018 rata cererilor cu impact financiar este în creștere cu 14 puncte procentuale, deoarece 87,8% din cereri au fost selectate spre inspecție în baza profilelor de risc.

În cadrul misiunilor de inspecție, per total au fost constatate iregularități (plăți necuvenite achitate beneficiarilor) în valoare totală de 2198,9 mii lei, sau ceea ce constituie 31,7% din suma verificată (6934,1 mii lei). Rezultatele de inspecție relevă că:

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

a) 2049,1 mii lei, sau 93,1 % din valoarea totală (2198,9 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) 149,7 mii lei sau 6,9 % din valoarea totală au constituit iregularitățile de tip administrativ, dintre care:

- 117,3 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;
- 32,4 mii lei - comise de către AAPL, 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 2,6 puncte procentuale a iregularităților de tip administrativ (anul 2018- 9,5%), în același timp majorându-se cu 5,5 puncte procentuale ponderea iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2018-87,6%).

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 78,3 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 AAPL 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:

- 80,9 % (1779,1 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;
- 5,7 % (126,5 mii lei) sunt iregularități privind deținerea statului ocupațional;
- 5,6 % (124,4 mii lei) sunt iregularități privind nedeclararea modificărilor intervenite în cuantumul veniturilor familiei;
- 3,3 % (76,4 mii lei) sunt iregularități ce țin de nedeclararea schimbului de trai și nedeclararea modificărilor intervenite în familie privind deținerea bunurilor durabile.

În scopul evaluării impactului recomandărilor înaintate, Inspecția Socială solicită de la entitățile inspectate prezentarea rapoartelor cu privire la implementarea recomandărilor.

Astfel, în anul 2019, Inspecția Socială a înaintat recomandări către structurile teritoriale de asistență socială privind asigurarea restituirii de la beneficiari a sumei de 1985,9 mii lei.

În temeiul informațiilor prezentate de entitățile inspectate se constată că a fost asigurată rambursarea doar a sumei de 464,2 mii lei, sau ceea ce constituie 23,3 % din suma propusă spre restituire. În acest context, se menționează un nivel redus de restituire a AS și APRA achitate ilegal, recomandările înaintate de Inspecția Socială fiind rămase în mare parte neimplementate.

1.2. INSPECȚIA SERVICIILOR SOCIALE

În perioada anului 2019, planificarea misiunilor de inspecție a serviciilor sociale s-a bazat pe asigurarea continuității inspectării serviciilor sociale care conform rezultatelor misiunilor de inspecție desfășurate în anii anteriori, au avut cele mai frecvente nereguli în procesul acordării lor, extinderea ariei de acoperire cu inspecții, prin inspectarea unor servicii sociale noi, care în anii precedenți nu au fost supuse verificărilor și de asemenea pe verificarea implementării recomandărilor de inspecție înaintate de Inspekția Socială în cadrul misiunilor de inspecție desfășurate anterior.

În baza competențelor și atribuțiilor stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspekției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28 octombrie 2011 și întru realizarea obiectivelor operaționale stabilite în Planul de activitate pentru anul 2019, 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, obiectivul operațional planificat de 7 misiuni de inspecție a fost depășit.

În rezultatul misiunilor de inspecție efectuate, au fost elaborate și aprobate 21 rapoarte de inspecție, care conțin rezultatele misiunilor de inspecție pe fiecare serviciu social inspectat din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

În total au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție 2912 dosare ale beneficiarilor și personalului serviciilor sociale la nivelul întregii țări. (În anul 2018 au fost verificate 2593 dosare în cadrul a 12 misiuni de inspecție) Se atestă o creștere de circa 11% în raport cu anul 2018 a numărului de dosare verificate.

Au fost verificate inclusiv, 2293 dosare personale ale beneficiarilor și respectiv 619 dosare ale personalului serviciului.

a) Deficiențe tehnice în funcționarea modului Inspekției Sociale din SIAAS pentru inspekția AS și APRA, deseori suportul dezvoltatorilor fiind acordat cu întârziere, ceea ce a dus la tergiversarea îndeplinirii sarcinilor de inspecție în termenele planificate.

b) 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.

c) Neprezentarea sau prezentarea tardivă 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.

d) Prezentarea întârziată de către structurile teritoriale de asistență socială inspectate a obiecțiilor asupra iregularitățile constatate de către Inspekția Socială.

CAPITOL II. REZULTATELE PE DOMENIUL DE INSPECȚIE A PRESTAȚIILOR SOCIALE

2.1. ACȚIUNILE ȘI REZULTATELE ÎN DOMENIUL INSPECȚIEI AJUTORULUI SOCIAL ȘI AJUTORULUI PENTRU PERIOADA RECE A ANULUI

2.1.1 ACȚIUNI REALIZATE

Pe parcursul perioadei de raportare, au fost desfășurate 11 misiuni de inspecție privind legalitatea acordării ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului, fiind supuse verificării 84 localități din 14 raioane ale Republicii Moldova. Astfel, 9 misiuni de inspecție au fost efectuate în conformitate cu Planul anual de activitate, iar 2 misiuni s-au desfășurat în mod inopinat, ca urmare a sesizărilor parvenite de la organele de drept, precum și de la autorități ale administrației publice centrale.

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

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

b) Profilul nr. 2 **Profilul de risc, care are la bază 7 criterii de risc**, după cum urmează:

- titularul dosarului are vârsta peste 60 ani;
- titularul dosarului nu are statutul de angajat;
- un membru al familiei altul decât titularul cu nivelul de studii mai mic decât secundar profesional;
- venitul familiei din agricultură va constitui a treia quintilă din media veniturilor din agricultură pentru familiile beneficiare de AS și APRA;
- familii la care mărimea AS și APRA este peste media plăților pe țară (a treia quintilă din media plăților de AS și APRA);
- cazul selectat include plata AS și APRA;
- cazurile să fie active.

c) Profilul nr. 3 **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).

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

- familia are în componența sa cel puțin un membru plecat peste hotare;
- venitul familiei este mai mic de 1000/1200 lei;
- cazul selectat să includă plata ajutorului social și ajutor pentru perioada rece a anului;
- cazul este activ (în plată).

În total, în cadrul celor 11 misiuni de inspecție au fost supuse verificării 905 cereri de AS și APRA, 797 cereri fiind selectate în baza profilelor de risc sus-menționate și 108 cereri în baza sesizărilor de la organele de drept, altor autorităților ale administrației publice centrale și în baza petițiilor parvenite de la cetățeni. Raportăm că, 839 cereri au fost constatate cu iregularități de către inspectorii sociali, în total fiind constatate 2411 iregularități.

În procesul de inspecție au fost antrenați în mediu 4 inspectori și un manager operațional care a avut responsabilități de monitorizare și asigurare a calității procesului de inspecție, în total fiind utilizate 1250 zile/om. Pentru un caz inspectat sa cheltuit în mediu 1,4 zile om, sau acest indicator îmbunătățindu-se comparativ cu anul 2018 (1,6 zile/om).

2.1.2 APLICAREA CRITERIILOR DE RISC, IMPACTUL ACTIVITĂȚILOR DE INSPECȚIE ȘI EFICIENȚA PROFILELOR DE RISC

Una dintre principalele priorități stabilite pentru anul 2019 s-a referit la evaluarea rezultatelor aplicării Profilelor 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), s-a majorat în mediu până la 32,1 % (anul 2019) în cadrul inspecțiilor efectuate pe baza profilului de risc.

Rezultatele activității de inspecție în funcție de profilul utilizat sunt expuse în Tabelul nr.1

Tabelul nr.1

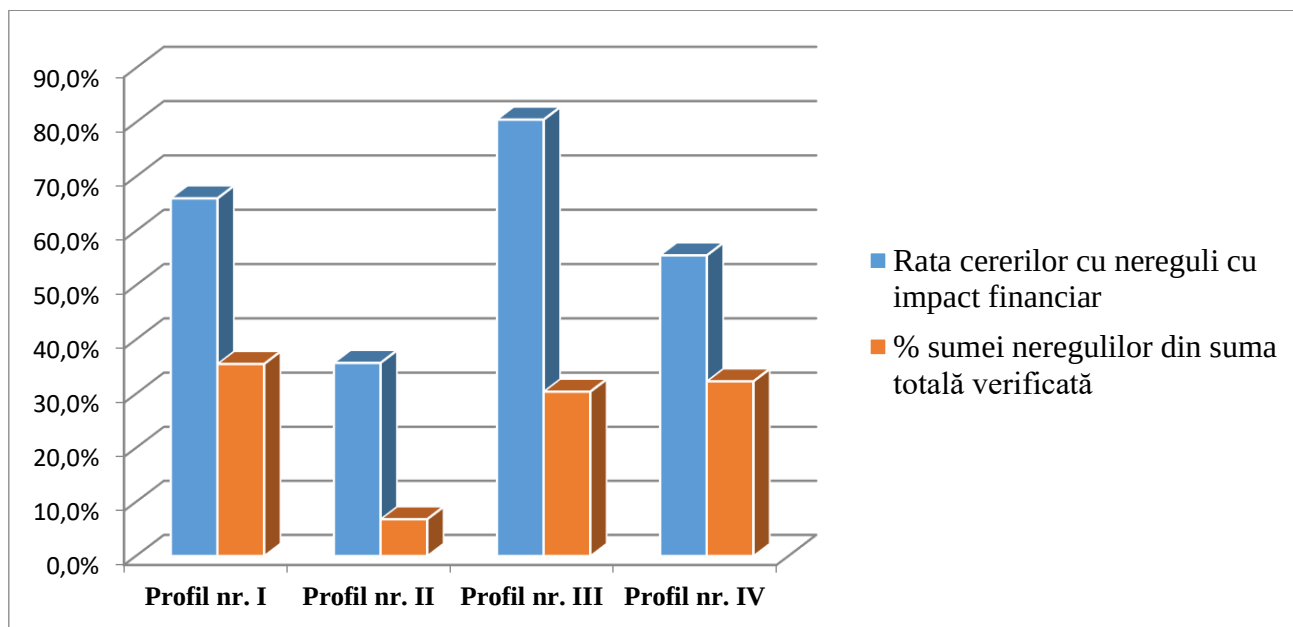
n/o	Profil de risc	Cereri inspectate	Total cereri cu încălcări	Cereri cu ner. cu impact financiar	Rata cererilor cu ner. cu impact financiar	Suma supusa procedurilor de inspecție	Suma acordată nejustificat	% sumei neregulilor din suma totală verificată	Valoarea totală a iregularităților	Suma spre restituire	Rata sumei înaintate spre restituire (din suma acordată nejustificat)
1	Nr. I	94	91	62	66,0%	1042,1	370,1	35,5%	363,9	304,1	82,2%
2	Nr. II	14	8	5	35,7%	147,8	100,1	6,8%	8,8	5,4	54,4%
3	Nr. III	123	121	99	80,5%	605,8	184,2	30,4%	128,7	132,3	71,8%
4	Nr. IV	566	539	314	55,5%	4315,8	1395,4	32,3%	1385,9	1324,4	94,9%
Total		797	759	480	60,2%	6111,1	1959,9	32,1%	1887,3	1766,3	90,1%

Datele din tabel denotă că cel mai rezultativ a fost Profilul nr.I, în rezultatul aplicării acestui profil rata fraudei și erorii din suma totală verificată a constituit 35,5%, sau cu 4,2 puncte procentuale depășind nivelul predicției și cu 25,4% puncte procentuale indicatorul înregistrat în baza unui eșantion simplu aleatoriu.

Diametral opus a funcționat Profilul nr. II, rata fraudei și erorii constituind doar 6,8%, sau cu 3,3% mai puțin decât indicatorul înregistrat în baza unui eșantion simplu aleatoriu. Cauzele acestor devieri semnificative nu au putut fi stabilite. Spre comparație, Profilul nr. IV, care are o complexitate minimă a fost circa de 4 ori mai rezultativ.

Reieșind din cele menționate, Inspekția Socială a decis excluderea aplicării profilului nr. II din selectarea cazurilor spre inspekție pentru anul 2019.

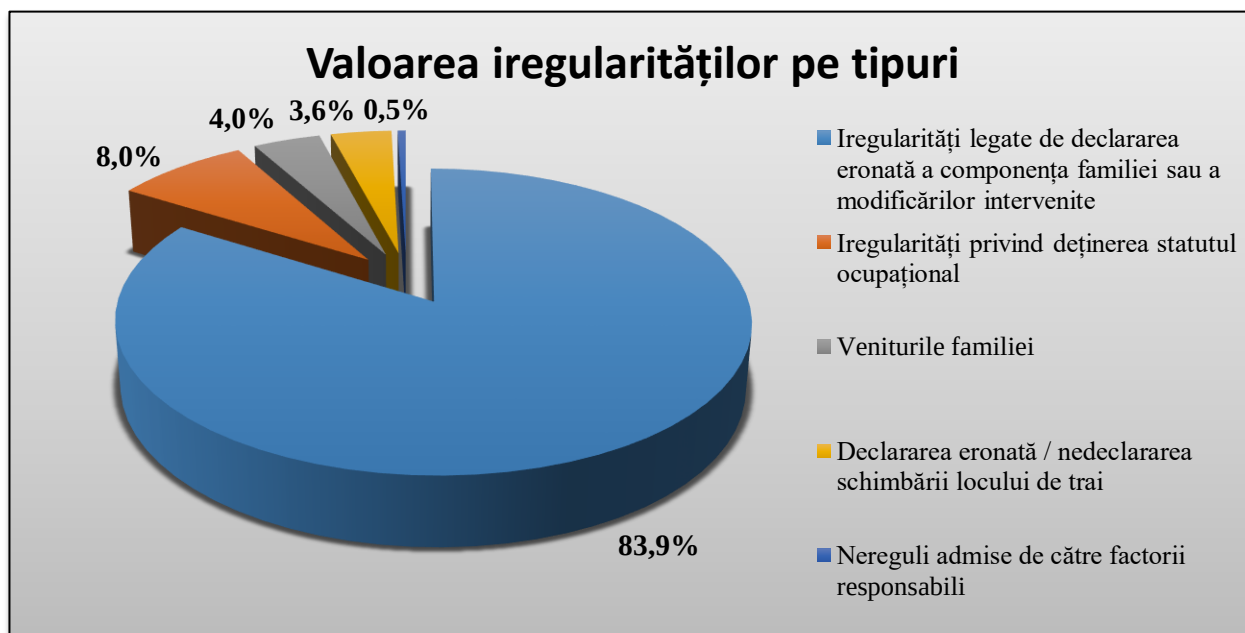
Figura nr. 1 Rezultatele și impactul pentru fiecare profil de risc



Având în vedere că criteriul definitoriu al Profilului nr. I și Profilului nr. IV 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, ponderea sumei de fraudă și eroare a constituit – 35,5 %, iar în cazul Profilului nr. IV – 32,3 %, majorându-se, respectiv, cu 35,4 și 22,1 puncte procentuale comparativ cu rezultatele campaniei de inspekție pe baza unui eșantion simplu aleatoriu. Acest fapt denotă o țintire eficientă a familiilor expuse acestui risc.

Figura nr. 2 Valoarea iregularităților constatate pe tipuri de neconformități



În rapoartele sale de verificare, 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.

Sporirea indicatorilor specifici activității de inspekție au condus și la creșterea eficienței activității Inspekției Sociale, prin efectuarea unor inspekții cost-eficiente. Astfel, dacă urmare activităților de inspekție 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 - 2,32 lei iregularități. Urmare aplicării profilului de risc performanța activității de inspekție a crescut de aproximativ de 2 ori.

La fel, datorită selectării cererilor de AS și APRA în baza criteriilor de risc, pentru anul 2019 se raportează o rată înaltă de depistare a iregularităților, astfel, rata de depistare a cererilor cu iregularități din numărul total al cererilor constituie 92,7 %.

De asemenea, rata sumei înaintate spre restituire din suma totală constată cu iregularități este foarte înaltă și constituie 90,3 %, cu 12,5 % mai mare ca în anul precedent.

Sinteza principalelor indicatori rezultați din inspekția celor 905 cereri de AS și APRA sunt expuși în Tabelul nr. 2.

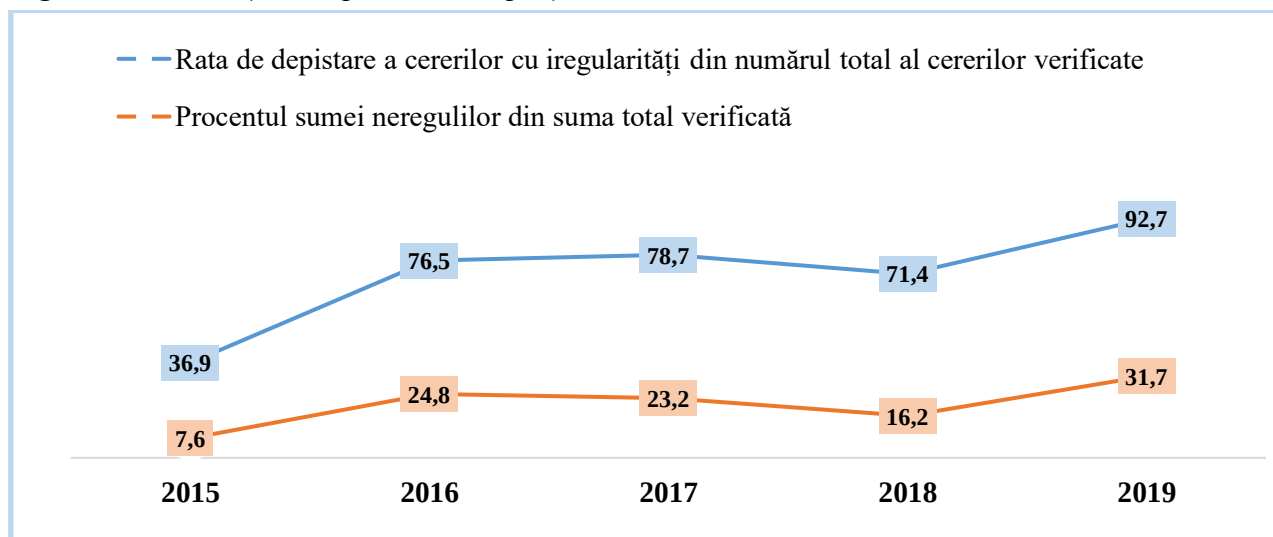
Tabel nr. 2 Generalizarea datelor pentru misiunile de inspecție efectuate

Misiunile de inspecție efectuate în baza Planului anual de activitate 2019 (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 nereguliilor din suma totală verificată	Suma neacordată	Valoarea totală a iregularităților	Suma spre restituire	Rata sumei înaintate spre restituire (din suma acordată nejustificat)
1	Orhei	72	69	50	69,4%	670,2	297,9	44,4%	-645	297,2	237,4	79,7%
2	Briceni	108	86	49	45,4%	819,9	143,0	17,4%	-2,9	140,1	134,2	93,9%
3	Fălești	106	101	52	49,1%	660,1	137,0	20,8%	-14,4	122,6	119,8	87,5%
4	Cantemir	59	58	29	49,2%	432,7	87,8	20,3%	-4,9	82,9	75,7	86,3%
5	Șoldănești	134	133	72	53,7%	1067,4	350,9	32,9%	-10,1	340,7	327,6	93,4%
6	Hîncești	66	66	45	68,2%	515,5	221,1	42,9%	-10,4	210,7	215,1	97,3%
7	Florești	88	88	68	77,3%	776,0	330,2	42,6%	-6,7	323,5	288,6	87,4%
8	Telenești	101	100	90	89,1%	806,6	324,5	40,2%	-9,0	315,5	300,4	92,6%
9	Călărași	63	58	25	39,7%	362,6	67,2	18,5%	-13,2	54,0	67,1	99,8%
		797	759	480	60,2%	6111,1	1959,9	32,1%	-72,5	1887,3	1766,3	90,1%
Misiuni de inspecție efectuate ca urmare a sesizărilor (misiuni inopinate)												
1	Briceni	33	10	1	3,0%	142,9	707	0,5%	0	707	707	100,0%
2	Șoldănești, Rezina, Orhei, Telenești	68	63	37	54,4%	575,8	171,2	29,7%	-5,8	165,3	151,7	88,7%
3	Soroca	3	3	3	100,0%	84,1	62,6	74,5%	0	62,6	62,6	100,0%
4	Petiții	4	4	4	100,0%	20,2	4,4	22,0%	0	4,4	4,4	100,0%
		108	80	45	41,7%	823,0	239,0	29,0%	-5,8	233,2	219,6	91,9%
Total		905	839	525	58,0%	6934,5	2198,8	31,7%	-78,3	2120,5	1985,9	90,3%

În cadrul celor 11 misiuni de inspecție au fost constatate iregularități (plăți necuvenite achitate beneficiarilor) în valoare totală de 2198,9 mii lei, sau ceea ce constituie 31,7% din suma verificată (6934,1 mii lei), înregistrând o majorare semnificativă, cu 15,5 puncte procentuale mai mare, comparativ cu anul 2018.

Evoluția în dinamică a indicatorilor reflectați mai sus se prezintă în figura nr. 3:

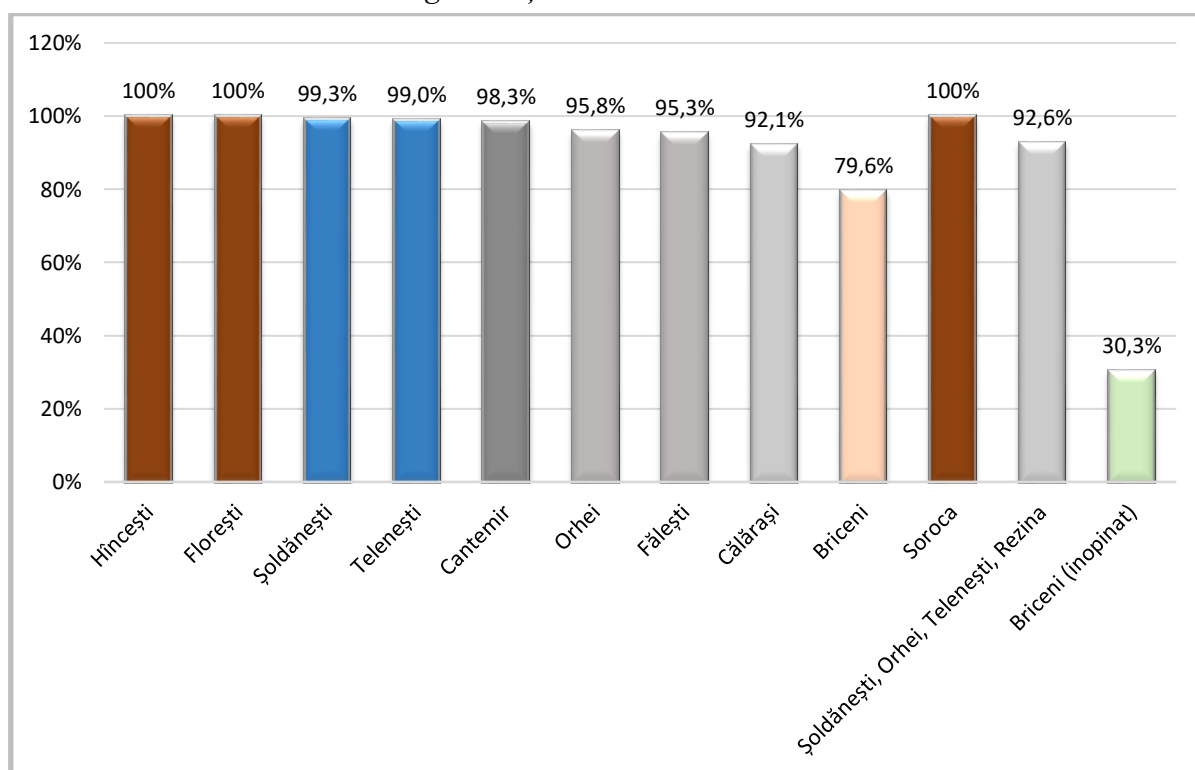
Figura nr. 3 Evoluția campaniei de inspecție 2015 – 2019



În majoritatea entităților ponderea cererilor cu iregularități a atins un nivel critic, de la 99 % la 79 % și doar într-o singură entitate nivelul acestui indicator a constituit 30,3 %. De remarcat 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 următoarea diagramă:

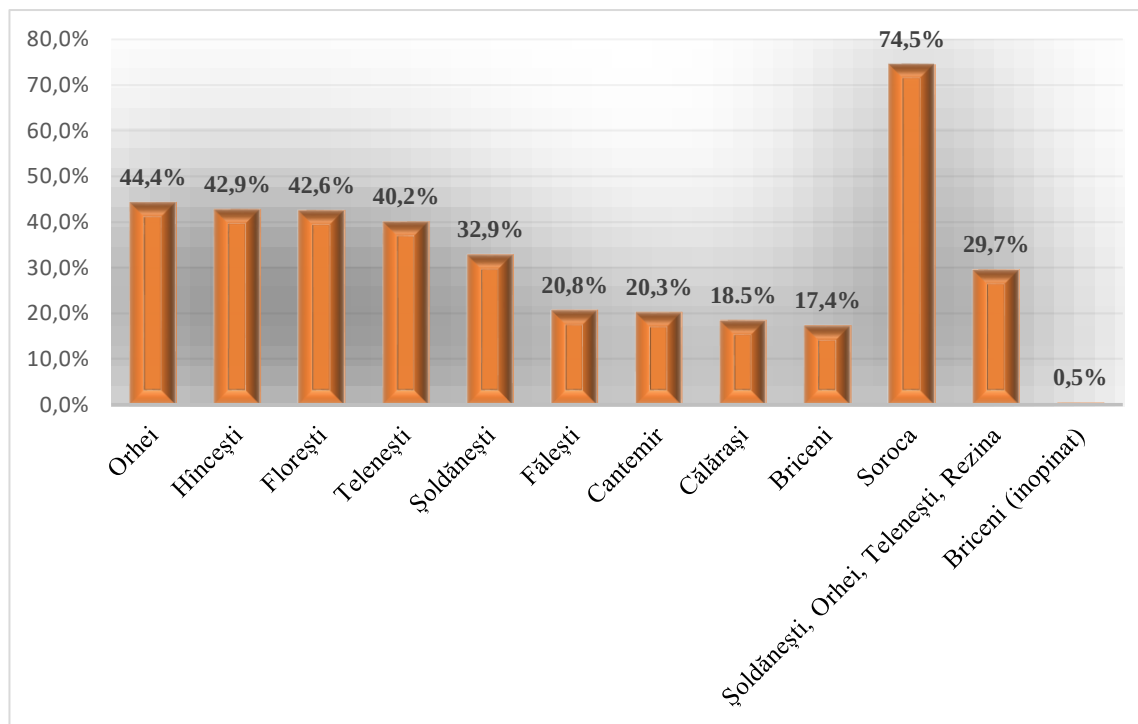
Figura nr. 4 Ponderea cererilor cu iregularități



Dacă, în mediu ponderea sumei iregularităților din suma total verificată a constituit 58,01 %, atunci per entitate acest indicator a fost cuprins de la 100 % pînă la 3 %.

Ponderea sumei iregularităților din suma total verificată per entitate este expusă în următorul grafic:

Figura nr. 5 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) 2049,1 mii lei, sau 93,1 % din valoarea totală (2198,9 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) 149,7 mii lei sau 6,9 % din valoarea totală au constituit iregularitățile de tip administrativ, dintre care:
 - 117,3 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;
 - 32,4 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 2,6 puncte procentuale a iregularităților de tip administrativ (anul 2018- 9,5%), în același timp majorându-se cu 5,5 puncte procentuale ponderea iregularităților comise din vina beneficiarului (anul 2018-87,6%).

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 78,3 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.

2.1.3 ANALIZA PE TIPURI DE IREGULARITĂȚI

Analizând cazurile de iregularități depistate în procesul de inspectare a celor 905 cereri de AS și APRA (dintre care planificate fiind 797 cereri, inopinate 108 cereri) s-a constatat că, per total, au fost depistate 2411 cazuri de iregularități, dintre care 1939 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 2120,6 mii lei (2121,0 mii lei – 471 lei).

În tabelul nr. 3 se prezintă informația generalizată pe tipuri de iregularități și valoarea acestora, ținându-se cont de plățile diminuate de AS și APRA:

Tabelul nr. 3

N /o	Iregularități (fraude /erori) privind:	nr. de iregularități	suma totală a iregularităților (mii lei)	frecvența %	ponderea % (rata valorii pe tipuri de iregularități)
1.	Nedeclararea tuturor membrilor familiei sau a modificărilor intervenite în componența familiei	527	1779,0	21.9	83.9
2.	Încălcări privind statutul ocupațional al membrilor familiei	78	169,8	3.2	8.0
3.	Iregularități privind veniturile familiei	410	85,3	17.0	4.0
4.	Schimbarea locului de trai	30	76,9	1.2	3.7
5.	Completarea greșită a fișei electronice de către asistentul social	45	9,1	1.9	0.4
6.	Nedeclararea modificărilor privind proprietatea și caracteristicile locuinței	472	-0,5	19.6	-0.0
7.	Alte încălcări procedurale	849	1,0	35.2	0.0
Total:		2411	2120,6	100%	100%

Sursa: Date generalizate din rapoartele misiunilor de inspecție

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 2019, 83,8% (1779,0 mii lei) din valoarea totală a iregularităților, revine neregulilor legate de declararea eronată de către solicitant/beneficiar a tuturor membrilor prezenți în familie și/sau a modificărilor intervenite în componența familiei. În total au fost depistate 527 cazuri de iregularități de astfel gen, sau ceea ce constituie 21,8% din numărul total de cazuri de iregularități stabilite.

Pe parcursul ultimilor ani, Inspecția Socială a constatat că ponderea valorii acestor iregularități, în valoare totală a acestora s-a majorat de la an la an, crescînd de la 8,5% în anul 2016 pînă la 83,9% în anul 2019.

Sporirea depistării acestor nereguli se datorează faptului că în anul 2017, Inspecției 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.

Analizînd cele 527 cazuri de iregularități legate de componența familiei se menționează următoarele:

- 367 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 1667,1 mii lei, sau 93,7% din suma totală stabilită la acest tip de iregularitate.
- 160 cazuri privind declararea eronată a componenței familiei, sau nedeclararea modificării componenței familiei (în situațiile cînd membrii familiilor se aflau pe teritoriul țării). Suma neregulilor a constituit 111,9 mii lei, sau 6,3% 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 și 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 Inspekția Socială au scos în evidență 78 cazuri privind acordarea AS și APRA familiilor care aveau în componența sa membri adulți, care nu se încadrau în unul din statutele ocupaționale prestabilite de cadrul normativ, sau pe parcursul beneficierii prestației au avut loc modificări în deținerea statutului ocupațional declarat la depunerea cererii.

Valoarea totală a acestor irregularități a însumat 144,5 mii lei, ceea ce constituie 6,8% din valoarea totală a irregularităților.

În Tabelul nr. 4 sunt reflectate subtipurile de irregularități legate de statutele ocupaționale, frecvența lor și impactul financiar.

Tabelul nr. 4

Subtipul de irregularitate	Nr. de cazuri	Valoarea irregularității mii lei
Membrul familiei nu deține statutul „realizează venituri provenite din salarizare, cu timp integral sau parțial”	3	40,2
Nu au fost declarate modificările privind pierderea statutului „realizează venituri provenite din salarizare”	15	12,9
Membrul familiei nu realizează venituri provenite din activități legate de folosirea terenurilor agricole din extravilanul localităților	1	3,9
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) pînă la finalizarea studiilor, însă cel mult pînă la atingerea vârstei de 23 ani, precum și în perioada de la data de finalizare a	9	39,2

învățământului general pînă la 1 septembrie a aceluiași an (student)”		
Nu deține statutul de „persoană care îngrijește un copil în vîrstă de pînă la 3 ani”	4	22,0
Nu deține statutul de „persoană care îngrijește un membru/ membri ai familiei care necesită îngrijire din partea unei terțe persoane conform concluziei medicale a instituției medico-sanitare publice, în conformitate cu modelul aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”	5	21,3
Nu deține statutul de „persoane încadrate în diferite grade de dizabilitate”	5	0
Lipsa statutului membrilor familiei „sunt șomeri înregistrați la agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă și nu refuză participarea la activitățile de interes comunitar”	14	4,9
Alte statute decît cele enumerate mai sus (realizează venituri din activitatea de antreprenoriat; copil/elev)	6	0

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

În perioada de raportare au fost stabilite 3 cazuri de iregularități de astfel de gen, sau ceea ce constituie 0,1% din numărul total al neregulilor constatate. Valoarea totală a iregularităților a însumat 40,2 mii lei. La fel, au fost constatate 15 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 12,9 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 2018 – 2 cazuri). Valoarea neregulei constituind 3,9 mii lei.

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

Verificările inspecției au scos în evidență 9 cazuri cînd membrii familiei s-au declarat cu statut de „persoană care a atins vîrsta de 18 ani și care urmează o formă de învățămînt cu frecvență (inclusiv pentru perioadele de vacanță) pînă la finalizarea studiilor, însă cel mult pînă la atingerea vîrstei de 23 ani, precum și în perioada de

la data de finalizare a învățământului general pînă la 1 septembrie a aceluiași an (student)”, care de fapt constatîndu-se că aceștia nu urmau o formă de învățămînt cu frecvență, s-au au abandonat studiile și nu au comunicat modificările intervenite. În consecință familiile fiind neeligibile pentru plata AS și APRA în sumă de 39,2 mii lei.

Statutul de „persoană care îngrijește un copil în vîrstă de pînă la 3 ani”

Pentru acest subtip de iregularitate, Inspecția Socială a constatat 4 cazuri de nedeclarare a modificărilor privind pierderea statutului de „persoană care îngrijește un copil în vîrstă de pînă la 3 ani”, fapt ce a dus la încălcarea prevederilor pct. 41 din *Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1167 din 16.10.2008*. Valoarea totală a iregularității a însumat 22,0 mii lei.

Statutul de „persoană care îngrijește de un membru/membri ai familiei care necesită îngrijire din partea unei terțe persoane conform concluziei medicale a instituției medico-sanitare publice, în conformitate cu modelul aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”

Pe parcursul verificărilor au fost constatate 5 cazuri de iregularități ce țin de declararea membrului familiei în cerere cu statutul ocupațional de „persoană care îngrijește de un membru/membri ai familiei care necesită îngrijire din partea unei terțe persoane conform concluziei medicale a instituției medico-sanitare publice”, în care asistenții sociali au acceptate cererile de AS, fără să confirme prin certificatul medical a instituției medico-sanitare publice că un alt membru al familiei necesită îngrijire, astfel fiind încălcate prevederi art. 5 din *Legea cu privire la ajutorul social nr. 133 din 13.06.2008*. Respectiv, valoarea totală a iregularității a însumat 21,3 mii lei.

Statutul de „persoane încadrate în diferite grade de dizabilitate”

Verificările inspecției au scos în evidență 5 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 14 cazuri, cînd 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

ocupational pentru neregulile identificate au dus la achitarea neregulamentară a prestației sociale în sumă de 4,9 mii lei.

Alte statute decât cele enumerate mai sus (realizează venituri din activitatea de antreprenariat; copil/elev)

Inspecția Socială a constatat 6 cazuri de nedeclarare a modificărilor altor statute ocupationale prevăzute în art. 5 din *Legea cu privire la ajutorul social nr. 133 din 13.06.2008*, însă care nu au avut un impact financiar.

**Cauzele
îregularităților:**

Inspecția 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:

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 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 ocupational;
- 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 410 cazuri de iregularități, valoarea cărora a însumat 85,3 mii lei, sau având o pondere de 4,0% din valoarea totală a neregulilor.

În Tabelul nr. 5 sunt reflectate datele cu privire la tipurile de venituri la care s-au identificat iregularități, frecvența lor și impactul financiar.

Tabelul nr. 5

Veniturile familiei din:	Nr. de cazuri	Valoarea iregularității mii lei
salarizare	153	43,9
agricultură	204	32,2
bursă	23	5,2
vînzarea patrimoniului	3	1,4
compensația pentru serviciile de transport	26	2,5
Pensia alimentară/indemnizația pentru întreținerea copilului aflat sub tutelă/curatelă	1	0

Salarizare

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

- 114 cazuri în valoare de 47,3 mii lei se referă la nedeclararea modificărilor veniturilor salariale intervenite pe parcursul perioadei de plată a AS și APRA. În conformitate cu prevederile pct. 41 din Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, în cazurile modificării veniturilor salariale a membrilor familiei, solicitantul/beneficiarul are obligația să comunice modificările intervenite reprezentanților structurilor teritoriale de asistență socială, prin prezentarea lunară a certificatului de salariu, ceea ce de fapt nu s-a realizat.
- 39 cazuri ce țin de declararea incorectă în cerere a veniturilor din salarizare, care, au condus la diminuarea plăților de AS în valoare totală de 3,4 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 *Hotărîrii Guvernului nr. 514 din 10 mai 2007 „Privind aprobarea unor acte normative”*;
- ✓ Suprafeței și tipului de teren agricol deținut de membrii familiei beneficiare de AS și APRA, confirmată documentar prin certificatul eliberat de APL.

Ca și în anii precedenți, în anul 2019, 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 199 cazuri de iregularități (din cele 204 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 32,4 mii lei.

În rest, celelalte 5 cazuri de nereguli țin de nedeclararea modificărilor intervenite privind deținerea terenurilor agricole, care, au condus la diminuarea plăților de AS în valoare totală de 159 lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantum prevăzut de lege.

Bursă

Verificările efectuate au scos în evidență 23 cazuri de nedeclarare a veniturilor din bursa de către familiile beneficiare de prestații sociale, fiind achitate ilegal 5,2 mii lei.

Vănzarea patrimoniului

În cadrul misiunilor efectuate au fost constatate 3 cazuri cînd 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 1,4 mii lei.

Compensațiile 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 2019, au fost constatate 26 cazuri al acestui tip de iregularitate, valoarea cărui a constituit 2,5 mii lei.

Pensia alimentară/indemnizația pentru întreținerea copilului aflat sub tutelă/curatelă

Pentru acest tip de iregularitate a fost identificat un caz de nedeclarare a venitului obținut din pensia alimentară/indemnizația pentru întreținerea copilului aflat sub tutelă, însă care nu a avut impact financiar.

**Cauzele
iregularităților:**

Inspekția 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, având 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:

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 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. Nereguli 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.

**Cauzele
iregularităților:**

Astfel, în anul 2019, în cadrul misiunilor de inspecție au fost constatate 45 cazuri de erori, care au avut impact la achitarea necuvenită a prestațiilor sociale în sumă de 9,1 mii lei.

Recomandări:

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.

Implementarea noilor modalități de depunere a cererii de AS, aceasta fiind completată electronic/telefonice 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, Inspecția 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 2019 au fost constatate 53 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 1,1 mii lei.

La fel, au fost constatate 356 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 63 cazuri de nedeclarare a modificărilor în deținerea animalelor de casă, care, au dus la diminuarea plăților de AS în valoare de 1,6 mii lei, adică familiile nu au beneficiat de ajutorul social în cuantum prevăzut de lege.

**Cauzele
iregularităților:**

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

Recomandări:

Inspecția 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 30 cazuri când familia nu locuia pe adresa indicată în cerere, valoarea rezultată din aceste nereguli însumând 76,9 mii lei.

Cauzele iregularităților:

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

Recomandare:

Inspekția 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 849 cazuri de nereguli procedurale admise de către reprezentanții STAS, suma a căror nereguli a constituit 1,0 mie lei. Astfel, se exemplifică următoarele:

- ✓ Nereguli de procedură admise la acceptarea cererii de către asistentul social (lipsa actelor confirmative la dosar);
- ✓ Nereguli de procedură admise în procesul de semnare a acordului de cooperare/lipsa lui;
- ✓ Lipsa acordului privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- ✓ 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 iregulamentar;
- ✓ Încălcarea termenului de examinare a cererii;
- ✓ Nereguli de procedură privind completarea cererii pentru acordarea ajutorului social;
- ✓ Neînregistrarea cererii de către asistentul social într-un registru special;
- ✓ 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 examinarea 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 continuă a personalului implicat în stabilirea și acordarea dreptului la AS și APRA.

2.1.4 REZULTATELE MONITORIZĂRII IMPLEMENTĂRII RECOMANDĂRIILOR DE INSPECȚIE

Un obiectiv esențial al activității Inspecției Sociale este de a reduce numărul iregularităților stabilite în procesul de inspecție, precum și de a recupera AS și /sau APRA achitat 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 2019 au fost supuse verificării 905 de cereri de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului din 84 de localități din Republica Moldova. Din totalul cererilor inspectate au fost constatate 839 de cereri cu nereguli - dintre care 525 de cereri au avut impact financiar.

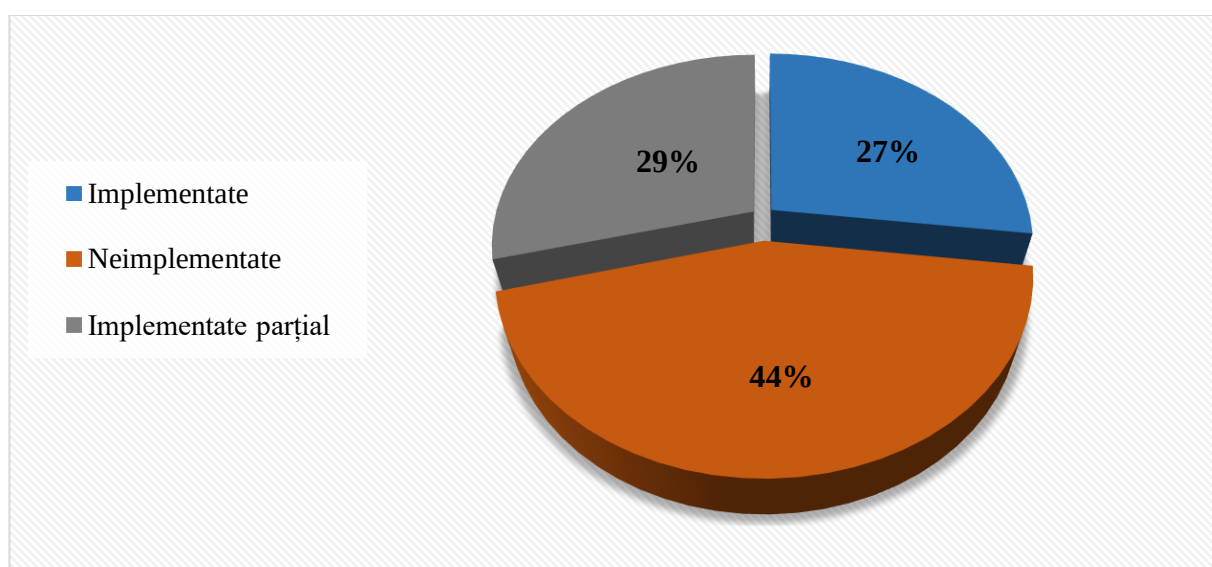
Monitorizarea nivelului de implementare a recomandărilor de inspecție supune 2 obiecte, primul obiect îl constituie Raportul individual, care conține recomandările înaintate per caz inspectat (în baza raportului individual de inspecție), astfel, din cele 839 de cereri cu nereguli au fost înaintate 1140 de recomandări dintre care:

- 503 - recomandări privind încetarea plății;
- 260 - recomandări privind asigurarea revizuirii cererii;
- 377 - recomandări privind restituirea plăților de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului.

În baza recomandărilor sus-menționate, Inspecția Socială a verificat implementarea măsurilor impuse și în rezultat a constatat că STAS nu au implementat în totalitate indicațiile stipulate în rapoartele individuale de inspecție și anume, nu au fost executate 14 recomandări privind asigurarea revizuirii cererii și 17 recomandări privind încetarea plății. În acest sens, se menționează că aceste recomandări au fost executate la 92%. Însă, urmare a sesizărilor și atenționărilor, STAS au implementat recomandările la nivelul de 100%.

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 11 Rapoarte ale misiunilor de inspecție per raion. Rapoartele conțin 76 recomandări de inspecție, înaintate factorilor responsabili din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, altor autorități locale, dintre care cu termenul de realizare în anul 2019 - 62 de recomandări. Potrivit informațiilor prezentate de entități a fost asigurată implementarea a 17 - recomandări, implementate parțial 18 - recomandări și neexecutate 27 – recomandări.

Figura nr. 6 Rata implementării recomandărilor



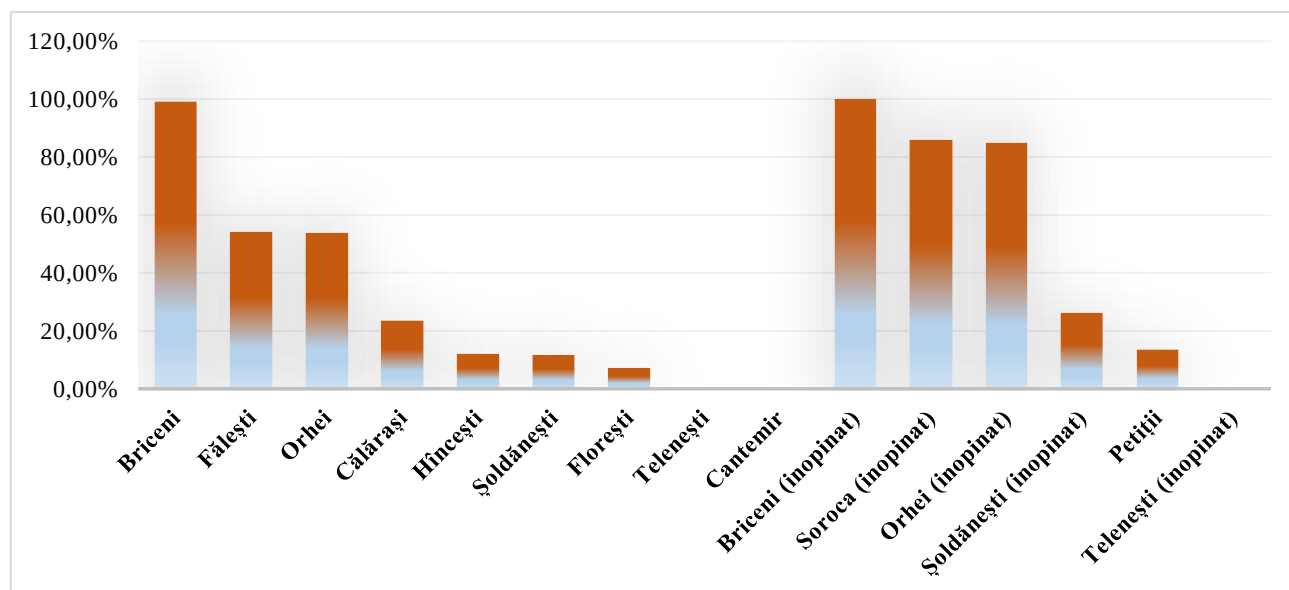
Inspecția Socială reiterează că, suma acordată nejustificat pentru anul 2019 este de 2198,9 mii lei, dintre care 1985,9 mii lei sunt înaintați spre restituire, astfel, conform informației parvenite de la STAS a fost raportat rambursarea sumei de 464,2 mii lei, ceea ce constituie 23,4% din suma totală, cu 4,95 puncte (%) mai mult ca în 2018.

Tabelul nr. 6 Rata de restituire pentru anul 2019

	Suma achitată nejustificat (mii lei)	Suma spre restituire (mii lei)	Suma restituită (mii lei)	Rata de restituire (%)	Sold (mii lei)
Total 2019	2198,9	1985,9	464,2	23,4%	1521,8

Din totalul entităților verificate se regăsește doar raionul Briceni (misiunea inopinată) care ar fi realizat integral restituirea sumei înaintate de către Inspecția Socială, pe cînd, raioanele cu cea m-ai mare rată de restituire sunt: r-nul Briceni – 99,2%; Soroca (inopinat) – 85,9%; Orhei (inopinat) – 85,0%. Fălești – 54,2%; Orhei – 53,8%.

Figura nr. 7

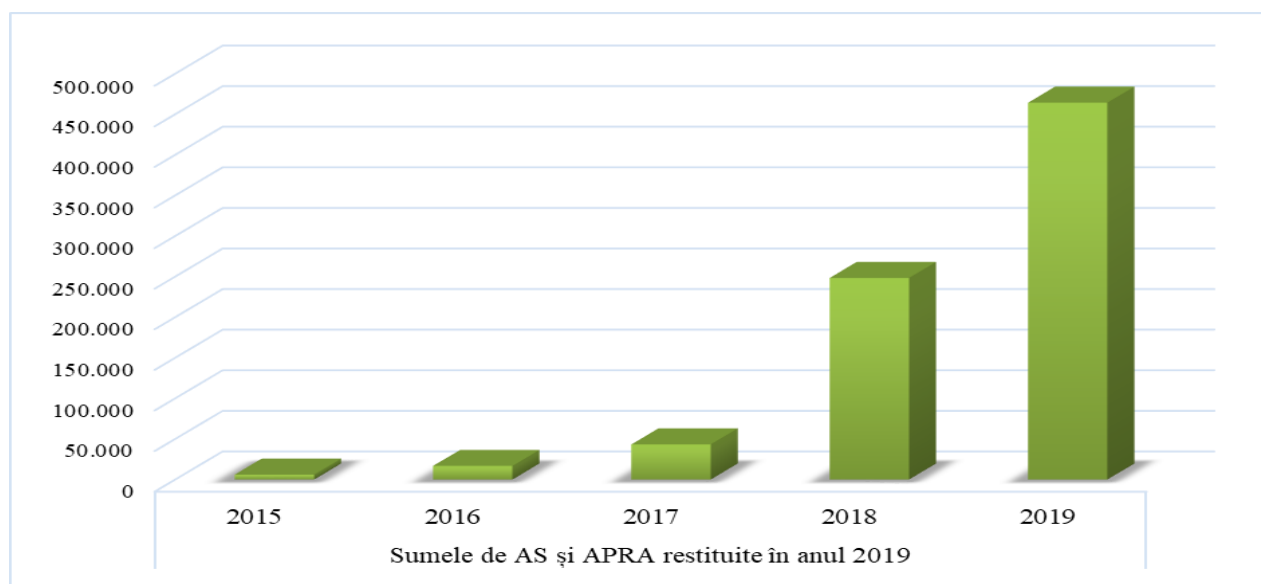


Pe parcursul anului 2019 au fost restituite mijloace financiare în sumă totală de 778,6 mii lei în temeiul recomandărilor înaintate în anii precedenți (2015-2019) după cum urmează:

- pentru anul 2015 – 6,1 mii lei;
- pentru anul 2016 – 16,7 mii lei;
- pentru anul 2017 – 43,2 mii lei;
- pentru anul 2018 – 248,3 mii lei;
- pentru anul 2019 – 464,2 mii lei.

Datele raportate sus-menționate se regăsesc în următorul tablou:

Figura nr. 8 Restituirea mijloacelor bănești în anul 2019 achitați ilegal (5 ani)



3.1. Sfera și competențele de activitate

În perioada anului 2019, planificarea misiunilor de inspecție a serviciilor sociale s-a bazat pe asigurarea continuității inspecției serviciilor sociale care conform rezultatelor misiunilor de inspecție desfășurate în anii anteriori, au avut cele mai frecvente nereguli în procesul acordării lor, extinderea ariei de acoperire cu inspecții, prin inspectarea unor servicii sociale noi, care în anii precedenți nu a fost supuse verificărilor și de asemenea pe verificarea implementării recomandărilor de inspecție înaintate de Inspecția Socială în cadrul misiunilor de inspecție desfășurate anterior.

3.2. Domeniul supus inspecției și rezultatele per ansamblu

În baza competențelor și atribuțiilor 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 2019, 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, obiectivul operațional planificat de 7 misiuni de inspecție a fost depășit.

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

- Serviciul de îngrijire socială la domiciliu din cadrul DASPF Anenii Noi, Cimișlia, Ungheni, Fălești, Edineț, Dubăsari și DPSPS al UTA Găgăuzia;
- Serviciul de asistență parentală profesionistă din cadrul DASPF Anenii Noi, Cimișlia, Ungheni, Fălești, Edineț, Dubăsari;
- Serviciul social "Echipă mobilă" din cadrul DASPF Anenii Noi, Cimișlia, Ungheni, Fălești, Edineț, Dubăsari;
- Serviciul social "Asistență personală" din cadrul DGASS mun. Chișinău;
- Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități din cadrul DPSPS al UTA Găgăuzia - verificarea implementării recomandărilor Inspecției Sociale.

3.3. Rezultatele generale ale misiunilor de inspecție

În rezultatul misiunilor de inspecție efectuate, au fost elaborate și aprobate **21 rapoarte de inspecție**, care conțin rezultatele misiunilor de inspecție pe fiecare serviciu social inspectat din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

În total au fost supuse procedurilor și tehnicilor de inspecție **2912 dosare** ale beneficiarilor și personalului serviciilor sociale la nivelul întregii țări. (În anul 2018 au fost verificate 2593 dosare în cadrul a 12 misiuni de inspecție) Se atestă o creștere de circa 11% în raport cu anul 2018 a numărului de dosare verificate.

Au fost verificate inclusiv, 2293 dosare personale ale beneficiarilor (*Diagrama nr.1*) și respectiv 619 dosare ale personalului serviciului (*Diagrama nr.2*).

Figura nr.8

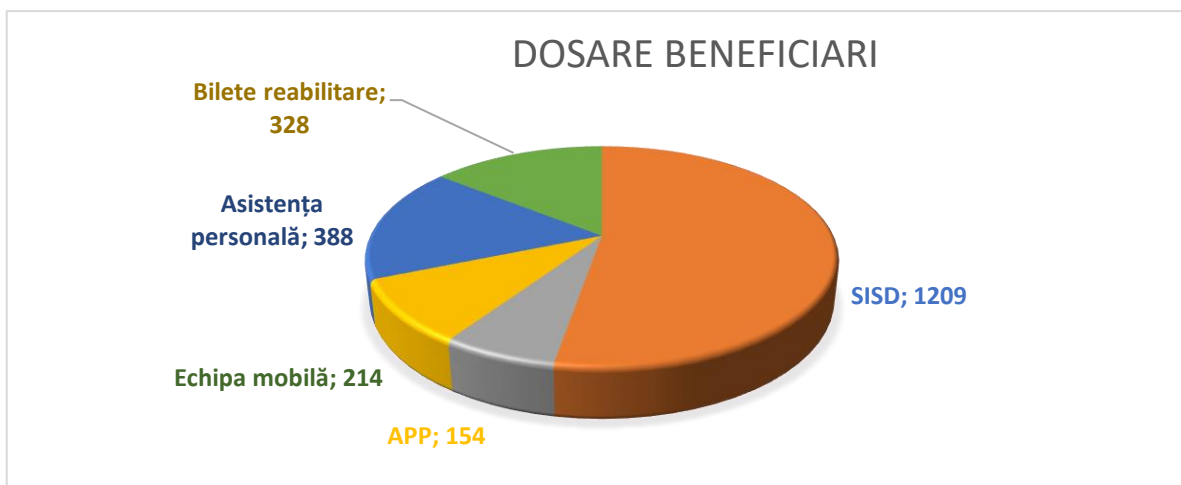


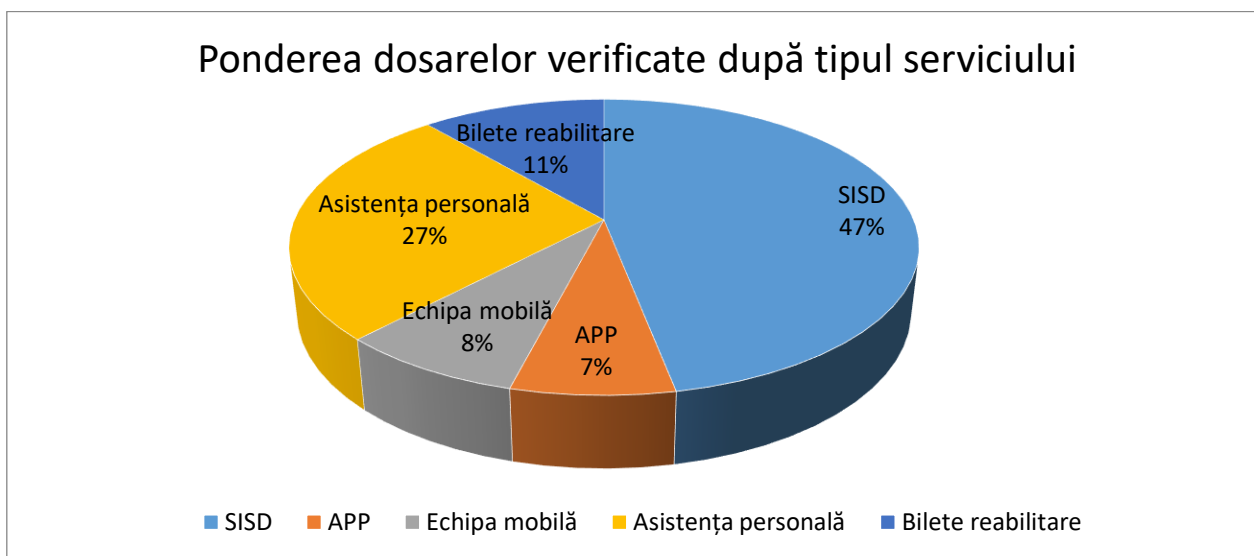
Figura nr.9



După tipul serviciului social și ponderea lor au fost verificate următoarele dosare (*Diagrama nr.3*):

- 1367 dosare - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu
- 206 dosare - Serviciul de asistență parentală profesionistă
- 235 dosare – Serviciul social “Echipă mobilă”
- 328 dosare - Serviciul de evidență și distribuie a biletelor de reabilitare
- 776 dosare - Serviciul social “Asistență personală”
- 1020 beneficiari au fost verificați la domiciliu, ceea ce reprezintă 55% din numărul de dosare inspectate, beneficiari active (creștere de 10% în raport cu anul 2018, când au fost verificați la domiciliu 919 beneficiari).

Figura nr.10

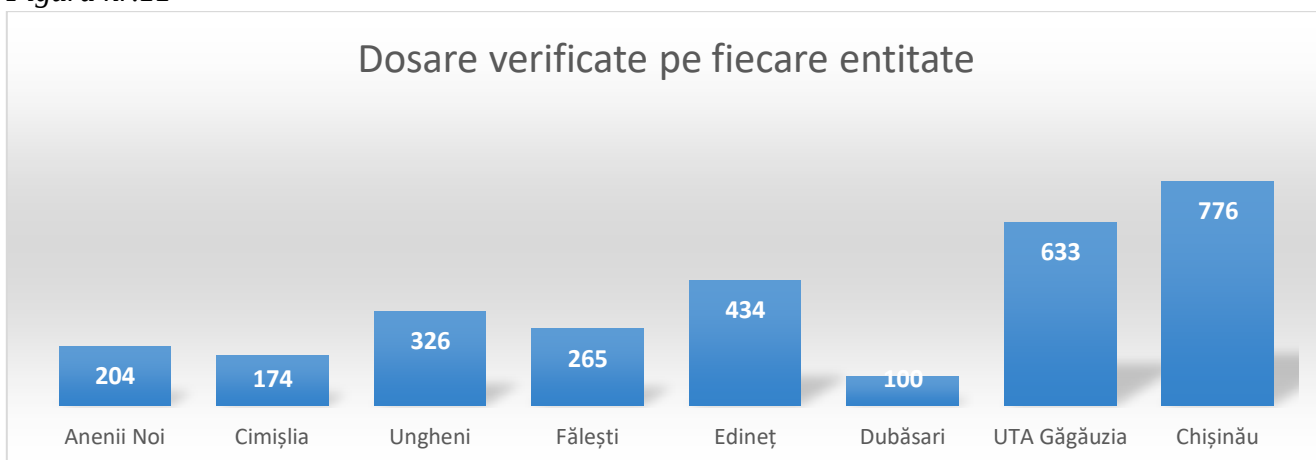


În structură, dosarele verificate ale beneficiarilor și ale personalului pe fiecare serviciu social și entitate inspectată se prezintă conform tabelului și diagramei de mai jos:

Tabelul nr.7 Numărul de dosare inspectate pe fiecare entitate

Entitatea	SISD		APP		‘Echipă mobilă’		Asistenta personală		Bilete reabilitare	Total dosare entitate
Raion	dosare nr.	inclusiv verificati domiciliu nr.	dosare nr.	inclusiv verificati domiciliu nr.	dosare nr.	inclusiv verificati domiciliu nr.	dosare nr.	inclusiv verificati domiciliu nr.	dosare nr.	nr. dosare
Anenii Noi	136	55	29	21	39	21	-	-	-	204
Cimișlia	105	42	36	27	33	15	-	-	-	174
Ungheni	228	97	62	47	36	19	-	-	-	326
Fălești	189	76	28	22	48	20	-	-	-	265
Edineț	351	150	38	28	45	18	-	-	-	434
Dubăsari	53	16	13	9	34	14	-	-	-	100
UTA Găgăuzia	305	120	-	-	-	-	-	-	328	633
Chișinău	-	-	-	-	-	-	776	388	-	776
Total	1367	556	206	154	235	107	776	203	328	2912

Figura nr.11



Cele 21 rapoarte de inspecție elaborate se prezintă în modul următor:

- 7 rapoarte - Serviciul de îngrijire socială la domiciliu
- 6 rapoarte - Serviciul de asistență parentală profesionistă
- 6 rapoarte - Serviciul social "Echipă mobilă"
- 1 raport - Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare
- 1 raport - Serviciul social "Asistență personală".

Tabelul nr.8 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	7	183 357
2.	Serviciul de asistență parentală profesionistă –	6	409670
3.	Serviciul social "Echipă mobilă"	6	3363.50
4.	Serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare	1	101866
5.	Serviciul social "Asistență personală"	1	1 070 134
		21	1 768 410

Principalele tipuri de nereguli constatate sunt:

- privind respectarea criteriilor de eligibilitate la admiterea beneficiarilor în serviciu;
- la evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și a acordului de prestări servicii;
- privind asigurarea prestării serviciilor nemijlocit la domiciliu;
- privind monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale;
- privind plata alocațiilor/indemnizațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP;
- nereguli care au cauzat plata sau neplata alocațiilor sociale de stat sau alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere;
- privind formarea inițială și continuă a personalului;
- privind evidența timpului de lucru, lipsa nemotivată de la serviciu și respectiv neprestarea serviciilor de către personalul serviciului (aflarea peste hotare în timpul zilelor de lucru);

- privind eliberarea nelegitimă a biletelor de reabilitare/recuperare.

În secțiunile ulterioare ale prezentului compartiment este expusă sinteza principalelor nereguli constatate în procesul celor 8 misiuni de inspecție pentru fiecare serviciu social inspectat.

3.4. Inspecția Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

3.4.1 Informație de context general

În calitate de serviciu social, Serviciul îngrijire socială la domiciliu reprezintă o gamă de servicii acordate beneficiarilor la domiciliu pentru a spori gradul de independență al acestora. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu este prestat la nivel local și este instituit în cadrul direcțiilor/secțiilor de asistență socială și protecție a familiei, care își desfășoară activitatea în conformitate cu propriile Regulamente de organizare și funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu aprobate în baza Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu¹ și a Standardelor minime de calitate².

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

Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu, pentru îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor.

În anul 2019 s-a planificat efectuarea misiunilor de inspecție la 7 entități prestatoare de servicii de îngrijire la domiciliu: DASPF Anenii Noi, Cimișlia, Dubăsari, Edineț, Fălești, Ungheni și UTA Găgăuzia.

Obiectivele operaționale stabilite, au fost realizate integral pe parcursul anului, fiind realizate toate cele 7 misiuni de inspecție a serviciilor sociale.

Au fost integral executați și indicatorii de performanță planificați, astfel, în procesul misiunilor de inspecție realizate:

- au fost verificate în total 1367 de dosare, inclusiv 1209 dosare ale beneficiarilor și 158 dosare ale personalului serviciului. Respectiv s-a verificat 30% din numărul total de beneficiari care se aflau în serviciu de îngrijire socială la domiciliu, în perioada supusă controlului, sau numărul total al acestora a constituit 1112 persoane.
- au fost efectuate vizite la domiciliul la 556 beneficiari, sau ceea ce constituie 50% din numărul de beneficiari selectați pentru verificare în misiunile de inspecție.

¹ Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea 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.9. 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 privind admiterea beneficiarilor în Serviciu	1112	808	73%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului și întocmirea planului individualizat de îngrijire	1112	963	87%
3.	Nereguli privind încheierea acordului de prestare a serviciului cu beneficiarul	1112	666	60%
4.	Nereguli privind procesul de prestare și documentare a serviciului de îngrijire acordat beneficiarului	556	180	32%
5.	Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului	97	37	38%
6.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu	1112	868	78%
7.	Nereguli privind angajarea, gestionarea și instruirea personalului	158	119	75%

3.4.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului

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

• Rezultatele misiunilor de inspecție denotă că DASPF au încălcat prevederile cadrului normativ și au admis ilegal în Serviciu 162 de persoane, care nu se încadrau în criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de servicii gratuite, dat fiind că aceștia aveau copii apti de muncă, fiind astfel încălcate prevederile pct. 11 din Regulamentul-cadru³ și prevederile standardului 10 din Standardele minime de calitate⁴. Ponderea neregulilor respective constituie 14,5% din numărul total de cazuri inspectate (1112). Astfel de încălcări au fost admise de toate DASPF, cu excepția DASPF Cimișlia. Cele mai multe cazuri de admitere ilegală în serviciu au fost admise de DASPF Ungheni - 48 cazuri, ceea ce reprezintă 49,5% din numărul de beneficiari inspectați; UTA Găgăuzia - 89 cazuri (37%) și DASPF Dubăsari – 10 cazuri (30%).

• Inspecțiile efectuate au constatat multiple nereguli la admiterea beneficiarilor în Serviciu, și anume neemiterea unor acte obligatorii de către conducătorii DASPF, a deciziei/ordinului privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu a beneficiarilor, sau lipsa acestor acte la dosarul beneficiarului, fiind astfel încălcate prevederile pct. 21 din Regulamentul-cadru⁵. Au fost admise 351 de cazuri cu astfel de încălcări de toate DASPF, cu excepția DASPF Ungheni. Rata neregulilor respective este una semnificativă și constituie 31,5% din numărul total de cazuri inspectate (1112). Cele mai multe cazuri

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

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

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

de acest gen de nereguli au fost admise în UTA Găgăuzia - 134 cazuri, ceea ce reprezintă 52% din numărul de beneficiari inspectați, DASPF Fălești – 76 cazuri (45,5%), DASPF Edineț - 102 cazuri (32%) și DASPF Dubăsari – 11 cazuri (27%).

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

- Rezultatele misiunilor de inspecție denotă că DASPF au încălcat prevederile cadrului normativ și au admis multiple nereguli la întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și a acordului de prestări servicii. Au fost identificate 2563 de nereguli de acest gen, admise în toate structurile teritoriale de asistență socială inspectate: DASPF Anenii Noi, Cimișlia, Dubăsari, Edineț, Fălești, Ungheni și UTA Găgăuzia.). Cele mai multe iregularități au fost admise în UTA Găgăuzia – 937, DASPF Edineț – 825, DASPF Anenii Noi – 258, DASPF Fălești – 236 și DASPF Ungheni – 211.



➤ ***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 556 de beneficiari din numărul total de 1112 beneficiari activi, fiind constatate 180 cazuri cu nereguli.

- Datele reflectă că în UTA Găgăuzia la 120 beneficiarii vizitați la domiciliu (100% din cei verificați la domiciliu) și în DASPF Anenii Noi la 56 beneficiari (100% din cei vizitați), serviciile prestate de lucrătorii sociali beneficiarilor nu corespundeau cu cele prevăzute în planul individualizat de îngrijire. Mai mult ca atât, serviciile prestate nu se documentau sau documentele s-au perfectat cu multiple încălcări. Toate acestea creează riscuri majore privind acordarea necalitativă a serviciilor beneficiarilor și nerealizarea în totalitate a necesităților acestora.

➤ ***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 1272 nereguli în toate cele 7 structuri teritoriale de asistență socială. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Edineț – 413 iregularități, DASPF Fălești – 278, în UTA Găgăuzia – 243 și DASPF Ungheni – 113 iregularități.

Neregulile 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.

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

- Au fost supuse verificării 97 de dosare ale beneficiarilor cărora le-au fost suspendate sau sistate serviciile. Toate cele 7 structuri teritoriale de asistență socială au admis nereguli la suspendarea sau sistarea serviciilor beneficiarilor, fiind încălcate prevederile pct. 34-36 din Regulamentul-cadru⁷ și prevederile standardului 14 din Standardele minime de calitate. Au fost identificate 39 cazuri cu nereguli, iar ponderea neregulilor a constituit 38%. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Ungheni – 10 cazuri (92% din dosare inspectate), DASPF Cimișlia – 8 cazuri (73%) și UTA Găgăuzia – 6 cazuri (40%).

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.

3.4.3. Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului

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

- DASPF nu au asigurat formarea inițială și continuă a lucrătorilor sociali, fiind încălcate prevederile pct. 50 din Regulamentul-cadru. Au fost constatate 300 de cazuri în care lucrătorii sociali nu au fost instruiți conform prevederilor legale, neregulile fiind admise în toate structurile teritoriale. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Anenii Noi – 51 cazuri, Ungheni – 72 cazuri și UTA Găgăuzia – 78 cazuri.

➤ ***Nereguli constatate la angajarea și gestionarea personalului Serviciului***

Inspecțiile efectuate denotă că în cadrul celor 7 structuri teritoriale de asistență socială lipsește controlul managerial, care să asigure corectitudinea evidenței timpului de lucru a angajaților Serviciului, ceea ce creează și riscuri de fraudă legate de salarizarea acestora.

DASPF 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, fiind încălcate prevederile pct. 38 din Regulamentul-cadru. În același timp, lucrătorii sociali nu și-au respectat atribuțiile de funcție, încălcând grav prevederile contractului individual de muncă, nu au respectat implementarea planurilor de îngrijire a beneficiarilor, nu au respectat graficul de vizite la domiciliu a beneficiarilor și au indicat date false în fișele de prestare a îngrijirii.

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

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

• Au fost constatate 169 de cazuri în care lucrătorii sociali au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul orelor/zilelor de lucru. Numărul total de zile de lucru lipsă a constituit 1591 zile, iar bugetului de stat i-a fost cauzat un prejudiciu deosebit de mare prin plata veniturilor salariale ilegale angajaților care au lipsit ilegal de la serviciu și nu au prestat servicii beneficiarilor. Suma veniturilor salariale achitate ilegal lucrătorilor sociali a constituit suma de 183 357 lei. Cele mai multe cazuri de ilegalități au fost admise în UTA Găgăuzia - 54 lucrători (761 zile) – 89509 lei, DASPF Edineț – 42 (295 zile) – 34197 lei; DASPF Anenii Noi – 23(215 zile) – 25475 lei; DASPF Ungheni – 20 (148 zile) – 16007 lei și DASPF Fălești – 17 (97 zile) – 11017 lei.

Tabelul nr.10. Numărul de nereguli pe fiecare entitate inspectată

Nr. crt.	Neregulile constatate		Anenii Noi	Cimișlia	Ungheni	Fălești	Edineț	Dubăsari	UTA Găgăuzia	Total nereguli
1.	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și în admiterea beneficiarilor în Serviciu	Încadrarea, contrar prevederilor legale	6	-	48	5	4	10	89	162
		Lipsa deciziei prestatorului de servicii	22	6	-	76	102	11	134	351
2.	Nereguli la întocmirea fișei de evaluare a necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și a acordului de prestări servicii		258	19	211	236	825	77	937	2563
3.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cadrului normativ privind asigurarea îngrijirii la domiciliu		158	-	-	-	-	14	356	528
4.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării Serviciului		3	4	3	6	3	8	12	39
5.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale		102	70	113	278	413	53	243	1272
6.	Nereguli privind formarea inițială și continuă a personalului		51	37	72	27	23	12	78	300
7.	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri/ lucrători	23	8	20	17	42	5	54	169
		nr. total de zile lipsă	215	53	148	97	295	22	761	1591
		Valoarea totală a neregulilor (lei)	25475	5043	16007	11017	34197	2109	89509	183357
8.	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	128	95	205	167	315	41	258	1209
		Angajați	8	10	23	22	36	12	47	158
9.	Nr.de vizite efectuate la domiciliu		55	42	97	76	150	16	120	556

3.5. Inspecția Serviciului social ”Asistență parentală profesionistă”

3.5.1. Informație de context general

Serviciul social ”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, care întrunește condițiile de ordin material și garanțiile morale necesare dezvoltării armonioase a copilului. Asistentul parental profesionist este angajatul Serviciului APP care asigură îngrijirea și educarea copilului la domiciliul său pentru o perioadă determinată de timp. Prestatorul Serviciului APP este DASPF în raioanele republicii și Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului în municipiul Chișinău.

Prestarea serviciului se realizează în baza Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență parentală profesionistă și a standardelor minime de calitate⁸ și a metodologiei Serviciului, aprobate de către organul central de specialitate.

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 pentru anul 2019, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea Serviciului APP la 6 prestatori de servicii: DASPF din raioanele Anenii Noi, Cimișlia, Ungheni, Fălești, Edineț și Dubăsari.

În total, au fost supuși procedurilor de inspecție 154 beneficiari ai Serviciului APP, și, respectiv 52 asistenți parentali profesioniști, inclusiv au fost verificate dosarele a 112 copii aflați în Serviciul APP.



Tabelul nr.11. 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	112	25	22%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului și elaborarea planului individual de asistență a copilului.	112	48	43%
3.	Nereguli privind monitorizarea copilului și revizuirea planului individual de asistență a copilului	112	52	64%
4.	Nereguli privind respectarea cerințelor de încetare a plasamentului copilului și ieșirea din serviciu	42	18	43%
5.	Nereguli privind întocmirea și păstrarea dosarului copilului	112	102	91%
6.	Nereguli privind respectării cadrului normativ la evaluarea anuală a personalului serviciului	52	49	94%

⁸ Ambele documente aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.760 din 17.09.2019

3.5.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului APP

➤ *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 încadrare în Serviciul APP conform prevederilor Legii nr.140 din 14.06.2013⁹. Astfel, luarea copiilor de la părinți și efectuarea plasamentului planificat de către ATT în Serviciul APP al copiilor separați de părinți, s-a realizat încălcarea prevederilor art.10 al Legii 140 din 14.06.2013, în 24 de cazuri. Frecvența neregulilor respective este una destul de semnificativă și constituie 21,5% din numărul total de cazuri active inspectate (112). În toate aceste cazuri urma să se efectueze plasament de urgență de către autoritatea tutelară locală prin respectarea procedurii de luare a copiilor de la părinți sau de la persoanele în grija cărora acesta se află, în conformitate cu art.6 și art.11 din Legea 140 din 14.06.2013. Așa gen de nereguli au fost admise în toate 6 structuri teritoriale de asistență socială inspectate: DASPF Dubăsari – 4 cazuri, ceea ce reprezintă 50% din numărul de cazuri inspectate, DASPF Edineț – 9 cazuri (45%), Fălești – 5 cazuri (31%), Anenii Noi – 2 cazuri, Ungheni – 3 cazuri și Cimișlia – 1 caz.

➤ *Nereguli la evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului*

- Conform metodologiei Serviciului de APP, asistentul social responsabil de copii are sarcina de a evalua necesitățile de asistență și dezvoltare ale copilului planificat pentru plasament. Fiecare copil este plasat în Serviciu de APP numai după evaluarea necesităților individuale de asistență și dezvoltare. Verificările efectuate au scos în evidență 48 de cazuri cu nereguli la etapa evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, fiind încălcate cerințele standardului 25 din Standardele minime de calitate¹⁰. Ponderea neregulilor este una semnificativă și constituie 43% din numărul total de cazuri. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Anenii Noi – 14 cazuri, ceea ce reprezintă 93% din cazurile inspectate, DASPF Fălești – 11 cazuri (69%), DASPF Edineț – 13 cazuri (65%), Dubăsari – 4 cazuri (50%).

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

- Monitorizarea plasamentului copilului este efectuată de către asistentul social responsabil de copii. Monitorizarea 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 72 de

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

¹⁰ Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 760 din 17.09.2014

cazuri cu nereguli, fiind încălcate cerințele standardului 29 din Standardele minime de calitate¹¹, în toate cele 6 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Valoarea procentuală a neregulilor este una foarte mare și constituie 64% din numărul total de cazuri inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Anenii Noi – 15 cazuri (100% din cazuri), Cimișlia – 16 cazuri (100%), Fălești – 16 cazuri (100%) și Edineț – 18 cazuri (90%).

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

- În scopul verificării respectării procedurii de încetare a plasamentului copilului în Serviciul APP, au fost supuse controlului 42 de dosare personale ale copiilor ieșiți din serviciu în anii 2017 – 2019. S-au constatat abateri de la prevederile legale în 18 de cazuri, fiind încălcate cerințele standardului 30 din Standardele minime de calitate¹². Ponderea neregulilor este una semnificativă și constituie 43% din numărul total de cazuri inspectate. Cele mai multe nereguli au fost admise de DASPF Edineț – 8 cazuri (100 din cazuri), Cimișlia – 5 (50%), Dubăsari – 1 caz (100%).

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

- Prestatorul de Serviciu asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor plasați în Serviciu APP. În toate structurile teritoriale de asistență socială inspectate nu a fost asigurată întocmirea și păstrarea conformă a dosarelor copiilor plasați în Serviciu APP, acestea neconținând toate documentele prestabilite, inclusiv acte care să dovedească acțiunile întreprinse pentru îndeplinirea indicațiilor din planul individual de asistență, fiind încălcate cerințele standardului 31 din Standardele minime de calitate¹³. Valoarea procentuală a neregulilor este deosebit de mare și constituie 91% din numărul total de cazuri inspectate.

➤ ***Nereguli la plata alocațiilor/indemnizațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP***

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

- Au fost identificate nereguli admise de către DASPF la plata alocațiilor/indemnizațiilor pentru copiii plasați în Serviciul APP, prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 924 din 31.12.2009 și Hotărârea Guvernului nr. 1278 din 26.12.2018. S-au constatat 48 cazuri de achitare ilegală sau neplată a alocațiilor/indemnizațiilor pentru copii în sumă de 15886 lei.

¹¹ Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 760 din 17.09.2014

¹² Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 760 din 17.09.2014

¹³ Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 760 din 17.09.2014

- S-au constatat nereguli admise din vina structurilor teritoriale de asistență socială, care au cauzat neachitarea pentru copiii plasați în Serviciul APP de către CNAS a plăților de alocații sociale de stat și alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, în conformitate cu prevederile Legii nr.499 din 14.09.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni. Astfel, au fost constatate 6 cazuri, care au cauzat neachitarea alocațiilor în sumă totală de 89782 lei.
- S-a constatat neacordarea compensației pentru serviciile de transport pentru copiii cu dizabilități plasați în Serviciul APP în 4 cazuri: DASPF Fălești – 3 cazuri și DASPF Dubăsari – 1 caz. Suma neacordată fiind de 4076 lei.
- Cele mai multe cazuri de nereguli la plata indemnizațiilor, compensațiilor, alocațiilor au fost admise de DASPF Fălești – 39 cazuri, suma neachitată constituind 29833 lei și DASPF Edineț – 4 cazuri (73819 lei).

Tabelul nr.12. Numărul de nereguli la plata indemnizațiilor, alocațiilor, compensațiilor

STAS	Alocații/indemnizații neachitate		Alocații de stat și alocații pentru îngrijire, însoțire și supraveghere		Compensații pentru servicii de transport	
	Nr. cazuri	Suma lei	Nr. cazuri	Suma lei	Nr. cazuri	Suma lei
Anenii Noi	-	-	1	-	-	-
Cimișlia	-	-	-	-	-	-
Ungheni	7	324	-	-	-	-
Fălești	34	10970	2	17391	3	1472
Edineț	1	1428	3	72391	-	-
Dubăsari	6	3164	-	-	1	2604
	48	15886	6	89782	4	4076

3.5.3 Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului APP

➤ Nereguli la angajarea asistenților parentali profesioniști și la evaluarea anuală

• Verificările efectuate au scos în evidență multiple abateri de la cadrul normativ în procesul de evaluare și re aprobarea anuală a asistentului parental profesionist în baza competențelor profesionale ale acestuia, bazându-se pe criterii clare, elaborate de prestatorul de serviciu, care se axează pe rezultatele activității personalului în prestarea Serviciului APP și pe rezultatele participării la cursurile de formare profesională. S-au constatat 49 de cazuri cu nereguli la acest capitol, în toate în toate cele 6 structuri teritoriale de asistență socială inspectate. Frecvența neregulilor este foarte mare și constituie 94% din numărul total de cazuri. Astfel de nereguli au fost admise de DASPF Anenii Noi – 8 cazuri, ceea ce reprezintă 100% din cazurile inspectate, Cimișlia – 9 cazuri (100%), Ungheni – 12 cazuri (80), Dubăsari – 4 cazuri (100%) , Edineț – 10 cazuri (100%) și Fălești – 6 cazuri (100%).

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

• DASPF au admis erori grave în evidența timpului de lucru a asistenților parentali profesioniști, completarea eronată a tabelelor de pontaj și în consecință la plata eronată a veniturilor salariale pentru asistenții parentali profesioniști sociali care au lipsit nemotivat de la serviciu. Asistenții parentali profesioniști au încălcat obligațiile specifice lor, stabilite la standardul 22 din Standardele minime de

calitate, și anume: -să respecte termenele acordului de plasament al copilului; -să ofere copilului îngrijire și educație individualizată; -să participe la elaborarea și implementarea planului individual de asistență a copilului; -să informeze prestatorul de serviciu despre orice schimbare în situația familiei sale sau a copilului, care ar putea afecta capacitatea de a îngriji copilul. Au fost constatate 34 cazuri de lipsă a asistenților parentali profesioniști nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 1987 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu mare prin plata veniturilor salariale ilegale asistenților parentali profesioniști care au lipsit ilegal de la serviciu și nu au prestat servicii de îngrijire copiilor aflați în plasament. Suma veniturilor salariale achitate ilegal lucrătorilor sociali a constituit suma de 299 926 lei. Cele mai mari fraude au fost admise de DASPF Anenii Noi – 2 cazuri (924 zile) - 143342 lei, Cimișlia – 6 cazuri (777 zile) – 118035 lei, Ungheni – 12 cazuri (153 zile) – 20481 lei.

Tabelul nr.13. Numărul de nereguli pe fiecare entitate inspectată

Nr. crt.	Neregulile constatate		Anenii Noi	Cimișlia	Ungheni	Fălești	Edineț	Dubăsari	Total nereguli
1.	Nereguli privind respectarea procedurii de plasament a copilului și respectarea criteriilor de eligibilitate		3	1	2	1	11	5	23
2.	Nereguli la plata alocațiilor/îndemnizațiilor pentru copii plasați în Serviciul APP	nr. cazuri	-	-	7	34	1	6	48
		suma (lei)	-	-	324	10970	1428	3164	15886
3.	Nereguli la plata alocațiilor sociale de stat și alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere	nr. cazuri	1	-	-	2	3	-	6
		suma (lei)	-	-	-	17391	72391	-	89782
4.	Nereguli la plata compensației pentru serviciile de transport	nr. cazuri	-	-	-	3	-	1	4
		suma (lei)	-	-	-	1472	-	2604	4076
5.	Nereguli la evaluarea necesităților de dezvoltare și elaborarea planului individual de asistență a copilului		14	16	-	11	14	7	62
6.	Nereguli privind monitorizarea copilului și reviziunea planului planului individual de asistență a copilului		15	15	5	16	18	2	71
7.	Nereguli privind încetarea plasamentului copilului		2	9	2	1	8	1	23
8.	Nereguli la întocmirea și păstrarea dosarului copilului		15	16	29	15	20	8	103
9.	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri	2	6	12	2	8	4	34
		nr. total de zile lipsă	924	777	153	12	84	37	1987
		Valoarea totală a neregulilor (lei)	143342	118035	20481	1401	10558	6108	299 926
10.	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	21	26	47	23	28	9	154
		Asistenți parentali	8	9	15	6	10	4	52

Neregulile identificate în rezultatul inspecției Serviciului de asistență parentală profesionistă sunt cauzate nemijlocit de nerespectarea de către persoanele responsabile din cadrul DASPF a cadrului normativ, de atitudinea superficială a angajaților DASPF privind executarea atribuțiilor de serviciu, precum și de lipsa responsabilității unor asistenți parentali profesioniști care nu au comunicat modificările intervenite pe parcursul prestării serviciilor, fapte care afectează în mod esențial calitatea serviciilor prestate. În vederea conformării activității entităților la cadrul normativ în vigoare, Inspecția Socială a înaintat 99 recomandări entităților inspectate.

3.6 Inspecția Serviciului social “Echipă mobilă”

3.6.1. Informație de context general

Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – Serviciu) este un serviciu specializat, destinat persoanelor cu dizabilități, care oferă asistență socială și suport la domiciliul beneficiarilor, în baza nevoilor identificate ale acestora, precum și consiliere și suport persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestora. Beneficiari ai Serviciului 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 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 sînt 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 specialiștii “Echipei Mobile”, prioritar, cuprind domeniile reabilitare și integrare socială atât a persoanei cu dizabilități cît și a familiei acesteia: prestarea serviciilor de kinetoterapie, asigurarea beneficiarilor cu medicamente, facilitarea accesului în instituțiile de învățămînt, monitorizarea modului de instruire la domiciliu a beneficiarilor, eferirea beneficiarilor spre alte servicii sociale existente în UTA, consilierea psihologică a părinților, oferirea suportului în obținerea prestațiilor sociale destinate familiilor cu persoane cu dizabilități.

Suportul acordat beneficiarilor și familiilor acestora de către Serviciul social “Echipă mobilă” este în conformitate strictă cu necesitățile acestora identificate în cadrul evaluării multilaterale.



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

Conform Planului de activitate pentru anul 2019, au fost efectuate misiuni de inspecție pentru verificarea Serviciului EM la 6 prestatori de servicii: DASPF din raioanele Anenii Noi, Cimișlia, Ungheni, Fălești, Edineț și Dubăsari. În total, au fost supuși procedurilor de inspecție 203 beneficiari și, respectiv 22 specialiști ai Serviciului EM. Au fost verificați 128 beneficiari activi, aflați la moment în serviciu.

Tabelul nr.14. 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.	128	128	100%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.	128	128	100%
3.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor	128	82	60%
4.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciilor	75	73	97%
5.	Nereguli la evaluarea și angajarea personalului Serviciului	22	21	95%

Se atestă o frecvență foarte mare de nereguli la toate procesele de prestare a Serviciului în toate cele 6 entități inspectate, care nu este în general mai mic de 50% la nici la un tip de nereguli.

3.6.2 Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului

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

- Verificările efectuate indică că toate cele 6 structuri teritoriale de asistență socială inspectate au admis nereguli și nu au respectat respectat procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu, stabilită de Regulamentul-cadru¹⁴ și Standardele minime de calitate¹⁵. În mod deosebit s-a încălcat în toate cele 128 cazuri inspectate pct.34 din Regulamentul-cadru, care face referință la criteriile de eligibilitate menționate în Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru¹⁶. Ponderea acestei nereguli este de 100%.

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

¹⁵ Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă”, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 722 din 22.09.2011

¹⁶ Anexa nr.2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 722 din 22.09.2011

Tabelul nr15. Numărul de nereguli și ponderea lor

Tipul de iregularitate	Cadrul normativ de reglementare	Nr. de cazuri	Pondere a	Nr. entităț. cu nereguli
Lipsa cererii de solicitare de admitere în serviciu	Pct. 26 din Regulamentul-cadru	19	15%	5
Admitere în serviciu a unei persoane cu grad de dizabilitate neeligibil	Pct. 34 din Regulamentul-cadru	2	1,6%	2
Lipsa cumulativă a criteriilor de admitere	Pct. 34 și 35 din Regulamentul-cadru	128	100%	6
Lipsa acordului de colaborare cu beneficiarul	Cerințe standardul 4	6	4,7%	2
Încălcarea termenului de luare a deciziei de admitere în Serviciu	Pct. 31 din Regulamentul-cadru	83	65%	6
Lipsa evaluării complexe	Pct. 30 din Regulamentul-cadru	2	1,6%	1

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

La acest capitol au fost identificate nereguli în toate cele 128 de cazuri supuse inspectării din toate structurile teritoriale de asistență socială. Neregulile constatate sunt următoarele:

- Neparticiparea sau neefectuarea evaluării complexe a solicitantului în colaborare cu specialiștii în domeniu din cadrul echipei multidisciplinare;
- Planul individualizat de asistență nu include programe de recuperare și (re)socializare a beneficiarului, de instruire a persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a beneficiarului;
- Planul individualizat de asistență nu specifică condițiile în care va înceta sau se va suspenda prestarea de servicii;
- Nu au fost revizuite planurile individualizate de asistență în termenii stabiliți;
- Multiple greșeli cu caracter procedural la elaborarea și întocmirea acordului de colaborare.

În total s-au constatat 987 de iregularități, inclusiv în: DASPF Anenii Noi – 133 iregularități, Cimișlia – 148, Dubăsari – 116, Edineț – 188, Fălești – 300 și Ungheni - 102.

➤ ***Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluate de echipa mobilă.***

- Monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor nu sunt realizate eficient de către managerul de caz prin efectuarea vizitelor la domiciliul beneficiarului, nu sunt întocmite rapoarte de monitorizare cu privire la vizită sau procesul de monitorizare nu este adus la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului său legal, contrar prevederilor pct.48-52 din Regulamentul-cadru și standardului 9 din Standardele minime de calitate. Au fost constatate 249 de iregularități la acest capitol, în următoarele structuri teritoriale de asistență socială inspectate: DASPF Anenii Noi – 61 cazuri, Ungheni – 84, Fălești – 78 cazuri și Dubăsari – 26 cazuri.

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

În scopul verificării respectării procedurii de încetare și suspendare a prestării de servicii beneficiarului, au fost supuse controlului dosarele personale a 75 beneficiari, cărora li s-au sistat prestarea serviciilor. S-au constatat abateri de la cerințele stabilite la standardul 8 din Standardele minime de calitate în 73 cazuri (97%), după cum urmează: DASPF Anenii Noi – 10 cazuri, Cimișlia – 00 cazuri, Dubăsari – 10 cazuri, Edineț – 17 cazuri, Fălești – 16 cazuri și Ungheni – 10 cazuri.

3.6.3 Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului EM

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

➤ Prestatorii de servicii nu asigură instruirea inițială și continuă a personalului Serviciului care contribuie la formare profesională a acestora. Au fost constatate 21 de cazuri (95%) cu nereguli în toate structurile teritoriale de asistență socială, după cum urmează: DASPF Anenii Noi – 3 cazuri, Cimișlia – 3 cazuri, Ungheni – 3 cazuri, Dubăsari – 3 cazuri, Edineț – 5 cazuri și Fălești – 4 cazuri.

➤ ***Nereguli privind gestionarea timpului de lucru al personalului, evidența prestării serviciilor beneficiarilor***

➤ Au fost constatate încălcări privind obligațiile de muncă de către personalul serviciului, care au lipsit nemotivat de la serviciu în timpul zilelor de muncă, aflându-se peste hotarele țării. Au fost constatate 5 cazuri de lipsă a personalului de la serviciu în timpul zilelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 20 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu prin plata veniturilor salariale ilegale în sumă de 3363.50 lei. Astfel de fraude au fost admise de către DASPF Cimișlia – 2 cazuri (13 zile) – 2202 lei, Edineț – 1 caz (2 zile) – 503,50 lei și Dubăsari – 2 cazuri (5 zile) – 658 lei.

Tabelul nr.16. Neregulile constatate în rezultatul inspectării Serviciului social “Echipă mobilă”

Nr. crt.	Neregulile constatate		Anenii Noi	Cimișlia	Ungheni	Fălești	Edineț	Dubăsari	Total nereguli
1.	Nereguli privind respectarea criteriilor de eligibilitate și admiterea ilegală în serviciu a beneficiarilor.		-	1	-	-	1	-	2
2.	Nereguli la evaluarea necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și încheierea acordului de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul legal.		133	148	102	300	188	116	987
3.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor evaluarea serviciilor prestate de echipa mobilă		61	-	84	78	-	26	249
4.	Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind suspendarea și sistarea prestării serviciului		14	20	19	29	18	12	112
5.	Nereguli la evaluarea, angajarea și formarea personalului serviciului.		3	3	3	4	5	3	21
6.	Nereguli privind evidența timpului de lucru, de prestare a serviciilor de către personalul serviciului	nr. cazuri/ specialiști	-	2	-	-	1	2	5
		nr. total de zile lipsă	-	13	-	-	2	5	20
		Valoarea totală a neregulilor (lei)	-	2202	-	-	503.50	658	3363.50
7.	Numărul total de dosare/cazuri supuse verificării	Beneficiari	25	18	21	26	22	16	128
		Angajați	3	3	4	4	5	3	22

Concluzionăm că neregulile constatate în rezultatul inspectării Serviciului social “Echipă mobilă” sunt cauzate de nerespectarea cadrului normativ de către persoanele responsabile din cadrul DASPF și de atitudinea superficială a angajaților structurilor teritoriale de asistență socială privind executarea atribuțiilor de serviciu, fapte care afectează în mod esențial calitatea serviciilor prestate.

3.7. Inspecția Serviciului social “Asistență personală”

3.7.1. Constatări de ordin 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.

Beneficiari ai serviciului de „Asistență personală” pot fi persoane cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe, care îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite. Prestatorii de serviciu sunt autoritățile administrației publice de nivelul doi, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, care își desfășoară activitate în conformitate Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”¹⁷ și Standardele minime de calitate¹⁸, precum și propriile regulamente de organizare și funcționare, aprobate de administrației publice locale de nivelul al doilea, în baza Regulamentului-



Prestatorii de serviciu sunt autoritățile administrației publice de nivelul doi, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, care își desfășoară activitate în conformitate Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”¹⁹ și a Standardele minime de calitate²⁰, precum și a propriilor regulamente de organizare și funcționare, aprobate de administrației publice locale de nivelul al doilea, în baza Regulamentului-cadru.

În anul 2019 a fost efectuată o misiune de inspecție, suplimentar la Planul de activitate pentru anul 2019, fiind supus controlului, în conformitate cu Standardele de inspecție, Serviciul de ”Asistență personală” din cadrul Direcției generale asistență socială și sănătate din municipiul Chișinău, inclusiv 5 servicii de ”Asistență personală” din sectoarele municipiului. Au fost verificați conform procedurilor de inspecție

¹⁷ Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

¹⁸ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

¹⁹ Regulamentului-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

388 persoane, ceea ce constituie 50% din numărul total de beneficiari și respectiv 388 asistenți personali care oferă servicii beneficiarilor, în toate cele 5 sectoare ale municipiului Chișinău

Tabelul nr.17 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	388	176	45%
2.	Nereguli privind evaluarea necesităților beneficiarului, întocmirea planului individualizat de asistență și acordului de prestări servicii	388	373	96%
3.	Nereguli privind asigurarea îngrijirii beneficiarului la domiciliu	203	41	20%
4.	Nereguli privind monitorizarea și evaluarea serviciilor acordate beneficiarilor	388	107	27%
5.	Nereguli privind suspendarea și sistarea prestării serviciului	150	0	0%
6.	Nereguli privind angajarea, instruirea și gestionarea personalului	388	296	76%

2.5.2. Principalele nereguli constatate la acordarea Serviciului AP

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

- Verificările efectuate denotă că DGASS Chișinău nu a respectat în mare parte cerințele prestabilite de Instrucțiunii privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”²¹, la determinarea eligibilității persoanei cu dizabilități severe pentru încadrarea în serviciu. Au fost constatate 176 de cazuri de nerespectare a criteriilor de eligibilitate, stabilite de Instrucțiune. Ponderea neregulilor respective este semnificativă și constituie 45,3 % din numărul total de cazuri inspectate. Din numărul total de cazuri, în 59 de cazuri s-a constatat lipsa recomandărilor Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă sau a structurilor sale teritoriale, privind necesitatea de servicii de îngrijire permanentă acordate persoanei cu dizabilitate din partea altei persoane. Conform prevederilor Instrucțiunii²², acesta este unul din cele patru criterii, în baza cărora se determină eligibilitatea persoanei pentru serviciu.

- S-a efectuat admiterea neregulamentară în Serviciu a 117 persoane, contrar criteriului de eligibilitate stabilit de Instrucțiune. Aceste persoane au continuat să beneficieze de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, fiind încălcate prevederile Legii nr. 499 din 14.07.1999²³.

²¹ Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”, Anexă la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”

²² Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”

²³ Legea nr. 499 din 14.07.1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni

Pentru o parte din beneficiari, plata alocației a fost stopată și sumele au fost deja restituite de Casa Națională de Asigurări Sociale.

Suma totală a alocațiilor pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, plătită necuvenit prin intermediul Casei Naționale de Asigurări Sociale pentru 87 beneficiari ai Serviciului și pentru care nu a fost confirmată restituirea, a constituit în total suma de 273 969 lei.

- S-au constatat de asemenea 14 iregularități procedurale în procesul de admitere a beneficiarilor în Serviciu, așa cum sunt: lipsa cererii solicitantului sau reprezentantului legal de solicitare a admiterii în Serviciu; lipsa deciziei prestatorului de serviciu cu privire la admiterea în Serviciu a beneficiarului, lipsa documentelor obligatorii anexate la cererea beneficiarului.

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

- DGASS Chișinău nu a respectat prevederile pct. 22-24, 29-30, 34-35 din Regulamentului-cadru²⁴ și cerințele standardelor 3 și 4 din Standardele minime de calitate²⁵, admițând multiple nereguli în procesul de evaluare și reevaluare a necesităților solicitantului, întocmirea planului individualizat de asistență și semnarea acordului de colaborare cu beneficiarul. Au fost identificate 664 de nereguli la acest capitol în toate sectoarele municipiului Chișinău. Numărul de cazuri cu nereguli este de 373 (Tabelul nr.2.6.1), iar mărimea procentuală este foarte mare, constituind 96% din numărul de cazuri inspectate.

Tabelul nr.18. Numărul de iregularități, de cazuri și ponderea lor

Tipul iregularității	Nr. cazuri inspectate	Nr. cazuri cu nereguli	Ponderea
Lipsa evaluării inițiale a cazului, până la realizarea evaluării complexe	388	1	0,25%
Lipsa evaluării complexe a necesităților de asistență ale solicitanților	388	333	86%
Lipsa planului individualizat de asistență	388	37	9,5%
Planul individualizat de asistență nu este completat, cu participarea beneficiarului	388	3	0,8%
Planul individualizat de asistență nu include informația detaliată despre volumul și serviciile oferite beneficiarului	388	273	70,3%
Planurile individualizate de asistență nu au fost revizuite în termenii stabiliți	388	8	2%
Acordul cu beneficiarul nu este semnat în termenii stabiliți	388	9	2,3%

➤ ***Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind asigurarea îngrijirii la domiciliu***

²⁴ Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

²⁵ Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 23.05.2012

- S-au constatat 41 cazuri de nereguli în oferirea serviciilor de asistență beneficiarilor la domiciliu, fiind încălcate cerințele standardului 4 și 5 din Standardele minime de calitate. Ponderea neregulilor constituie 11% din numărul de cazuri inspectate.

➤ **Nereguli constatate în procesul verificării respectării cerințelor privind monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală.**

- Șefii Serviciului nu au monitorizat corespunzător și nu au întocmit rapoarte de monitorizare la efectuarea vizitelor la domiciliul beneficiarilor în 107 cazuri, încălcând prevederile pct. 48 și 49 din Regulamentul-cadru. Frecvența acestor nereguli este de 21%.

3.7.3. Principalele nereguli constatate în managementul personalului Serviciului AP

➤ **Nereguli privind angajarea și gestionarea timpului de lucru al personalului**

- Verificările efectuate și interogarea bazei de date a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră au constatat multiple cazuri de suspiciuni de fraudă fraudă admise în procesul de prestare a serviciului. Au fost constatate 293 cazuri (*Tabelul nr.2.5.3*) de lipsă nemotivată a asistenților personali de la serviciu în timpul zilelor/orelor de lucru, iar numărul total de zile lipsă a constituit 6873 de zile, fiind cauzat bugetului de stat un prejudiciu deosebit de mare prin plata veniturilor salariale ilegale asistenților personali care au lipsit ilegal de la serviciu și nu au oferit servicii de asistență personală la domiciliu beneficiarilor. Încălcările grave menționate mai sus denotă prezența unui management intern defectuos în cadrul Serviciului, ceea ce a permis asistenților sociali să încalce atribuțiile de funcție, prevederile contractului individual de muncă, a fișei postului și să se eschiveze de la exercitarea responsabilităților stabilite în pct.12 din Regulamentul-cadru, care stipulează că: *”Asistentul personal are următoarele responsabilități: 1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului.”*

Cele menționate demonstrează și lipsa unei monitorizări eficiente a asistenților personali din partea șefului Serviciului. Pentru perioada lipsei de la locul de lucru a asistenților personali, prestatorul de serviciu nu a prezentat dovezi argumentate că beneficiarii au fost deserviți și li s-au prestat serviciile sociale. Sumă totală a veniturilor salariale achitate nejustificat asistenților personali de către DGASS Chișinău a constituit suma de 796 165 lei.

Tabelul nr.19. Numărul de cazuri pe fiecare sector al municipiului

Nr. crt.	Sector mun.Chișinău	Nr.cazuri	Zile lipsă nemotivate	Veniturile salariale achitate nejustificat (lei)
1.	Botanica	70	1391	165702
2.	Buiucani	57	1192	147400
3.	Centru	37	993	108929
4.	Ciocana	40	828	97276
5.	Râșcani	89	2469	276 858
	Total	293	6873	796 165

Concluzie: Încălcările și abaterile grave constatate denotă grave deficiențe în gestionarea Serviciului social „Asistență personală” din cadrul DGASS Chișinău, care necesită îmbunătățiri urgente, în deosebi privind elaborarea și implementarea unui proces operațional care să asigure oferirea unor servicii de asistență și îngrijire calitative beneficiailor, monitorizarea riguroasă a exercitării atribuțiilor funcționale de către asistenții personali.

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

3.8.1 Informație de context general

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

Dreptul pentru a beneficia de bilete de reabilitare/recuperare este stabilit de către structura teritorială de asistență socială, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități²⁶ (în continuare – Regulament), precum și de actele regulatorii interne.

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



În anul 2019 în conformitate cu Planul de activitate pentru anul 2019 a fost inspectat serviciul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare din cadrul DPSPS UTA Găgăuzia, în procesul căruia a fost verificată implementarea recomandărilor Inspecției Sociale înaintate anterior în rezultatul misiunilor de inspecție. Au fost supuse verificărilor, conform standardelor de inspecție, dosarele privin eliberarea a 328 bilete de reabilitare, distribuite beneficiarilor în perioada anilor 2015 -2019.

3.8.2. Principalele iregularități constatate

➤ *Nereguli privind implementarea recomandărilor*

Inspecția Socială a verificat implementarea recomandărilor înaintate în anul 2015 în urma inspectării serviciului de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități din cadrul DPSPS UTA Găgăuzia. S-a constatat că nu au fost implementate în totalitate recomandările Inspecției Sociale menționate în raportul de inspecție efectuat. Ponderea recomandărilor realizate a constituit 56%. Prejudiciul cauzat statului, identificat în rezultatul controlului anterior în mărime de 355742 lei, cauzat de eliberarea ilegală a biletelor de reabilitare, nu a fost recuperat.

Verificările efectuate în procesul inspectării, au scos în evidență faptul că DPSPS UTA Găgăuzia nu au implementat un proces conform de distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare către beneficiari, acesta fiind grav afectat de încălcări ale cadrului normativ, astfel, neregulile în evidența și distribuirea a biletelor de reabilitare/recuperare persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități persistă în continuare.

²⁶ Regulamentul cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 372 din 06.05.2010, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 372 din 06.05.2010).

➤ ***Nereguli la eliberarea biletelor de reabilitare/recuperare în lipsa actelor obligatorii.***

- S-au identificat 206 cazuri de eliberare a biletelor de reabilitare în lipsa extrasului din contul personal de asigurări sociale, eliberat de Casa teritorială de asigurări sociale sau copia de pe prima și ultima pagină care conțin înscrieri ale carnetului de muncă, contrar prevederilor prevederile pct. 26 lit. d) din Regulament²⁷. Ponderea acestor nereguli constituie 63% din numărul de dosare supuse inspecției.

- S-a constatat eliberarea biletelor, în 301 cazuri, în lipsa certificatului de la Casa teritorială de confirmare a faptului că solicitantul nu a beneficiat de bilet în ultimii trei ani, contrar prevederilor prevederile pct. 26 lit. e) din Regulament. Frecvența acestor iregularități este de 92% din numărul dosarelor verificate.

➤ ***Nereguli privind eliberarea biletelor de reabilitare/recuperare înainte de termen și la eliberarea biletelor cu înlesniri.***

- Au fost încălcate prevederile legale la distribuirea biletelor, fiind acordate bilete de reabilitare/recuperare mai des decât o dată la 3 ani, în 7 cazuri, contrar prevederilor pct.7 din Regulament.

Costul biletelor de reabilitare/recuperare, care au fost eliberate cu încălcarea prevederilor pct. 7 din Regulament, constituie suma de 49170 lei.

- S-a identificat eliberarea neconformă a biletelor de reabilitare cu înlesniri, contrar prevederilor pct. 31¹ și 32 lit. b) din Regulament, fiind eliberate neregulamentar 20 bilete de reabilitare/recuperare. Costul biletelor de reabilitare eliberate cu astfel de încălcări constituind suma 52696 lei.

Costul total al biletelor de reabilitare/recuperare eliberate de către DPSPS UTA Găgăuzia cu încălcarea prevederilor legale constituie în total 101866 lei.

²⁷ Regulamentul cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 372 din 06.05.2010, cu modificările și completările ulterioare

CAPITOLUL IV. CONSOLIDAREA EXPERIENȚEI PROFESIONALE A PERSONALULUI INSPECȚIEI SOCIALE ȘI COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ.

1.1. Pentru efectuarea calitativă a misiunilor de inspecție instituția are nevoie de angajați cu competențe profesionale înalte. Personalul IS este format din personal cu funcții de inspecție și funcții de suport, care asigură buna desfășurare a activității de inspecție. În scopul realizării obiectivelor stabilite sunt aplicate instrumente eficiente de instruire a personalului pentru a ridica nivelul de experiență profesională. În special, fiind pus accentul pe dezvoltarea abilităților analitice, de cunoaștere a normelor prevăzute în legislație pe domeniile de competență și de comportament etic în activitate.

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

- a) Formarea profesională continuă a angajaților, fiind realizată în conformitate cu Planul anual de instruire.
 - instruirii interne pentru 15 angajați;
 - instruirii externe/schimb de experiență pentru 6 angajați.
- b) Elaborarea și aprobarea actelor normative interne în scopul reglementării, standardizării și îmbunătățirii calității activității de inspecție, altor procese operaționale din cadrul instituției, inclusiv:
 - Manualul operațional privind inspectarea serviciilor sociale, stabilește activitățile/pașii de inspecție, procedurile și tehnicile care trebuie urmate de personalul instituției în procesul de inspecție a SS;
 - Fișa de inspecție a Serviciului social “Echipa Mobilă”.

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

Pe parcursul anului 2019, în scopul asigurării comunicării interne și externe au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- 1. În domeniul comunicării interne:
 - a) Conducătorul entității și șefii subdiviziunilor au oferit angajaților informații relevante și actuale cu privire la legislație: noutăți, modificări și completări ale actelor normative în domeniul activității;
 - b) S-au practicat discuții deschise, continue și transparente în colectiv, angajații exprimându-și opiniile și sugestiile cu privire la realizarea activităților pe parcursul anului 2019 și planificarea activităților pentru anul 2020 ținând cont de potențialele riscuri în realizarea obiectivelor stabilite;
 - c) Angajații Inspecției Sociale au participat la luarea deciziilor organizaționale, astfel fiind îmbunătățind climatul general al organizației ceea ce a contribuit la îmbunătățirea și calitatea deciziilor.

2. În domeniul comunicării externe:

- a) A fost asigurată comunicarea cu entitățile supuse inspecției privind prevenirea și descurajarea iregularităților în toate misiunile de inspecție efectuate pe parcursul anului;
- b) Comunicarea cu MSMPS referitor la unele deficiențe și necesități de modificare a cadrului normativ în domeniul AS/APRA și a serviciilor sociale;
- c) Comunicarea cu instituția omologă din România - Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială (ANPIS) din Romania, în scopul schimbului de experiență în domeniul inspecției prestațiilor și serviciilor sociale;
- d) Comunicarea cu instituțiile din subordinea MSMPS: ANOFM, ANAS, CNAPSS, IST, CNDDCM;
- e) CNAS.

CAPITOLUL V. LIMITĂRI ȘI OBSTACOLE ÎN ACTIVITATEA DE INSPECȚIE

Deși, rezultatele activității Inspecției Sociale în anul 2019 demonstrează rezultate bune, totuși au fost constatate și unele punctele slabe care au afectat sustenabilitatea performanței instituției:

I. Probleme la nivel instituțional:

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

II. La nivel organizațional:

- e) Fluctuația personalului instituției, având în vedere nivelul redus al salariilor inspectorilor, comparativ cu alte instituții cu funcții de control;
- f) Formarea competențelor noilor angajați, care necesită abordare și efort suplimentar de resurse pentru pregătirea lor profesională specifică domeniului inspecției;
- g) Moratoriul cu privire la ocuparea funcțiilor vacante.