

MINISTERUL  
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AL REPUBLICII MOLDOVA



MINISTRY  
OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION  
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

**INSPECTORATUL SOCIAL DE STAT**

**STATE SOCIAL INSPECTORATE**

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

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

*15.03.2004 nr. 06*

**RAPORT DE CONTROL INOPINAT**  
**a corectitudinii aplicării legislației la stabilirea dreptului și acordarea serviciilor sociale**  
**beneficiarilor din Serviciul de îngrijire socială la domiciliu**  
**efectuat la Structura teritorială de asistență socială Nisporeni din subordinea**  
**Agenției Teritoriale de Asistență Socială Centru-Vest**

## I. Introducere

Inspectoratul Social de Stat este autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care exercită controlul de stat și acreditarea prestatorilor de servicii sociale din domeniul asistenței sociale, în temeiul Legii asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003 și Regulamentului privind organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28.10.2011.

Conform cadrului normativ, Inspectoratul își realizează funcțiile în următoarele domenii de activitate:

- stabilirea dreptului și acordarea serviciilor sociale;
- stabilirea dreptului și acordarea prestațiilor de asistență socială;
- certificarea capacității prestatorilor de servicii sociale, conform standardelor de calitate.

Pentru îndeplinirea funcției de control, Inspectoratul Social de Stat asigură exercitarea controlului de stat asupra implementării prevederilor actelor normative referitoare la stabilirea dreptului și acordarea prestațiilor de asistență socială și a serviciilor sociale de către prestatorii de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare.

Obiectivele Inspectoratului Social de Stat în domeniul serviciilor sociale, conform art.22 al Legii nr.123 din 18.06.2010 sunt:

- a) controlul aplicării prevederilor legislației cu privire la serviciile sociale;
- b) verificarea respectării standardelor minime de calitate de către prestatorii de servicii sociale;
- c) promovarea măsurilor privind diminuarea numărului de erori și prevenirea fraudelor în sistemul de servicii sociale, precum și asigurarea calității serviciilor sociale;
- d) verificarea corectitudinii aplicării legislației la stabilirea dreptului beneficiarului la servicii sociale.

## II. Informație de context general

Structura teritorială de asistență socială Nisporeni (în continuare – STAS Nisporeni) este o subdiviziune a Agenției Teritoriale de Asistență Socială Centru-Vest (în continuare – ATAS Centru-Vest), fără personalitate juridică, responsabilă de implementarea serviciilor sociale, care activează și își realizează atribuțiile conform regulamentului aprobat de către directorul ATAS Centru-Vest.

**Serviciul de îngrijire socială la domiciliu** este un serviciu social primar, creat prin Decizia Consiliului Raional Nisporeni nr.2/6 din 17.05.2012, în subordinea Direcției asistență socială și protecția familiei Nisporeni. În rezultatul reformei sistemului de asistență socială „Restart”, începând cu 01.01.2024, Serviciul de îngrijire socială la domiciliu este în cadrul Direcției protecția persoanelor în vârstă și a persoanelor cu dizabilități, STAS Nisporeni.

Conform statului de personal al Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu), **personalul Serviciului este format din 33 unități**, inclusiv:

- 1 șef serviciu,
- 32 lucrători sociali.

La data de 11.03.2024, conform informației prezentate de către STAS Nisporeni, Serviciul era constituit din **41 angajați**:

- 1 șef serviciu,
- 40 lucrători sociali, inclusiv 22 lucrători sociali pe o unitate salarială, 4 lucrători sociali – 0,75 unitate salarială și 14 lucrători sociali pe 0,5 unitate salarială.

Beneficiari ai Serviciului, la data de 11.03.2024 erau 259 persoane. Numărul solicitanților de servicii de îngrijire la domiciliu, în așteptare, conform registrului de evidență este de 9 persoane.

### III. Obiectivele misiunii de control

#### Obiective specifice:

1. Controlul asupra implementării prevederilor actelor normative referitoare la stabilirea dreptului și acordarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu.
2. Verificarea corectitudinii aplicării legislației la acordarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, respectarea criteriilor de eligibilitate la admiterea în serviciu, conform reglementărilor legislației în vigoare, de către prestatorul de serviciu - STAS Nisporeni.

**Scopul:** Controlul a vizat corectitudinea admiterii în Serviciul de îngrijire socială la domiciliu, respectarea criteriilor de eligibilitate la admiterea în Serviciu a beneficiarilor din comunele Boldurești, Ciorești, Marinici, Valea –Trestieni, satele Cristești, Grozești și Milești, urmare sesizării deputatului în Parlamentul Republicii Moldova, dl Vasile Porțevschi, adresată inspectoratului Social de Stat și Ministerului Muncii și Protecție Socială.

Misiunea de control inopinată a fost efectuată în temeiul Ordinului directoarei Inspectoratului Social de Stat nr. 17 din 05 martie 2024.

### IV. Cadrul normativ

Cadrul normativ/legislativ care reglementează prestarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu:

- ✓ Legea asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003;
- ✓ Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18.06.2010;
- ✓ Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Regulament-cadru);
- ✓ Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014 (în continuare – Standardele minime de calitate);

### V. Metodologia de control

În procesul de desfășurare a controlului inopinat a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu din cadrul STAS Nisporeni, au fost utilizate următoarele metode și tehnici de colectare a probelor:

- Analiza documentelor - analiza informațiilor, prin compararea indicatorilor existenței la nivelul entității inspectate sub aspectul acordării serviciilor sociale beneficiarilor și a tendințelor semnificative ale acestora pe o anumită perioadă de timp, examinarea și analiza dosarelor personale ale beneficiarilor;
- Observația - urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor;
- Investigarea - obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul entității verificate;
- Chestionarea beneficiarilor - obținerea prin intermediul întrebărilor și răspunsurilor a informațiilor necesare privind calitatea serviciilor.

### VI. Constatări și concluzii

Constatările și concluziile au fost formulate în rezultatul prelucrării, verificării și analizei informațiilor, datelor, actelor confirmative, actelor administrative prezentate de prestatorul de serviciu - STAS Nisporeni, verificării și analizei dosarelor a 92 beneficiari ai Serviciului din comunele Boldurești, Ciorești, Marinici, Valea –Trestieni, satele Cristești, Grozești și Milești, vizitelor și interviurii la domiciliu a beneficiarilor.

Tabelul nr.1 Structura repartizării beneficiarilor Serviciului după localitățile inspectate

Nr.crt.	Localitatea (reședință, comună, sat)		Numărul beneficiarilor
1.	com.Boldurești	s.Boldurești	20
		s.Băcșeni	4
		s.Chilișoiaia	2
2.	com.Ciorești		15
3.	s.Cristești		9
4.	s.Grozești		8
5.	com.Marinici		8
6.	s.Milești		15
7.	com.Valea -Trestieni	s. Valea-Trestieni	4
		s.Isăicani	5
<b>Total</b>			<b>92</b>

În urma deplasării la sediul entității controlate, evaluării situației, verificării documentației aferente, a discuțiilor avute cu persoane responsabile din cadrul STAS Nisporeni, verificării dosarelor personale a 92 beneficiari și în urma vizitelor efectuate la domiciliul beneficiarilor din comunele Boldurești, Ciorești, Marinici, Valea –Trestieni, satele Cristești, Grozești și Milești, s-a constatat că:

În 12 cazuri<sup>1</sup>, admiterea solicitanților în Serviciu, pentru a beneficia de servicii gratuite, s-a efectuat cu încălcarea prevederilor Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1034/2014 (în continuare – Regulament-cadru), contrar criteriilor de eligibilitate stabilite în Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu, Anexa nr. 2 la Regulament-cadru.

a) Astfel, la încadrarea solicitanților în Serviciu, contrar prevederilor legale, pentru a beneficia de servicii gratuite, în 6 cazuri au fost admiși în Serviciu în perioada 2021-2023 beneficiari, care au copii apti de muncă obligați să-i întrețină și nu corespund criteriilor de eligibilitate pentru acordarea serviciilor gratuit, conform prevederilor pct. 11, al. (1) din Regulamentul-cadru, care stabilește că: „ 11. De serviciile gratuite ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane: 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, care nu au copii sau au copii majori inapți de muncă sau locuiesc separat de copiii majori apti de muncă obligați, conform legislației, să-i întrețină și să-i îngrijească, dar care, din anumite considerente justificate, nu-și pot realiza obligațiile”. La dosarele beneficiarilor, în aceste 7 cazuri, nu au fost anexate actele necesare, care ar confirma imposibilitatea copiilor majori apti de muncă de a-și exercita obligațiile de întreținere a părinților inapți de muncă, cerințe specificate la Anexa nr. 4 la Regulamentul-cadru (prevederi în vigoare de la 08.02.2021):” Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte: ... 14<sup>2</sup>) acte ce confirmă imposibilitatea copiilor majori apti de muncă de a-și exercita obligațiile de întreținere a părinților inapți de muncă (certificatul privind prezența unor maladii incurabile în fază terminală sau concluzia consiliului medical consultativ al instituției medico-sanitare publice; copia încheierii, hotărârii instanței de judecată; copia ordonanței de protecție; certificatul privind satisfacerea serviciului militar; certificatul eliberat de autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi privind lipsa de pe teritoriu; declarațiile vecinilor sau rudelor apropiate privind lipsa legăturii cu copiii, certificatul de la organele de ordine publică; ancheta socială privind situația copiilor majori etc.)

b) În alte 6 cazuri, beneficiari admiși în Serviciu în perioada 2016-2020, încadrarea lor în Serviciu s-a efectuat contrar prevederilor pct.11 al.(1) din Regulamentul-cadru, în vigoare până la 08.02.2021, care stabilea, că: „De serviciile gratuite ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane: 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu

<sup>1</sup> Anexa nr.1

dizabilități, lipsite de suport din partea copiilor, a familiei extinse și a altor persoane (prieteni, rude, vecini)”. Evaluarea necesităților efectuată de echipa multidisciplinară din comunitate, actele anexate la dosarele beneficiarilor, nu confirmă faptul că aceste persoane sunt lipsite de suport din partea copiilor, a familiei extinse și a altor persoane (prieteni, rude, vecini) sau imposibilitatea acestora de a-și întreține părinții.

Prestatorul de serviciu avea dreptul de a acorda acestor persoane, care au copii și care sunt obligați conform legislației să-i întrețină, servicii contra plată în baza unui contract de prestări servicii, în conformitate cu prevederile pct. 12, al. (1) din Regulamentul-cadru, care stipulează că: “De serviciile contra plată ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane: 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități, ai căror copii sînt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate nu-și pot realiza obligațiile;”.

## **Concluzii**

Prestatorul de servicii nu a respectat prevederile actelor normative referitoare la stabilirea dreptului la acordarea serviciilor sociale, a admis în Serviciu beneficiari care nu întrunesc criteriile de eligibilitate, a încălcat obligațiile prestatorului de servicii stipulate la pct. 14 din Regulamentul-cadru: „14. Prestatorul are următoarele obligații:”... 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărâre; 2) să aplice procedura de admitere, prestare și suspendare/sistare a prestării serviciilor;...”.

## **VII. Recomandări**

Pentru înlăturarea neregulilor constatate, asigurarea conformității și respectării prevederilor actelor normative care reglementează stabilirea dreptului și acordarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, Inspectoratul Social de Stat recomandă Agenției Teritoriale de Asistență Socială Centru-Vest, Structurii teritoriale de asistență socială Nisporeni:

1. Să reevalueze necesitățile celor 12 beneficiari, admiși în Serviciu contrar prevederilor legale și să întreprindă măsuri pentru sistarea prestării serviciilor persoanelor neeligibile pentru a beneficia de servicii gratuite.
2. Să efectueze în continuare admiterea beneficiarilor în Serviciu în strictă conformitate cu prevederile pct. 11 și 12 din Regulamentul-cadru, Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu, Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru și cerințele Standardelor minime de calitate.
3. Să prezinte Inspectoratului Social de Stat, în termen de 30 de zile, măsurile întreprinse conform recomandărilor din prezentul raport.

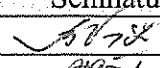


### **Prezentul raport se remite:**

Dlui **Alexei BUZU**, ministrul Muncii și Protecției Sociale

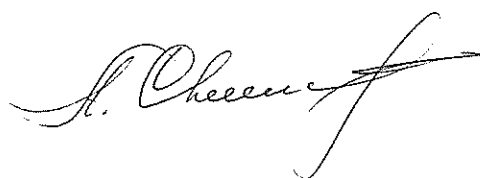
Dnei **Marina Croitoru**, director Agenția Teritorială de Asistență Socială Centru-Vest

Dlui **Vasile Porțevschi**, deputat în Parlamentul Republicii Moldova

Membrii echipei de inspecție:

Funcția deținută	Nume Prenume	Data	Semnătură
Șef direcție	Vizir Boris	15.03.2024	
Inspector principal	Damaschin Irina	15.03.2024	
Inspector principal	Radu Nadejda		în concediu
Inspector superior	Bobeica Mariana	15.03.2024	

Directoare



Angela CHIRILOV