

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

15.03.2024 nr. 07

**RAPORT DE CONTROL INOPINAT**  
**a corectitudinii aplicării legislației la stabilirea dreptului și acordarea**  
**serviciilor sociale beneficiarilor Serviciului social "Asistență personală" de către**  
**Direcția generală asistență medicală și socială a Consiliului Municipal Chișinău**

## 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

Direcția generală asistență medicală și socială a Consiliului Municipal Chișinău (în continuare - DGAMS Chișinău) este o subdiviziune structurală din subordinea administrației publice municipale, cu personalitate juridică, înființată prin Decizia Consiliului Municipal Chișinău. Modul de organizare și funcționare, misiunea, funcțiile de bază, atribuțiile, drepturile și obligațiile, structura și organigrama direcției sunt reglementate de Regulamentul de funcționare și organizare a DGAMS Chișinău, aprobat prin Decizia Consiliului Municipal Chișinău nr.5/14 din 22.09.2016.

Serviciul social „Asistență personală” este un serviciu social specializat, creat prin Decizia Consiliului Municipal Chișinău nr.5/5 din 30.05.2013, fiind în subordinea DGAMS Chișinău (Prestatorul de serviciu).

Conform ultimelor modificări operate la statul de personal al Serviciului social „Asistență personală” prin decizia Consiliului Municipal Chișinău nr. 15/5 din 28.12.2021, personalul Serviciului este constituit din 1428 unități de personal, inclusiv:

- 46 unități de șef serviciu,
- 1380 unități de asistent personal,
- 1 unitate de contabil,
- 1 unitate specialist resurse umane.

La data de 01.02.2024, conform informației prezentate de către DGAMS Chișinău, în Serviciu erau **angajați:**

- 26 șefi serviciu,
- 1346 asistenți personali,
- 1 contabil,
- 1 specialist resurse umane.

### **Funcții vacante:**

- 20 unități de șef serviciu,
- 34 unități de asistent personal.

**Beneficiari ai Serviciului** erau 1357 persoane, iar serviciile erau oferite beneficiarilor de 1346 asistenți personali (11 beneficiari fiind suspendați, urmare demisiei asistentului personal).

**Numărul solicitanților de asistență personală, în așteptare** – 316 persoane.

### **III. Scopul misiunii de control**

Controlul corectitudinii aplicării legislației la stabilirea dreptului beneficiarilor la Serviciul social „Asistență personală” de către prestatorul de serviciu - DGAMS Chișinău a Consiliului Municipal Chișinău, urmare demersului Avocatului Poporului nr. 03-154/24-461.

Misiunea de control inopinată a fost efectuată în temeiul Ordinului directorului Inspectoratului Social de Stat nr. 15 din 29 februarie 2024.

### **IV. Cadrul normativ**

Cadrul normativ/legislativ care reglementează prestarea Serviciului social „Asistență personală” :

- ✓ Legea asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003;
- ✓ Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18.06.2010;
- ✓ Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 314 din 23.05.2012, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Regulament-cadru);
- ✓ Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 314 din 23.05.2012 (în continuare – Standardele minime de calitate);
- ✓ Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” din cadrul Direcția generale asistență socială, aprobat prin decizia Consiliului Municipal Chișinău nr. 5/14 din 22.09.2016 (în continuare – Regulament propriu).

### **V. Metodologia de control**

În procesul de desfășurare a controlului inopinat a Serviciului social „Asistență personală” la DGAMS Chișinău au fost utilizate următoarele metode și tehnici de colectare a probelor:

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

### **VI. Constatări și concluzii**

Constatările și concluziile au fost formulate în rezultatul analizei, prelucrării și verificării informațiilor, datelor, actelor confirmative, actelor administrative prezentate de prestatorul de serviciu - DGAMS Chișinău, verificării și analizei dosarelor personale a 20 beneficiari și 20 asistenți personali ai Serviciului social „Asistență personală” din cadrul DGAMS Chișinău.

În urma deplasării la sediul entității controlate, evaluării situației, verificării documentației aferente prezentate de dna Marina Buga, șef-adjunct al DGAMS Chișinău, și, a discuțiilor avute cu șefii subdiviziunilor teritoriale, șefii direcțiilor asistență socială din sectoarele mun. Chișinău, s-a constatat:

a) Șeful adjunct al DGAMS Chișinău, dl Vladimir Bolocan, a emis în data de 13.02.2024 ordine cu titlul „*cu privire la desfacerea contractului individual de muncă*”, prin care se preavizează, conform art.184 alin.(1) lit. c) al Codului Muncii al R.M., **13 asistenți personali**, privind încetarea contractului individual de muncă la data de 29 februarie 2024. În data de 15 februarie 2024 au fost emise alte 5 ordine, prin care se preavizează **5 asistenți personali**, privind încetarea contractului individual de muncă la data de 04 martie 2024.

În cazul a 2 asistenți personali, contractele individuale de muncă au fost prelungite până la data de 29.03.2024 și respectiv 31.03.2024, în baza ordinelor emise de DGAMS Chișinău. Acordurile suplimentare la contractele individuale de muncă (CIM) privind modificarea termenului CIM nu au fost semnate de angajați – asistenții personali.

b) Șefii direcțiilor asistență socială din subdiviziunile teritoriale ale DGAMS Chișinău, din sectoarele Ciocana, Rîșcani, Botanica și Buiucani, au emis în perioada 19.02.2024 – 29.02.2024 decizii cu privire la suspendarea prestării Serviciului pe o perioadă de 6 luni (martie - august 2024), în cazul a 18 beneficiari. În cazul a 2 beneficiari, pentru care li s-a prelungit termenul CIM a asistenților personali până la 29.03.2024 și 31.03.2024, nu au fost emise decizii cu privire la suspendarea prestării Serviciului.

c) DGAMS Chișinău, contrar prevederilor legale, a încetat contractele individuale de muncă cu 18 asistenți personali fără a emite acte administrative (ordine), cu 13 asistenți personali din data de 29.02.2024 și 5 asistenți personali din data de 04.03.2024. În cazul a 2 asistenți personali, relațiile de muncă continuă până la sfârșitul lunii martie 2024.

În urma activităților de control, analizei actelor prezentate, verificării dosarelor personale a 20 beneficiari<sup>1</sup>, verificării dosarelor a 20 asistenți personali care oferă servicii de asistență și îngrijire acestor beneficiari ai Serviciului, chestionării a 20 de beneficiari ai Serviciului, s-au constatat următoarele:

a) În cazul a 18 beneficiari a fost suspendată prestarea Serviciului pe un termen de 6 luni, de la 01.03.2024. Din cei 18 beneficiari, la 9 beneficiari din sectorul Ciocana, prestarea serviciilor de asistență personală au fost suspendate în baza cererilor beneficiarilor, care au fost aparent „*convinși*” de către șefii de serviciu să semneze cererile tipărite în prealabil, cu termenul indicat. gata pregătite de suspendare, 5 începând cu data de 29 februarie 2024 și respectiv 4 din data de 04 martie 2024; În cazul a 2 beneficiari, nu a fost emisă decizia de suspendare, serviciile se prestează până la sfârșitul lunii martie 2024. din Serviciu: Popa Tatiana, din sectorul Botanica și Braga Dan din sectorul Buicani.

b) în 18 cazuri din cei 20 asistenți personali verificați, s-a constatat că, în baza ordinelor emise în data de 13 - 15 februarie 2024, au fost concediați de facto: 13 asistenți -din data de 29 februarie 2024 și 5 asistenți personali la data de 04 martie 2024. Soarta altor 2 asistenți personali rămâne incertă, momentan până la sfârșitul lunii martie 2024.

### **Nereguli constatate:**

#### **A. Suspendarea prestării serviciilor de asistență personală**

Suspendarea prestării Serviciului, realizată în baza deciziilor emise de șefii direcțiilor asistență socială din sectoarele Ciocana, Rîșcani, Botanica și Buiucani ai DGAMS Chișinău, s-a efectuat cu încălcarea gravă a prevederilor Regulamentului-cadru<sup>2</sup>, cu ignorarea cerințelor Standardele minime de calitate<sup>3</sup>, cu nerespectarea propriului Regulament de funcționare<sup>4</sup>.

Astfel, cadrul normativ în vigoare stabilește următoarele:

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

<sup>2</sup> Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin HG nr. 314/2012

<sup>3</sup> Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobate prin HG nr. 314/2012

<sup>4</sup> Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” din cadrul Direcția generale asistență socială, aprobat prin decizia Consiliului Municipal Chișinău nr. 5/14 din 22.09.2016

a) În conformitate cu prevederile **pct. 53 din Regulamentul-cadru** și respectiv pct. 72 din Regulamentul propriu., 53. *Prestarea serviciilor de asistență personală poate fi suspendată, pe o perioadă de maxim 6 luni, în unul dintre următoarele cazuri:*

1) *la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;*

2) *la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial (la întreținerea deplină a statului);*

3) *la întrunirea temporară de către beneficiar a uneia sau a mai multe condiții prevăzute la pct. 54 subpct. 1)-4) din prezentul Regulament.”*

Conform cerințelor **Standardului 8** din Standardele minime de calitate: „ 30. *Prestatorul deține și aplică o procedură privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului.*

31. *Suspendarea și încetarea prestării Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.* 32. *Condițiile de suspendare sau de încetare a prestării Serviciului sînt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.* 33. *În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu întocmește o notă, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.”*

Verificările efectuate, analiza dosarelor și actelor confirmative prezentate, chestionarea beneficiarilor la domiciliu, indică faptul că prestatorul de serviciu - DGAMS Chișinău:

- 1) Contrar cerințelor Standardele minime de calitate, suspendarea prestării Serviciului nu s-a făcut în condiții de siguranță pentru beneficiar, iar condițiile de suspendare a prestării Serviciului nu au fost aduse în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta. Dimpotrivă, 9 beneficiari ai Serviciului din sectorul Ciocana au fost impuși să semneze cereri privind suspendarea Serviciului, contrar voinței lor, fiind deja lipsiți abuziv de asistenței personale care le acordau asistență, suport, îngrijire.
- 2) Suspendarea prestării Serviciului în cazul a 9 beneficiari din sectoarele Botanica, Buiucani Rîșcani, s-a efectuat cu încălcarea gravă a legislației, fără nici un temei legal, contrar prevederilor pct. 53 din Regulamentul-cadru și respectiv pct. 72 din Regulamentul propriu.
- 3) Prestatorul de serviciu – DGAMS Chișinău, în momentul suspendării prestării Serviciului, nu a întocmit o notă, în care să precizeze: data suspendării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului, contrar cerințelor Standardele minime de calitate.

## **Concluzii**

### **Prestatorul de Serviciu:**

1. Prestatorul de serviciu - DGAMS Chișinău, prin acțiunile întreprinse în privința beneficiarilor și asistențelor personale ai Serviciului social „Asistență personală”, nu a respectat principiile de bază privind organizarea și funcționarea Serviciului:

- respectul demnității inalienabile a persoanei;
- autonomia individuală a persoanei cu dizabilități, inclusiv libertatea de a face propriile alegeri;
- participarea și integrarea deplină și efectivă în societate;
- accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități.

2. Prestatorul de serviciu și-a încălcat competențele sale stabilite la pct. 8 al Regulamentului-cadru: „ *Prestatorul de serviciu are următoarele competențe:... 5) **prestează Serviciul în conformitate cu Standardele minime de calitate și potrivit prevederilor legislației;**... 7) **respectă drepturile beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului**” 8) **respectă procedura de înregistrare și soluționare a plîngerilor privind Serviciul, în conformitate cu prevederile legale;** 9) **decide asupra***

**suspendării sau încetării prestării Serviciului pentru beneficiar, în cazurile prevăzute de prezentul Regulament.**

3. Prestatorul de serviciu, prin deciziile luate a încălcat drepturile beneficiarului, stipulate la pct.16 al Regulamentului-cadru și pct.17 din Regulamentul propriu: „Beneficiarul și, după caz, reprezentantul său legal au următoarele drepturi: ... 3) să fie consultat cu privire la toate deciziile care îl privesc; 4) să i se respecte demnitatea umană și intimitatea personală;”

## VII. Măsuri dispuse

Pentru remedierea deficiențelor constatate, înlăturarea neregulilor și abaterilor constatate, asigurarea conformității și respectării prevederilor actelor normative care reglementează stabilirea dreptului și acordarea Serviciului social „Asistență personală”, respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, Inspectoratul Social de Stat recomandă Direcției generale asistență medicală și socială a Consiliului Municipal Chișinău:

### 1. Revizuirea deciziilor:

- a) nr. 66 din 19.02.2024, nr.76 din 20.02.2024, nr. 84 din 20.02.2024, nr.87 din 20.02.2024, nr. 102 din 20.02.2024, nr.123 din 20.02.2024, nr.124 din 20.02.2024, nr.129 din 20.02.2024, nr.130 din 22.02.2024, emise de șeful direcției asistență socială Ciocana, prin care ilegal s-a suspendat prestarea Serviciului pentru beneficiarii Speianu Dumitru, Cașnicov Serghei, Adăscălița Boris, Leahu Emilia, Dimitrev Elena, Iașciuc Galina, Coriuchina Eugenia, Gonciaruc Ion, Șevciuc Eugenia.
- b) nr. 108 din 29.02.2024, nr.109 din 29.02.2024, nr.109 din 29.02.2024, nr.110 din 29.02.2024, nr.111 din 29.02.2024, nr.112 din 29.02.2024, nr.113 din 29.02.2024, emise de șeful direcției asistență socială Botanica, prin care ilegal s-a suspendat prestarea Serviciului pentru beneficiarii Vasilache Gheorghe, Tăureanu Gheorghe, Soltan Sergiu, Cedfirean Victor, Popa Valeriu, Botnari Aliona, Miron Viorel.
- c) nr.46 din 28.02.2024, emisă de șeful direcției asistență socială Rîșcani, prin care ilegal s-a suspendat prestarea Serviciului pentru beneficiarul Perju Lidia.
- d) nr. 115 din 29.02.2024, emisă de șeful direcției asistență socială Buiucani, prin care ilegal s-a suspendat prestarea Serviciului pentru beneficiarul Zolotoi Petru.

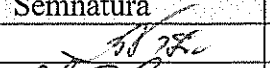

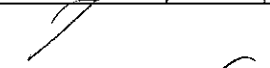
2. Prezentarea în termen de 30 de zile Inspectoratului Social de Stat, a măsurilor întreprinse conform recomandărilor prezentului Raport de control inopinat.

### Prezentul raport se prezintă:

Dlui Alexei BUZU, ministrul Muncii și Protecției Sociale  
Dnei Marina Buga, șef-adjunct direcția generală asistență medicală și socială Chișinău  
Consiliului Municipal Chișinău  
Primarului General al Municipiului Chișinău  
Dlui Ceslav Panico, Avocatul Poporului

Raportul de control se expediază Centrului Național Anticorupție, pentru examinarea cazurilor în care există suspiciuni rezonabile de fraudă, abuz și neglijență.

### Membrii echipei de inspecție:

Funcția deținută	Nume Prenume	Semnătură	Data
Șef direcție	Vizir Boris		15.03.2024
Inspector principal	Pleşca Mihai		15.03.2024
Inspector superior	Creangă Liliana		15.03.2024

Anexă: 1 filă

Director Inspectoratul Social de Stat

 Angela CHIRILOV