



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, și în scopul implementării prevederilor Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară, conform anexei nr. 2.

2. Agențiile teritoriale de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială, vor organiza și vor asigura prestarea serviciului de asistență socială comunitară în localitățile din teritoriul administrat, conform Regulamentului și Standardelor minime de calitate prevăzute la pct. 1.

3. Structurile responsabile de asistență socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și unitatea teritorială autonomă Găgăuzia organizează și asigură prestarea Serviciului de asistență socială comunitară în localitățile din teritoriul administrat, conform Regulamentului și Standardelor minime de calitate prevăzute la pct. 1.

4. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară vor fi suportate de către prestatorii de servicii și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, în bugetul

municipiului Chișinău și în bugetul unității teritoriale autonome Găgăuzia, precum și din mijloacele provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

5. Până la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune, prestatorii Serviciului de asistență socială comunitară vor prezenta Ministerului Muncii și Protecției Sociale raportul anual privind prestarea și funcționarea Serviciului.

6. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

7. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

REGULAMENT
cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului de asistență socială comunitară

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară (în continuare – *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, drepturile și obligațiile prestatorului și ale beneficiarilor Serviciului, condițiile și modul de finanțare.

2. Serviciul de asistență socială comunitară (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social primar, prestat la nivelul comunității, care are drept scop prevenirea sau limitarea situațiilor de dificultate sau de risc social care pot genera marginalizarea sau excluziunea socială.

3. Serviciul se instituie de către agențiile teritoriale de asistență socială, în coordonare și cu avizul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, iar în cazul municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia – prin decizia Consiliului municipal Chișinău și, respectiv, a Adunării Populare a Găgăuziei.

4. Serviciul este prestat gratuit de către agențiile teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială, și de către structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău/unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în conformitate cu legislația.

5. Coordonarea metodologică a Serviciului se realizează de către agențiile teritoriale de asistență socială și de către structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în conformitate cu legislația și cu normele metodologice aprobate prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale.

6. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:

6.1. *echipă multidisciplinară* – grup de specialiști compus din profesioniști din diferite domenii, instituit în comun cu autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi și convocat de către asistentul social comunitar, care include, de regulă: asistentul social comunitar, după caz, specialistul în protecția drepturilor copilului, specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării

victimelor infracțiunii, medicul de familie sau asistentul medical, reprezentantul autorității administrației publice locale, reprezentantul societății civile, lucrătorul social, după caz, mediatorul comunitar, precum și alți specialiști relevanți, în funcție de particularitățile situației beneficiarului. Rolul echipei multidisciplinare constă în: participarea la evaluarea necesităților persoanei identificate în situație de risc, pericole, stabilirea/determinarea serviciilor sociale necesare, formularea recomandărilor/concluziilor cu privire la necesitatea sau lipsa necesității acordării serviciilor sociale, la necesitate a prestațiilor sociale planificarea și implementarea măsurilor de intervenție necesare;

6.2. *management de caz* – instrument de organizare și realizare a activității profesioniștilor din domeniul asistenței sociale, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, care identifică și evaluează necesitățile persoanei și ale familiei acesteia și, împreună cu ei, coordonează, planifică, acționează, monitorizează și susține beneficiarul pentru a asigura accesul la servicii și/sau prestații sociale, educaționale, medicale ș.a., pentru a răspunde necesităților acesteia;

6.3. *excluziune socială* – situație în care persoanele, familiile sau grupurile de persoane nu au capacitatea de a participa, în condiții egale, la viața socială, economică, educațională, culturală și civică din cauza sărăciei, a lipsei competențelor de bază, a accesului limitat la oportunități de învățare, precum și a discriminării sau altor bariere;

6.4. *prestator al Serviciului* – agențiile teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială și structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

7. Prestatorii Serviciului conlucrează cu persoanele fizice și juridice, indiferent de tipul de proprietate, în vederea dezvoltării și furnizării Serviciului la nivelul comunității, prin schimb de informații și de experiență, prin organizarea și participarea la măsuri de instruire și informare, prin diverse proiecte de dezvoltare etc.

8. În localitățile rurale și urbane în care nu sunt angajați specialiști în protecția copilului, asistentul social comunitar exercită atribuțiile și din domeniul protecției sociale a copilului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A SERVICIULUI

9. Scopul Serviciului este identificarea, prevenirea, sprijinirea persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în situații de dificultate/risc, prin facilitarea accesului la resurse și servicii, după caz, prin prestații în funcție de nevoile de

asistență, contribuind la creșterea gradului de bunăstare și de incluziune a acestora.

10. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:

10.1. prevenirea și identificarea factorilor de risc în cazul persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate;

10.2. facilitarea accesului persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane aflate în dificultate la servicii sociale și la prestații și resurse comunitare, în conformitate cu nevoile de asistență identificate;

10.3. promovarea incluziunii și coeziunii sociale prin intervenții integrate, în vederea consolidării capacităților individuale și familiale, precum și mobilizării comunității și dezvoltării parteneriatelor la nivel local;

10.4. monitorizarea situației persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane aflate în dificultate, prin colectarea datelor și prin evidența intervențiilor de suport și asistență la nivelul comunității.

11. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

11.1. *principiul accesibilității* – presupune asigurarea accesului persoanelor, familiilor și grupurilor defavorizate la Serviciu; furnizarea informațiilor disponibile, utilizând un limbaj accesibil și ușor de înțeles, inclusiv prin tehnologii asistive;

11.2. *principiul echității și incluziunii sociale* – prevede asigurarea tratamentului egal și a accesului echitabil la oportunități, resurse și servicii pentru toate persoanele, indiferent de statut social, vârstă, gen, etnie, dizabilitate sau alte criterii, promovând coeziunea și solidaritatea socială;

11.3. *principiul respectării demnității beneficiarului* – fiecare beneficiar este tratat cu respect și demnitate, beneficiind de sprijin în funcție de nevoile sale individuale;

11.4. *principiul abordării individualizate și centrării pe beneficiar* – prevede adaptarea Serviciului, la necesitățile specifice ale beneficiarilor, în baza evaluării impactului serviciului asupra situației beneficiarului și progresul înregistrat;

11.5. *principiul confidențialității și respectării eticii profesionale* – informațiile despre beneficiar se păstrează confidențial și nu se divulgă fără acordul acestuia sau al reprezentantului legal, cu excepția situațiilor prevăzute de lege, când este necesară protejarea vieții, integrității sau siguranței persoanei. Respectarea acestui principiu se realizează în conformitate cu Regulile de conduită a personalului din instituțiile de asistență socială, aprobat prin ordinul nr. 55/2025 al ministrului muncii și protecției sociale, și cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal;

11.6. *principiul de celeritate* – promptitudine și flexibilitate în procesul de luare a deciziilor cu privire la acordarea suportului necesar beneficiarilor,

asistență sau referire către servicii specializate, în corespundere cu necesitățile persoanei;

11.7. *principiul intervenției integrate* – proces coordonat de acțiuni comune a membrilor echipei multidisciplinare, realizat prin colaborare interinstituțională, în scopul prevenirii, reducerii și soluționării situațiilor de dificultate/risc ale persoanelor și familiilor identificate;

11.8. *principiul proximității la nivel comunitar* – Serviciul se dezvoltă și se acordă cât mai aproape de locul de trai al persoanelor, în cadrul comunității, pentru a facilita accesul rapid, sprijinul continuu și menținerea tradițiilor sociale și familiale;

11.9. *principiul eficienței resurselor* – se bazează pe utilizarea eficientă și sustenabilă a resurselor umane, financiare și materiale, asigurând continuitatea intervențiilor, maximizarea impactului social al serviciilor și, după caz, a prestațiilor oferite;

11.10. *principiul responsabilității și transparenței în activitate* – în procesul de activitate a Serviciului sunt respectate standardele de integritate, este asigurată răspunderea profesională și transparența instituțională, precum și informarea corectă a beneficiarilor, a comunității și a partenerilor.

11.11. *principiul participării și solidarității sociale* – se promovează implicarea activă a membrilor comunității, a voluntarilor și a organizațiilor locale în identificarea, prevenirea și soluționarea problemelor sociale.

Capitolul III BENEFICIARI SERVICIULUI

12. Beneficiarii Serviciului sunt persoanele, familiile și grupurile sociale din comunitate aflate în situație de dificultate, care, din cauza unor factori de natură economică, fizică, psihologică sau socială, nu dispun de resurse, de capacități ori de competențe suficiente pentru a preveni sau a depăși, prin propriile forțe, situațiile de dificultate. Din categoria beneficiarilor fac parte:

12.1. copiii și tinerii ale căror sănătate, dezvoltare și integritate fizică, psihică sau morală sunt prejudiciate în mediul în care locuiesc;

12.2. familiile care nu-și îndeplinesc în mod corespunzător obligațiile privind îngrijirea, întreținerea și educarea copiilor;

12.3. familiile fără venituri sau cu venituri mici;

12.4. persoanele afectate de violență în familie;

12.5. persoanele fără familie, care nu pot gospodări singure, care necesită îngrijire și supraveghere sau sunt incapabile să facă față nevoilor sociomedicale;

12.6. familiile cu trei și mai mulți copii;

12.7. familiile monoparentale cu copii;

12.8. persoanele vârstnice;

12.9. persoanele cu dizabilități;

12.10. alte persoane și familii aflate în dificultate.

13. Beneficiarii Serviciului prevăzuți la subpct. 12.10 sunt persoanele aflate în situații de vulnerabilitate sau de risc social, precum și comunitatea în ansamblu, în vederea prevenirii situațiilor de dificultate, reducerii marginalizării și excluziunii sociale și promovării incluziunii active, indiferent de natura vulnerabilității sau a categoriei sociale din care provin.

Capitolul IV

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ÎN PRESTAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile prestatorului

14. Prestatorul Serviciului are dreptul:

14.1. să stabilească, în condițiile legislației, parteneriate și acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, cu organizații necomerciale, instituții publice, agenți economici și organizații internaționale, în scopul realizării atribuțiilor sale;

14.2. să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații publice sau necomerciale, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

14.3. să acceseze mijloace financiare din surse externe, inclusiv de la organizații donatoare, și să le utilizeze în scopul realizării atribuțiilor sale, în conformitate cu legislația;

14.4. să identifice și să organizeze activități de formare inițială și continuă, în scopul consolidării capacităților profesionale și instituționale ale asistenților sociali comunitari, precum și a promovării schimbului de bune practici în domeniu.

15. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații:

15.1. să organizeze și să presteze Serviciul în conformitate cu legislația, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate;

15.2. să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale, și cu alți prestatori de servicii și instituții, în vederea prestării Serviciului;

15.3. să asigure informarea și sensibilizarea comunității pentru prevenirea situațiilor de dificultate;

15.4. să promoveze un climat organizațional bazat pe respect, cooperare și sprijin profesional reciproc, favorizând dezvoltarea unei culturi instituționale orientate spre calitate și performanță în prestarea Serviciului;

15.5. să dețină, după caz, să actualizeze baza de date a beneficiarilor și a solicitanților de Serviciu, asigurând evidența corectă, completă și confidențială a acestora;

15.6. să păstreze dosarele personale ale beneficiarilor Serviciului, cu respectarea principiului de confidențialitate, a prevederilor legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a normelor interne de arhivare;

15.7. să respecte procedura de înregistrare și de examinare a plângerilor cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

15.8. să elaboreze și să prezinte rapoarte anuale privind activitatea și evaluarea Serviciului către Ministerul Muncii și Protecției Sociale;

15.9. să monitorizeze și să generalizeze rapoartele trimestriale, semestriale și anuale de activitate ale Serviciului;

15.10. să identifice necesitățile de instruire ale asistenților sociali comunitari și să asigure formarea profesională continuă;

15.11. să asigure monitorizarea și evaluarea continuă a funcționării Serviciului, prin colectarea, analizarea și interpretarea datelor privind activitățile realizate, rezultatele obținute și impactul asupra beneficiarilor și comunității, în scopul sporirii eficienței Serviciului.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

16. Beneficiarii Serviciului au dreptul:

16.1. să fie informați într-un mod clar și într-un limbaj accesibil despre drepturile și obligațiile lor;

16.2. să-și exprime acordul pentru asistența planificată, care urmează a fi acordată în cadrul Serviciului;

16.3. să depună, în condițiile legii, sesizări, plângeri sau contestații privind calitatea Serviciului sau comportamentul specialiștilor, inclusiv în cazul nerespectării drepturilor acestora;

16.4. să participe la procesul de luare a deciziilor privind forma, durata și conținutul asistenței acordate, inclusiv la elaborarea și la revizuirea planului individualizat de asistență;

16.5. să le fie protejate datele cu caracter personal, în conformitate cu legislația, inclusiv în procesul de colectare, prelucrare, stocare și transmitere a informațiilor personale în contextul serviciului prestat;

16.6. să fie tratați fără discriminare, cu respect față de identitatea, valorile, opiniile și integritatea lor personală;

16.7. să solicite suspendarea sau sistarea asistenței, în baza acordului și în conformitate cu planul individualizat de asistență;

16.8. să fie asistați și sprijiniți în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență, în vederea creșterii gradului de autonomie personală și promovării incluziunii sociale.

17. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

17.1. să prezinte date și informații corecte, complete și actuale privind identitatea, situația familială, starea de sănătate, dificultățile sociale și economice, precum și alte informații necesare pentru evaluarea situației și pentru planificarea corespunzătoare a asistenței;

17.2. să colaboreze activ cu personalul Serviciului în procesul de evaluare, planificare și implementare a asistenței, oferind date reale privind situația copiilor majori apti de muncă, domiciliul/reședința acestora și existența legăturilor familiale;

17.3. să respecte regulile de funcționare ale Serviciului, inclusiv programul de lucru, normele de conduită și să colaboreze la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență;

17.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului și față de alți specialiști implicați, contribuind la menținerea unui climat de colaborare, încredere și solidaritate socială;

17.5. să informeze prompt asistentul social comunitar despre orice schimbare semnificativă în situația lor personală, familială sau socială, care poate influența continuarea, modificarea sau încetarea măsurilor de asistență acordate;

17.6. să utilizeze în mod responsabil sprijinul, resursele și facilitățile oferite, doar în scopul pentru care acestea au fost acordate, evitând orice folosire abuzivă sau nelegitimă.

Secțiunea a 3-a **Organizarea Serviciului și a activităților aferente**

18. Serviciul este organizat în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, plasat în cadrul unității de asistență socială a prestatorului sau, după caz, în edificii special oferite în cadrul unității administrativ-teritoriale de nivelul întâi (comună, sat, oraș, municipiu).

19. Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi asigură, la necesitate, un spațiu adecvat și adaptat pentru buna organizare a activității Serviciului.

20. În cadrul Serviciului sunt oferite următoarele tipuri de măsuri/activități:

20.1. asistență primară, pentru prevenirea situațiilor de risc;

20.2. identificarea persoanelor aflate în dificultate și înregistrarea acestora în sistemul de asistență socială;

20.3. evaluarea și asistența beneficiarului, conform managementului de caz;

20.4. coordonarea și corelarea măsurilor de asistență cu alte servicii sociale și cu servicii din sectoarele conexe (educaționale, medicale, sociale, juridice, de ocupare a forței de muncă etc.);

- 20. 5. referirea, la necesitate, către alte servicii și/sau prestații sociale;
- 20.6. monitorizarea beneficiarilor Serviciului în vederea atingerii scopului măsurilor de asistență acordate.

21. Asistența primară pentru prevenirea situațiilor de risc include:

- 21.1. informarea și sensibilizarea populației privind riscurile sociale din comunitate și organizarea activităților de prevenire și înlăturare a factorilor care duc la apariția acestora;
- 21.2. măsuri de identificare a resurselor disponibile necesare pentru depășirea situațiilor de dificultate și de risc social;
- 21.3. antrenarea comunității pentru acordarea asistenței persoanelor, în scopul depășirii situației de dificultate, inclusiv prin susținerea activităților de voluntariat;
- 21.4. facilitarea cooperării și comunicării dintre autorități, prestatori de servicii, organizații ale societății civile și membrii comunității, inclusiv prin dezvoltarea parteneriatului public-privat.

22. Identificarea persoanelor aflate în dificultate și înregistrarea acestora în sistemul de asistență socială include:

- 22.1. măsuri și activități în teritoriul comunității administrate, care duc la identificarea persoanelor, a grupurilor de persoane și a familiilor aflate în situații de dificultate;
- 22.2. informarea potențialilor beneficiari despre serviciile și prestațiile disponibile, actele necesare pentru întocmirea cererii de solicitare a asistenței sociale;
- 22.3. recepționarea cererilor beneficiarilor și înregistrarea acestora în baza de date, pentru examinare;
- 22.4. asistență în perfectarea actelor necesare pentru a beneficia de servicii sau/și prestații sociale, la necesitate;
- 22.5. referirea beneficiarului către alte tipuri de servicii sociale, educaționale, de reabilitare, medicale, juridice etc.

23. Evaluarea și asistența beneficiarului, conform managementului de caz, în prestarea serviciului prevede:

- 23.1. realizarea evaluării inițiale a beneficiarului de către asistentul social comunitar în comun cu participarea specialiștilor relevanți;
- 23.2. realizarea evaluării complexe, ca urmare a confirmării riscurilor/dificultăților, în comun cu membrii echipei multidisciplinare, pentru a stabili măsurile de asistență necesare;
- 23.3. elaborarea și implementarea, în comun cu beneficiarul și membrii echipei multidisciplinare, a planului individualizat de asistență, potrivit principiului de intervenție integrată;

23.4. monitorizarea implementării planului individualizat de asistență pentru atingerea obiectivelor măsurilor de asistență socială prestate.

24. Coordonarea și corelarea măsurilor de asistență cu alte servicii sociale și cu servicii din alte domenii (educaționale, medicale, juridice, de ocupare a forței de muncă etc.) prevăd:

24.1. asigurarea transferului cazului beneficiarului către alte tipuri de servicii sau prestații sociale, pentru care acesta este eligibil;

24.2. participarea, în comun cu prestatorul serviciului la care a fost referit beneficiarul, la actualizarea planului individualizat de asistență sau, după caz, la elaborarea unui plan individualizat de asistență în servicii, în măsura în care această atribuție este prevăzută în regulamentul de organizare și funcționare a serviciului respectiv;

24.3. colaborarea cu prestatorii serviciilor la care a fost referit beneficiarul, în scopul implementării planului individualizat de asistență/planului individualizat de asistență în servicii, asigurând coerența intervențiilor și continuitatea asistenței.

25. Referirea beneficiarului, după necesitate, către alte servicii și/sau prestații sociale include:

25.1. informarea beneficiarului despre tipurile de servicii și prestații sociale pentru care poate fi eligibil, precum și despre procedura de accesare a acestora;

25.2. sprijinirea beneficiarului la completarea și depunerea cererilor și a acordului de prelucrare a datelor cu caracter personal, a declarațiilor sau a altor documente necesare pentru accesarea serviciilor/prestațiilor sociale;

25.3. înaintarea referirii către serviciile sociale relevante, în funcție de necesitățile identificate în procesul de evaluare inițială sau de reevaluare;

25.4. facilitarea legăturii dintre beneficiar și prestatorul de servicii unde a fost referit;

25.5. asigurarea înregistrării și evidenței referirilor efectuate;

25.6. monitorizarea rezultatului referirii și a modului în care aceasta contribuie la îmbunătățirea situației beneficiarului.

26. Monitorizarea beneficiarilor Serviciului în vederea atingerii scopului măsurilor de asistență acordate cuprinde următoarele măsuri și activități:

26.1. comunicarea cu prestatorii serviciilor către care a fost referit beneficiarul, în scopul schimbului de informații necesare, inclusiv pentru modificarea planului individualizat de asistență în servicii;

26.2. participarea, în comun cu prestatorii altor tipuri de servicii sociale, la reintegrarea beneficiarului, după caz;

26.3. monitorizarea beneficiarului referit către alte servicii, conform managementului de caz;

26.4. înaintarea recomandărilor către echipa multidisciplinară de sistare/suspendare a cazului.

Secțiunea a 4-a **Condițiile de funcționare a Serviciului**

27. Serviciul dispune de spațiu accesibil pentru persoanele cu mobilitate redusă, conectat la utilități publice și dotat cu mobilier, în funcție de numărul unităților de personal care activează în cadrul unității administrativ-teritoriale.

28. Pentru asigurarea condițiilor adecvate de muncă și pentru realizarea eficientă a atribuțiilor funcționale, personalul Serviciului este dotat cu echipament și tehnică necesară pentru înregistrarea și prelucrarea atât a datelor despre beneficiari, cât și a informațiilor despre asistența acordată, după cum urmează:

28.1. echipament individual – vestă inscripționată cu denumirea instituției și funcția deținută, precum și ecuson de identificare;

28.2. materiale de birotică necesare documentării și raportării;

28.3. echipamente IT și mijloace de comunicare, tabletă sau alt dispozitiv electronic portabil, destinate completării și transiterii datelor în format electronic, imprimantă multifuncțională, cu funcție de copiere și scanare, acces la internet, după caz, telefon de serviciu;

28.4. mobilier și spațiu adecvat pentru desfășurarea activității.

29. Dotările prevăzute la pct. 28 sunt verificate și actualizate în funcție de necesitățile identificate și de resursele disponibile, pentru a asigura condiții adecvate de lucru, eficiență operațională și vizibilitate instituțională în comunitate.

30. La necesitate, prestatorul asigură dotarea Serviciului cu mijloc de transport sau cu servicii de transport, pentru prestarea operativă a serviciului.

31. Cheltuielile de călătorie în transportul public ale personalului Serviciului sunt acoperite de către prestator, prin procurarea abonamentelor de călătorie sau prin compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu, în baza documentelor prezentate în original, conform legislației.

32. Pentru personalul din localitățile rurale, cheltuielile de deplasare sunt compensate pentru numărul de călătorii realizate în interes de serviciu tur-retur, conform tarifelor de călătorie aplicabile pe ruta din localitatea unde acesta activează până în centrul raional.

Secțiunea a 5-a

Modul de desfășurare a activității Serviciului

33. Activitățile și măsurile desfășurate de Serviciu se realizează pe principiul intervenției integrate la nivelul comunității, bazându-se pe colaborarea eficientă interinstituțională cu instituțiile și organizațiile publice și necomerciale din diverse domenii, prin intermediul echipei multidisciplinare, având ca obiectiv prevenirea, identificarea, evaluarea, diminuarea și/sau soluționarea situațiilor de dificultate în care se află persoanele, familiile, grupurile de persoane, precum și referirea acestora către alte servicii și/sau prestații sociale, în funcție de necesitățile identificate.

34. Evaluarea inițială constituie prima investigație realizată de către asistentul social comunitar la domiciliul, reședința sau locul de aflare al persoanei/familiei, având ca scop identificarea necesităților individuale, a riscurilor imediate, precum și a dreptului de a beneficia de servicii sau prestații sociale.

35. În evaluarea inițială pot fi atrași, la necesitate, și alți specialiști din domeniu, în funcție de specificul cazului.

36. Constatările evaluării inițiale și riscurile identificate se documentează în conformitate cu prevederile normative ale managementului de caz, inclusiv în cazul lipsei acestora, care servesc drept temei pentru luarea deciziei ulterioare.

37. În urma evaluării inițiale, asistentul social comunitar decide, după caz:

37.1. aplicarea managementului de caz, în situația în care se confirmă existența unei situații de dificultate sau de risc social și necesitatea repartizării către servicii sau prestații sociale; sau

37.2. încetarea intervenției în cazul în care sesizarea sau informația nu s-a confirmat, iar necesitatea de acordare a serviciilor sau prestațiilor sociale nu este justificată.

38. În situația prevăzută la subpct. 37.1, persoana/familia este informată despre formele de sprijin disponibile în localitate, precum și despre faptul că, în termen de până la 10 zile, la domiciliu, după caz, la locul aflării, va fi efectuată evaluarea complexă de către specialiștii abilitați să acorde sprijin.

39. În exercitarea atribuțiilor ce vizează persoanele, familiile și grupurile de persoane aflate în dificultate, asistentul social comunitar aplică managementul de caz, la necesitate convoacă echipa multidisciplinară, efectuează analizarea complexă a situației și, în cooperare cu specialiștii implicați și cu beneficiarul,

elaborează planul individualizat de asistență, pentru stabilirea activităților și măsurilor necesare.

40. Pe parcursul implementării planului individualizat de asistență, asistentul social comunitar monitorizează realizarea activităților stabilite, eficiența serviciilor și prestațiilor sociale acordate, precum și gradul de atingere a obiectivelor prevăzute în acesta.

41. În situația în care dificultățile identificate nu pot fi soluționate la nivel local sau nu există servicii corespunzătoare necesare intervenției, în coordonare cu asistentul social comunitar cu atribuții de supervizare și cu șeful Serviciului, cazul se referă către alte tipuri de servicii, recomandate de către echipa multidisciplinară.

42. După închiderea managementului de caz, la atingerea obiectivelor urmărite, asistentul social comunitar consemnează rezultatele obținute și asigură respectarea procedurilor de finalizare a intervenției, în conformitate cu cadrul normativ aplicabil.

43. Pentru cazurile de urgență sau de pericol pentru viața și sănătatea beneficiarului sau familiei, asistentul social comunitar solicită servicii specializate, în funcție de tipul de urgență. Cazurile respective sunt instrumentate conform managementului de caz.

44. Procedurile managementului de caz și de supervizare sunt aprobate prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale.

Secțiunea a 6-a **Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului**

45. Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului este realizată de către prestator în baza instrumentelor standardizate de colectare a datelor și de raportare pe platformele digitale oficiale/instituționalizate, în conformitate cu legislația. Monitorizarea activității asistenților sociali comunitari din cadrul unităților administrativ-teritoriale ale municipiului Chișinău se va realiza prin intermediul structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău.

46. Monitorizarea activității Serviciului se realizează sistematic, pentru a ține evidența măsurilor și activităților realizate, a persoanelor și grupurilor de persoane aflate în situație de dificultate.

47. Beneficiarii Serviciului sunt implicați în procesul de monitorizare și de evaluare a impactului asistenței primite prin mecanisme de exprimare a opiniei elaborate de către prestator.

48. Procesul de monitorizare și de evaluare a activității Serviciului se realizează de către prestator, în cadrul ședințelor săptămânale, lunare, semestriale și anuale.

49. Șeful Serviciului este responsabil de monitorizarea modului de prestare a serviciului, în baza datelor cantitative și a informațiilor calitative colectate.

50. Procesul de monitorizare și de evaluare a activității Serviciului este asigurat prin:

50.1. raportarea periodică în baza indicatorilor de performanță și de rezultat, conform cerințelor stabilite;

50.2. asigurarea transparenței, coerenței și eficienței în gestionarea serviciilor sociale, prin analiza datelor cantitative și prin evaluarea modului de prestare a serviciului;

50.3. raportarea publică a rezultatelor activității Serviciului prin publicarea acestora pe pagina oficială a prestatorului și/sau prin afișarea în locuri vizibile pentru comunitate sau alte modalități conform legislației.

Capitolul V

PERSONALUL SERVICIULUI

51. Prestatorul Serviciului aprobă structura și unitățile de personal ale acestuia, care se constituie din:

51.1. șeful Serviciului;

51.2. asistentul social comunitar.

52. Personalul Serviciului este angajat în conformitate cu prevederilor Codului Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și cu alte acte normative.

53. Șeful Serviciului deține studii superioare de licență în asistență socială sau în domenii conexe (sociologie, psihologie, științei politice, pedagogie, psihopedagogie și științe ale educației, drept, administrare publică sau alt domeniu relevant funcției), experiență profesională cu o vechime în muncă de cel puțin doi ani în domeniul asistenței sociale.

54. Asistenții sociali comunitari trebuie să dețină studii superioare în asistență socială sau în domenii conexe: sociologie, psihologie, științei politice,

pedagogie, psihopedagogie și științe ale educației, drept, administrare publică sau alt domeniu relevant funcției.

55. Prin derogare de la pct. 54 și 60, pentru asigurarea prestării uniforme a serviciului de asistență socială comunitară, pe tot teritoriul țării, în localitățile afectate de insuficiența personalului cu studii superioare de licență, poate fi angajat personal cu studii profesional-tehnice în domeniile specificate mai sus, cu excepția funcției de șef al Serviciului. În vederea organizării activității Serviciului la nivel municipal, în municipiul Chișinău autoritățile administrației publice (orașe, sate și comune) pot angaja asistenți sociali comunitari, în limitele necesității și ale bugetului disponibil.

56. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de către prestator, în conformitate cu scopul, cu obiectivele Serviciului și cu Standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

57. Șeful Serviciului are următoarele atribuții:

57.1. planifică, organizează și coordonează activitatea Serviciului și asigură buna funcționare a acestuia;

57.2. elaborează planul anual de activitate al Serviciului și asigură consultarea acestuia în cadrul echipei interne, cu partenerii locali și cu reprezentanții comunității și îl prezintă spre coordonare și aprobare către prestator;

57.3. înaintează propuneri privind dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale la nivelul comunității, în funcție de necesitățile identificate și de resursele disponibile;

57.4. acordă suport metodologic, profesional și informațional asistenților sociali comunitari și asistenților sociali comunitari cu atribuții de supervizare în realizarea atribuțiilor lor de serviciu;

57.5. realizează controlul asupra activităților personalului Serviciului, în conformitate cu obligațiile funcționale stabilite în fișele de post și cu reglementările interne aprobate;

57.6. monitorizează și evaluează activitatea asistenților sociali comunitari și a asistenților sociali comunitari cu atribuții de supervizare, urmărind respectarea Regulilor de conduită, aprobate prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale.

57.7. asigură supervizarea profesională a asistenților sociali comunitari cu atribuții de supervizare și a asistenților sociali comunitari;

57.8. asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale asistenților sociali comunitari cu atribuții de supervizare și a asistenților sociali comunitari, în conformitate cu procedurile interne și cu fișele de post;

57.9. în cazurile complexe, oferă suport metodologic în procesul de asistență și de referire;

57.10. coordonează și monitorizează accesul beneficiarilor la prestațiile și serviciile sociale, prin colaborarea eficientă dintre structurile responsabile, autoritățile publice locale și instituțiile prestatoare de servicii;

57.11. asigură colaborarea cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile educaționale, serviciile medicale, structurile de poliție, organizațiile necomerciale, cultele religioase și cu alți actori comunitari relevanți, pentru realizarea măsurilor și activităților pe principiul intervenției integrate în scopul soluționării problemelor sociale identificate la nivel local;

57.12. gestionează resursele umane, informaționale și materiale ale Serviciului, asigurând utilizarea lor eficientă, transparentă și conformă cu destinația stabilită;

57.13. reprezintă Serviciul în relațiile cu instituțiile publice, cu partenerii sociali, cu organizațiile necomerciale și cu alți actori comunitari, în vederea promovării cooperării interinstituționale și implementării eficiente a măsurilor de asistență socială la nivel local;

57.14. contribuie la formarea și dezvoltarea profesională continuă a personalului Serviciului, prin identificarea necesităților de instruire, prin organizarea activităților de formare și prin promovarea schimbului de bune practici între specialiști;

57.15. contribuie la elaborarea și actualizarea procedurilor, a metodologiilor și instrumentelor de lucru, pentru creșterea eficienței și uniformizării practicilor în furnizarea serviciului la nivel de localitate;

57.16. întocmește trimestrial, semestrial și anual rapoarte privind activitatea Serviciului și formulează recomandări referitoare la îmbunătățirea calității acestuia;

57.17. răspunde de respectarea cadrului normativ și metodologic privind organizarea, funcționarea și prestarea Serviciului;

57.18. asigură respectarea disciplinei muncii, a normelor de securitate și de sănătate în muncă;

57.19. participă la elaborarea planurilor și programelor de dezvoltare a serviciilor sociale inițiate de către prestator;

57.20. execută ordinele și dispozițiile prestatorului în vederea implementării politicilor publice și a actelor normative din domeniul asistenței sociale;

57.21. asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

58. Asistentul social comunitar este specialistul care identifică, evaluează și sprijină persoanele, familiile și grupurile aflate în dificultate din localitate, contribuind la prevenirea și la depășirea situațiilor de dificultate, la mobilizarea resurselor locale existente și la dezvoltarea coeziunii comunitare.

59. Asistentul social comunitar are următoarele atribuții:

59.1. identifică și evaluează situația persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane aflate în situații de dificultate, analizează, inclusiv, condițiile de trai și situația economică, în vederea constatării riscurilor sociale și identificării măsurilor eficiente și proactive de asistență;

59.2. ține evidența persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane aflate în situație de dificultate;

59.3. elaborează și implementează, împreună cu beneficiarii, cu familiile acestora și cu membrii echipei multidisciplinare, planuri individualizate de asistență;

59.4. acordă măsuri și activități persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane pentru depășirea situațiilor de dificultate;

59.5. organizează și desfășoară activități de prevenire, informare și sensibilizare a persoanelor, familiilor, grupurilor de persoane și a comunității;

59.6. organizează și desfășoară activități de informare a populației cu privire la serviciile sociale și la prestațiile sociale disponibile, precum și, condițiile și criteriile de eligibilitate pentru accesarea acestora;

59.7. facilitează organizarea grupurilor de suport reciproc la nivel de localitate, cu implicarea partenerilor locali și a instituțiilor publice relevante;

59.8. referă cazurile, la necesitate, către alți specialiști și instituții abilitate pentru suportul specializat;

59.9. asigură informații și acordă suport beneficiarilor în vederea accesării prestațiilor sociale și serviciilor sociale;

59.10 realizează măsuri de antrenare a comunității și de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, cu organizațiile necomerciale și cu alți actori comunitari relevanți, pentru soluționarea dificultăților sociale ale beneficiarilor și pentru dezvoltarea coeziunii comunitare;

59.11. coordonează activitățile de implicare a voluntarilor în sprijinul persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate;

59.12. facilitează accesul persoanelor, familiilor și grupurilor aflate în dificultate la activitățile, programele și serviciile oferite de instituțiile publice, de organizațiile necomerciale și de sectorul privat din localitate;

59.13. încurajează participarea civică și parteneriatul social, implicând comunitatea, mediul asociativ și sectorul privat în inițiative de solidaritate și de responsabilitate socială;

59.14. asigură confidențialitatea informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor și respectă normele de etică profesională și de protecție a datelor cu caracter personal, conform legislației;

59.15. prezintă rapoarte de activitate șefului Serviciului, privind numărul cazurilor gestionate, tipurile de intervenții realizate și rezultatele obținute, în scopul asigurării unei evidențe clare și transparente a activității de asistență socială la nivel local.

60. În scopul asigurării calității Serviciului prestat și ghidării metodologice a personalului, prestatorul de Serviciu stabilește atribuții de supervizare asistenților sociali comunitari, care:

60.1. dețin experiență profesională în domeniu de cel puțin un an și jumătate;

60.2. dețin cunoștințe și abilități profesionale dovedite ca rezultat al evaluării performanțelor profesionale.

61. Funcția de asistent social comunitar cu atribuții de supervizare se instituie pentru un grup de 7-9 asistenți sociali comunitari, grupați în funcție de proximitatea teritorială și de amplasarea comunităților, pentru a facilita exercitarea eficientă a atribuțiilor de supervizare.

62. Atribuțiile de supervizare ale asistentului social comunitar sunt următoarele:

62.1. oferă supervizare profesională individuală și de grup asistenților sociali comunitari;

62.2. ghidează metodologic procesul de identificare, de evaluare și de planificare a intervențiilor sociale la nivel de caz, persoană, grup și comunitate;

62.3. monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență și oferă recomandări pentru îmbunătățirea realizării acestora;

62.4. sprijină și consiliază asistenții sociali comunitari în gestionarea cazurilor complexe și în procesul de luare a deciziilor;

62.5. participă, în colaborare cu șeful Serviciului, la evaluarea periodică a activității asistenților sociali comunitari;

62.6. facilitează schimbul de bune practici și experiențe între membrii echipei de asistenți sociali comunitari;

62.7. coordonează cu șeful Serviciului necesitățile de instruire și de dezvoltare profesională ale asistenților sociali comunitari și formulează propuneri privind planificarea activităților de formare;

62.8. sprijină procesul de documentare a activității Serviciului, prin elaborarea rapoartelor, a studii de caz și a evaluărilor tematiche;

62.9. contribuie la menținerea unui climat de lucru favorabil, bazat pe încredere, confidențialitate, sprijin și respect reciproc între colegi;

62.10. asigură ca activitățile asistenților sociali comunitari să se desfășoare în conformitate cu normele obligatorii de conduită profesională și potrivit legislației.

63. Asistenții sociali comunitari cu atribuții de supervizare, în municipiul Chișinău, sunt angajați la decizia consiliului municipal, în baza bugetului și a unităților disponibile, astfel încât să fie posibilă și asigurată supervizarea asistenților sociali comunitari.

64. Supervizarea profesională și evaluarea competențelor profesionale ale șefului Serviciului este asigurată de către o persoană desemnată de către prestator, care facilitează și asigură inserția profesională, formarea profesională continuă și atestarea angajaților Serviciului, în conformitate cu legislația.

65. Inserția profesională se realizează conform legislației.

66. Cursurile de formare profesională continuă pentru angajații Serviciului se organizează în baza necesităților de instruire identificate.

67. Evaluarea competențelor profesionale și atestarea personalului se realizează în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 547/2003.

68. Șeful Serviciului înaintează prestatorului solicitările privind necesitatea formării profesionale continue a personalului, precum și propunerile de conferire a gradelor de calificare profesională, în conformitate cu legislația.

69. Atestarea personalului se realizează în conformitate cu legislația.

70. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu legislația privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.

71. Sporurile, indemnizațiile, premiile și alte plăți suplimentare se acordă conform legislației.

Capitolul VI FINANȚAREA SERVICIULUI

72. Serviciul este finanțat din alocațiile prevăzute anual în bugetul de stat, în bugetul municipiului Chișinău și în bugetul unității teritoriale autonome Găgăuzia, după caz, precum și din alte surse de finanțare, conform legislației.

73. Serviciul poate beneficia, suplimentar, de resurse financiare provenite din proiecte de asistență externă, din parteneriate publice-private, din donații, sponsorizări și contribuții benevole, care se folosesc exclusiv în scopul dezvoltării infrastructurilor, creării și îmbunătățirii calității serviciilor și consolidării capacităților profesionale ale personalului.

74. Finanțarea Serviciului se asigură pentru: acoperirea cheltuielilor de personal, formare profesională, logistică, transport, materiale informative și alte cheltuieli necesare bunei funcționări a Serviciului, în conformitate cu normativele bugetare aprobate și cu actele normative aplicabile în domeniul asistenței sociale.

STANDARDELE MINIME DE CALITATE
privind organizarea și funcționarea
Serviciului de asistență socială comunitară

Capitolul I
PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A SERVICIULUI

Secțiunea 1. Informare și sensibilizare – Standardul 1

1. Serviciul asigură informarea membrilor comunității despre scopul, obiectivele și tipurile de asistență oferite.

2. Rezultatul scontat: Membrii comunității cunosc specificul Serviciului.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. Serviciul dispune de materiale informaționale, distribuite în toate comunitățile;

3.2. materialele informaționale sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil membrilor comunității, iar Serviciul este promovat prin diverse mijloace și canale de comunicare, precum pliante, broșuri, pagină web, pagini pe rețele sociale, spoturi publicitare și evenimente publice;

3.3. prestatorul organizează periodic activități de informare la nivel de comunitate.

Secțiunea a 2-a. Abordare bazată pe drepturi – Standardul 2

4. Prestarea Serviciului se realizează în baza respectării, protejării și realizării dreptului persoanei la asistență socială, în conformitate cu cadrul normativ național.

5. Rezultatul: persoanele aflate în dificultate au acces egal la Serviciu în comunitate și au dreptul să solicite tipul de asistență de care au nevoie.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. prestatorul deține proceduri interne care garantează respectarea principiilor nondiscriminării, consimțământului informat și confidențialității;

6.2. personalul este instruit periodic în ceea ce privește aplicarea în activitatea profesională a abordării bazate pe drepturi;

6.3. beneficiarii Serviciului participă activ la planificarea, la implementarea și la evaluarea Serviciului;

6.4. reclamațiile sau sesizările privind încălcarea drepturilor sunt înregistrate, analizate și soluționate, conform procedurilor stabilite de către prestator.

Secțiunea a 3-a. Abordarea centrată pe persoană – Standardul 3

7. Prestarea Serviciului se bazează pe abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, de prestare și de evaluare a Serviciului, potrivit nevoilor individuale identificate.

8. Rezultatul: beneficiarii Serviciului sunt respectați și implicați activ în procesul de prestare a acestuia.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. prestatorul dispune de proceduri care asigură evaluarea individualizată a nevoilor de asistență, cu participarea beneficiarului;

9.2. planul individualizat de asistență este elaborat și revizuit cu participarea activă a beneficiarului și, după caz, a familiei sau a reprezentantului legal al acestuia;

9.3. beneficiarii au posibilitatea de a alege tipul, frecvența și modalitatea de prestare a asistenței, în limita opțiunilor disponibile;

9.4. personalul Serviciului este instruit să aplice principiile abordării centrate pe persoană în activitatea zilnică;

9.5. prestatorul implementează mecanismele de cooperare intersectorială și interinstituțională pentru asigurarea continuității și coerenței asistenței;

9.6. beneficiarii își exprimă opinia privind calitatea Serviciului.

Secțiunea a 4-a. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal – Standardul 4

10. Prestatorul asigură respectarea confidențialității în prestarea Serviciului, iar datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

11. Rezultatul: confidențialitatea este garantată, iar datele cu caracter personal ale beneficiarilor sau ale reprezentanților legali sunt protejate conform legislației.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. prestatorul dispune și aplică politica de protecție a datelor cu caracter personal;

12.2. personalul Serviciului este instruit periodic privind regulile de colectare, stocare, prelucrare și transmitere a datelor cu caracter personal; fiecare angajat semnează acordul de confidențialitate și de prelucrare a datelor;

12.3. solicitanții, beneficiarii și/sau reprezentanții legali sunt informați, într-un limbaj clar și accesibil, despre modul de prelucrare a datelor cu caracter personal, iar acordul de prelucrare a datelor este semnat și păstrat la dosarul personal;

12.4. sistemul de arhivare și de evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II

MODUL DE DESFĂȘURARE A ACTIVITĂȚII SERVICIULUI ȘI MANAGEMENTUL DE CAZ

Secțiunea a 5-a. Accesibilitatea și siguranța mediului în care este prestat Serviciul – Standardul 5

13. Serviciul asigură accesibilitate persoanelor cu mobilitate redusă și siguranță, respectând principiul confidențialității.

14. Rezultatul: Serviciul este prestat într-un mediu fizic, acomodat rezonabil și dispune de un spațiu sigur de interacțiune a asistentului social comunitar cu persoana, pentru a păstra principiul confidențialității.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. Serviciul este prestat într-un spațiu accesibil, conectat la utilitățile publice din localitate;

15.2. mediul fizic al Serviciului este adaptat normelor de siguranță, accesibilitate și securitate;

15.3. există proceduri de documentare și de raportare a incidentelor legate de siguranța personalului sau a beneficiarilor în spațiul unde se oferă Serviciul, precum și proceduri clare de soluționare.

Secțiunea a 6-a. Dotarea Serviciului – Standardul 6

16. Serviciului este dotat cu mobilier, echipament și bunuri necesare pentru a asigura condiții de muncă adecvate pentru angajații Serviciului.

17. Rezultatul: personalul Serviciului dispune de condițiile necesare pentru lucrul individual cu beneficiarul sau pentru activități de grup, pentru pregătirea dosarului, pentru înregistrarea cazului cu măsurile realizate și pentru monitorizarea cazurilor.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. Serviciul este dotat cu mobilierul necesar pentru spațiul de muncă, pentru interacțiunea cu beneficiarii și pentru păstrarea documentației Serviciului;

18.2. Serviciul este dotat cu calculator, telefon, imprimantă, echipament pentru scanare și copiere a actelor, precum și cu alte echipamente necesare prestării Serviciului;

18.3. Serviciul este conectat la Internet și dispune de programe de securitate cibernetică;

18.4. personalul poartă echipament cu inscripționarea denumirii funcției, după caz, cu denumirea instituției și ecuson de identificare.

Secțiunea a 7-a. Evaluarea inițială și complexă – Standardul 7

19. Prestatorul deține o procedură de evaluare a beneficiarilor conform managementului de caz.

20. Rezultatul: beneficiarii Serviciului sunt evaluați conform managementului de caz, iar necesitățile lor individuale sunt identificate și documentate pentru planificarea și prestarea Serviciului.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. evaluarea inițială și complexă a beneficiarului este realizată de către asistentul social comunitar, cu participarea specialiștilor relevanți, după caz, a echipei multidisciplinare;

21.2. raportul de evaluare inițială și complexă este întocmit conform procedurii de management de caz și cuprinde necesitățile individuale de asistență și recomandările pentru planul individualizat de asistență.

Secțiunea a 8-a. Planul individualizat de asistență – Standardul 8

22. Prestatorul asigură beneficiarului asistență directă sau referire către alte servicii, conform necesităților identificate.

23. Rezultatul: beneficiarul Serviciului are parte de informare, consiliere, suport în perfectarea actelor, sprijin primar sau referire către alte tipuri de servicii sau prestații.

24. Indicatorii de realizare:

24.1. numărul beneficiarilor cu plan individualizat de asistență care beneficiază de serviciile asistentului social comunitar;

24.2. numărul beneficiarilor cu plan individualizat de asistență care au fost referiți către alte servicii;

24.3. rapoartele anuale privind implementarea planurilor individualizate de asistență.

Secțiunea a 9-a. Monitorizarea și evaluarea implementării planului individualizat de asistență – Standardul 9

25. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și de evaluare a implementării planului individual de asistență a beneficiarului.

26. Rezultatul: frecvența, intensitatea și calitatea Serviciului prestat beneficiarilor este monitorizată în baza planurilor individualizate de asistență.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. șeful Serviciului efectuează cel puțin o vizită în comunitate la fiecare asistent social comunitar pentru a monitoriza implementarea planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor;

27.2. raportul de monitorizare include constatările și recomandările privind implementarea planurilor individualizate de asistență, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia;

27.3. numărul cazurilor referite de către asistentul social comunitar la alte servicii și se află în monitorizare.

Secțiunea a 10-a. Suspendarea și încetarea Serviciului – Standardul 10

28. Prestatorul dispune și aplică o procedură clară, transparentă și echitabilă privind încetarea Serviciului.

29. Rezultatul: beneficiarii Serviciului beneficiază de un proces corect, previzibil și sigur de încetare sau de suspendare a Serviciului.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. prestatorul suspendă sau încetează prestarea Serviciului conform prevederilor Regulamentului-cadru;

30.2. condițiile de suspendare sau de încetare a Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului/reprezentantului legal într-un mod accesibil pentru acesta;

30.3. decizia privind suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se arhivează în dosarul beneficiarului.

Capitolul III

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea a 11-a. Managementul Serviciului – Standardul 11

31. Prestatorul promovează o cultură organizațională incluzivă, deschisă și orientată spre calitate, în care personalul este instruit, implicat și valorizat la locul de muncă.

32. Rezultatul: Serviciul este gestionat în mod transparent, eficient și responsabil, cu accent pe calitatea asistenței și pe bunăstarea beneficiarilor și a personalului.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. procedura de planificare și de înregistrare a asistenței, precum și de raportare este clară și aplicată de către personalul Serviciului;

33.2. prestatorul planifică și aprobă bugetul anual, planul de activitate și rapoartele anuale ale Serviciului;

33.3. bugetul și planul de activitate ale Serviciului sunt planificate cu participarea asistenților sociali comunitari.

Secțiunea a 12-a. Monitorizarea și evaluarea Serviciului – Standardul 12

34. Prestatorul monitorizează lunar și evaluează anual Serviciul, în scopul îmbunătățirii calității acestuia.

35. Rezultatul: accesul la Serviciu este îmbunătățit în baza datelor colectate pe platforma digitală, în rezultatul vizitelor de monitorizare, care includ atât răspunsul asistenților sociali comunitari, cât și al beneficiarilor Serviciului.

36. Indicatorii de realizare:

36.1. procedura de monitorizare aprobată și aplicată;

36.2. rapoartele lunare de monitorizare a Serviciului întocmite;

36.3. rapoartele anuale de evaluare a Serviciului întocmite.

Secțiunea a 13-a. Personalul Serviciului – Standardul 13

37. Personalul Serviciului este angajat prin concurs, în baza contractului individual de muncă și a fișelor de post.

38. Rezultatul: personalul Serviciului are calificarea profesională în domeniul asistenței sociale, care corespunde condițiilor stabilite în fișa de post.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. prestatorul deține dosarul personal al fiecărui angajat al Serviciului, întocmit conform legislației din domeniul muncii;

39.2. prestatorul deține procedura de asigurare a confidențialității informațiilor, obținută în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu și semnată de fiecare angajat;

39.3. personalul Serviciului respectă normele de etică și de deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu;

39.4. personalul beneficiază de instruire inițială și continuă, inclusiv în domeniul standardelor de calitate ale serviciilor sociale, al eticii profesionale și al protecției beneficiarilor;

39.5. prestatorul colaborează cu instituții de formare profesională, cu autorități publice și cu organizații ale societății civile pentru dezvoltarea competențelor personalului.

Secțiunea a 14-a. Supervizarea personalului – Standardul 14

40. Șeful Serviciului în comun cu asistenții sociali comunitari cu atribuții de supervizare asigură supervizarea profesională sistematică a asistenților sociali comunitari.

41. Rezultatul: personalul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității Serviciului.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. numărul ședințelor de supervizare organizate lunar sau la necesitate (individuale și de grup);

42.2. numărul persoanelor care au participat în ședințele de supervizare (individual și de grup);

42.3. rapoartele privind rezultatele supervizării profesionale întocmite și prezentate.

Secțiunea a 15-a. Evaluarea performanței personalului – Standardul 15

43. Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

44. Rezultatul: evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității și a performanței Serviciului.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. formularele de evaluare a performanței personalului completate semestrial;

45.2. planul de instruire/dezvoltare a personalului elaborat de către prestator, potrivit necesităților;

45.3. evidențele (certIFICATELE, diplomele, scrisorile de mulțumire) care demonstrează performanța personalului Serviciului.

Capitolul IV PROTECȚIA ȘI ACCESUL LA MECANISMELE DE SESIZARE ȘI PETIȚIONARE

Secțiunea a 16-a. Protecția împotriva oricărei forme de violență – Standardul 16

46. Prestarea Serviciului se realizează într-un mediu sigur și protector, care asigură integritatea fizică, psihologică și emoțională a beneficiarilor și a personalului.

47. Rezultatul: beneficiarii Serviciului se simt în siguranță și respectați; prestatorul previne și sesizează riscurile de violență, de neglijare, de exploatare și de trafic.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. Serviciul dispune de o politică internă de protecție împotriva oricărei forme de violență a beneficiarilor și a personalului, aprobată de către prestator și aplicată efectiv în procesul de prestare a Serviciului;

48.2. politica de protecție împotriva oricărei forme de violență include proceduri clare de prevenire, sesizare, intervenție și monitorizare a cazurilor de violență, de neglijare, exploatare și trafic;

48.3. personalul Serviciului este instruit periodic privind măsurile de protecție, gestionarea riscurilor și cazurile de urgență;

48.4. beneficiarii și/sau reprezentanții lor legali sunt informați despre drepturile lor privind siguranța și mecanismele de raportare a situațiilor de violență.

Secțiunea a 17-a. Depunerea și examinarea Sesizărilor și petițiilor – Standardul 17

49. Prestatorul deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și de examinare a sesizărilor/petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate și la încălcarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

50. Rezultatul: aplicarea procedurilor de depunere și de examinare a sesizărilor/petițiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. beneficiarul și familia acestuia/reprezentantul legal cunosc despre modalitatea de depunere a sesizărilor/petițiilor inclusiv prin telefon (numărul de telefon existent în serviciu) și despre calitatea serviciilor;

51.2. sesizările și petițiile sunt recepționate și examinate de către prestator în conformitate cu legislația;

51.3. prestatorul deține un registru privind evidența sesizărilor/petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării;

51.4. petiționarul este informat despre rezultatul examinării sesizării/petiției.

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
Proiectul hotărârii Guvernului este elaborat în temeiul art. 12 alin. (2) lit. b) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, a art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), precum și în vederea realizării <i>Îmbunătățirii calității și accesibilității serviciilor sociale</i> , în conformitate cu standardele minime și cu nevoile populației din Agenda de reforme aferentă Planului de creștere al Republicii Moldova pentru anii 2025-2027, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 260/2025.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Serviciul social de asistență socială comunitară a fost înființat în anul 2003, ca urmare a Reformei sistemului de protecție socială și a creării Sistemului de asistență socială, realizat între 1998 și 2003. Deși cadrul legal și normativ al serviciilor sociale a evoluat în timp, inclusiv prin elaborare de standarde minime de calitate, cadrul normativ pentru Serviciul de asistență socială comunitară nu a fost revizuit și actualizat corespunzător. Astfel, acesta continuă să fie reglementat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr. 54 din 10.06.2009. În urma evaluării realizate în cadrul Reformei în domeniul asistenței sociale „RESTART”, s-a constatat că prevederile acestui ordin sunt depășite și nu mai reflectă necesitățile actuale de sprijin la nivel comunitar și suport persoanelor aflate în dificultate, familiilor/îngrijitorilor acestora sau grupurilor de persoane. De asemenea, întrucât instrumentele și procedurile de lucru ale serviciului de asistență socială comunitară nu au fost actualizate și sunt reglementate fragmentar, acordarea serviciului depinde în mare parte de capacitatea prestatorilor de serviciu și modul în care aceștia interpretează atribuțiile în contextul propriei experiențe. Deseori, percepția problemelor sociale și prioritizarea cazurilor sunt influențate de suportul primit din proiectele organizațiilor neguvernamentale,

care se concentrează pe grupuri specifice, ceea ce poate duce la dezechilibre în asigurarea accesului echitabil pentru toți cei aflați în dificultate sau în situație de risc social.

Această fragmentare a serviciilor a generat diferențe semnificative în modul de organizare și calitatea intervențiilor între unitățile administrativ-teritoriale, compromițând astfel eficiența și accesibilitatea asistenței sociale comunitare, în special pentru persoanele, familiile și grupurile vulnerabile. Lipsa unui cadru unitar și a standardelor minime de calitate compromise eficiența și accesibilitatea serviciului asistență socială comunitară, afectând în mod special persoanele, familiile și grupurile vulnerabile.

Astfel, scopul proiectului constituie consolidarea cadrului normativ cu privire la măsurile de asistență socială; îmbunătățirea calității și uniformizarea practicilor la nivel național, prin introducerea cerințelor și condițiilor clare cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență socială comunitară, precum și a intervențiilor sociale la nivel comunitar, prin prevenirea și reducerea situațiilor de vulnerabilitate, dezvoltarea rețelei de suport local, asigurarea accesului echitabil la servicii sociale și resurse comunitare în vederea menținerii și îmbunătățirii calității vieții populației.

Serviciul de asistență comunitară constituie partea de legătură și comunicare între comunitate, persoane și structurile responsabile de asistență socială. Prin intermediul Serviciului de asistență socială comunitară, pe principiul cooperării, în contextul managementului de caz și implicare a specialiștilor din diferite domenii sunt identificate persoanele ce se află în situație de risc/dificultate. Mecanismul de acordare a măsurilor și activităților serviciului de asistență comunitară, într-un mod integrat, la nivel de comunitate, se va baza pe colaborarea interinstituțională dintre Serviciul de asistență socială comunitară, instituțiile și organizațiile publice și private din domeniile educației, sănătății, ordinii publice, ocupării forței de muncă, precum și cu organizațiile neguvernamentale, cultele religioase și alte entități relevante la nivel local. Serviciul aplică Managementului de caz, în lucrul cu persoanele și familiile aflate în dificultate, care permite structurarea intervențiilor în baza necesităților individuale pentru a asigura bunăstarea persoanei, inclusiv pe toate aspectele vieții implicând echipa multidisciplinară care contribuie în procesul de suport și asistență/ îngrijiri într-un mod integrat, coordonat și sincronizat .

Activitatea asistenților sociali comunitari din cadrul Agențiilor teritoriale de asistență socială este evidențiată prin volumul semnificativ al acțiunilor și intervențiilor realizate pe parcursul anului 2025. Cu peste 31.500 de evaluări inițiale și 25.00 de evaluări complexe, asistenții sociali comunitari au fost în

prima linie realizând măsuri și activități pentru persoanele aflate în dificultate (vârstnici, persoane cu dizabilități, victime ale violenței în familie și refugiați).

Prin implicarea lor directă, 28.051 de cazuri au fost discutate în cadrul ședințelor echipelor multidisciplinare, ceea ce demonstrează capacitatea lor de a mobiliza resurse, de a coordona specialiști și de a găsi soluții adaptate fiecărei persoane.

Activitatea lor zilnică este reflectată și în volumul interacțiunilor cu populația, de peste 884.000 de consultații oferite într-un singur an, dintre care o parte semnificative sunt deja integrate în sistemul digital e-Social.

Totodată, gestionarea celor 66.324 dosare de management de caz și înregistrarea a 410.815 cereri de vulnerabilitate energetică într-o singură lună, confirmă rolul esențial al serviciului de asistență socială comunitară.

Prin dedicare, profesionalism și reziliență, asistenții sociali comunitari contribuie în mod esențial la transformarea datelor și indicatorilor sociali în intervenții concrete, relevante și orientate spre rezultate, constituind un pilon important în funcționarea eficientă a sistemului de protecție socială.

Astfel, pentru populația din comunități și beneficiarii Serviciului (comunitate, persoanele, familiile și grupurile aflate în situație de risc/dificultate), această inițiativă va îmbunătăți accesul la asistență și suport social în propriile comunități, cât mai aproape de mediul familia, va asigura intervenții timpurii, rapide, flexibile și mobile, orientate să răspundă nevoilor specifice, capabile să ofere sprijin continuu, sporind astfel gradul de acoperire și contribuind la îmbunătățirea calității vieții persoanelor vulnerabile.

Această măsură face parte din procesul de implementare a reformei sistemului de asistență socială „Restart”, inițiată prin Legea nr. 256/2023, care a stat la baza reorganizării instituționale prin constituirea, începând cu anul 2024, a celor 10 agenții teritoriale de asistență socială.

De menționat că, la nivelul Agențiilor teritoriale de asistență socială sunt stabilite 1007,30 de unități de asistenți sociali comunitari, dintre care, ocupate sunt 960,5 unități (situația Noiembrie 2025), iar la nivel de mun. Chișinău sunt angajați aproximativ 185 unități de asistenți sociali comunitari și la nivel de UTA Găgăuzia – 52 unități.

Prin urmare, prin proiectul în cauză, se uniformizează condițiile de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară la nivel național, astfel în cât să se prevină orice risc de discriminare și omitere a persoanelor vulnerabile în realizarea măsurilor și activităților oferite în contextul serviciului respectiv.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Principalele prevederi ale proiectului:

- aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară, precum și a standardelor minime de calitate;
- organizarea și asigurarea prestării Serviciului de asistență socială comunitară, în comunitățile din teritoriul administrat de către Agențiile teritoriale de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul Structurilor teritoriale de asistență socială, precum și la nivelul municipiului Chișinău și Unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- organizarea și asigurarea prestării Serviciului de asistență socială comunitară, în comunitățile din teritoriul administrat de către Structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia;
- personalul Serviciului, care va fi format din: șeful Serviciului de asistență socială comunitară și asistenți sociali comunitari.
- numirea asistentului social comunitar cu atribuții de supervisor la un număr de 7–9 asistenți sociali comunitari, grupați în funcție de proximitatea teritorială și amplasarea comunităților, pentru a facilita exercitarea eficientă a atribuțiilor de supervizare;
- prestatorii de servicii vor suporta cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației;
- prestatorii de servicii sociale vor prezenta Ministerului Muncii și Protecției Sociale, potrivit principiului de cooperare, raportul semestrial și anual de activitate privind rezultatele obținute, către data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune;
- controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia;

Având în vedere importanța acestui proiect în asigurarea și eficientizarea procesului de prevenire, identificare și după caz referire a persoanelor aflate în situație de risc, către servicii sociale, de către asistentul social comunitar, se propune intrarea în vigoare a actului de decizie la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Nu au fost necesare.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public
Proiectul contribuie la consolidarea cadrului normativ și a capacităților instituționale ale Ministerului Muncii și Protecției Sociale în procesul de implementare a reformei Restart, prin organizarea și funcționarea Serviciului de asistență comunitară.
4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative
Implementarea prevederilor proiectului nu implică cheltuieli financiare suplimentare de la bugetul de stat, întrucât finanțarea necesară funcționării Serviciului este deja prevăzută în limitele bugetare aprobate. Resursele financiare alocate acoperă integral necesitățile operaționale ale Serviciului – de la remunerarea personalului și formarea profesională continuă, până la logistică, transport, materiale informative și alte categorii de cheltuieli indispensabile unei activități eficiente. Toate aceste aspecte sunt reglementate în conformitate cu cadrul legislativ și normativ în vigoare în domeniul asistenței sociale. În contextul reformei „Restart” din domeniul asistenței sociale, instituțiile subordonate Ministerului Muncii și Protecției Sociale care au dezvoltat serviciul de asistență socială comunitară au raportat costurile totale aferente funcționării acestuia. Astfel, pentru anul 2024, cheltuielile au însumat 120 622,3 mii lei, iar pentru anul 2025 acestea au crescut la 142 798,3 mii lei, reflectând extinderea și consolidarea serviciilor oferite. Pentru anul 2026, în vederea asigurării unei funcționări optime și a continuării procesului de modernizare, a fost planificat un buget de 162 577,1 mii lei. Prin urmare, proiectul nu doar că nu solicită alocații suplimentare, dar se înscrie într-o strategie coerentă de utilizare eficientă a resurselor existente, susținând dezvoltarea durabilă a serviciilor sociale la nivel comunitar. Totodată, prevederile prezentului proiect de act normativ impune prioritizarea alocării mijloacelor financiare sectoriale, inclusiv de către autoritățile publice locale, donatorilor și societății civile pentru acoperirea cheltuielilor pentru asigurarea continuității în realizarea intervențiilor de asistență comunitară pentru a răspunde necesităților populației.
4.3. Impactul asupra sectorului privat
Nu este aplicabil
4.4. Impactul social
Proiectul contribuie la prevenirea și diminuarea situațiilor de dificultate prin identificarea timpurie a persoanelor, familiilor și grupurilor vulnerabile și prin oferirea măsurilor de suport necesare pentru menținerea acestora în mediul familial și comunitar; asigurarea accesului persoanelor și familiilor la servicii

sociale, prestații și resurse comunitare, prin activități de informare, consiliere, orientare și referire către serviciile specializate, în conformitate cu necesitățile individuale ale beneficiarilor.
4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal Datele cu caracter personal vor fi utilizate în strictă conformitate cu prevederile Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.
4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen
Nu este aplicabil
4.5. Impactul asupra mediului
Nu este aplicabil
4.6. Alte impacturi și informații relevante
Nu este aplicabil
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională
Proiectul nu transpune acte juridice ale UE.
5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
Nu este aplicabil.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ
În scopul respectării prevederilor Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, s-a asigurat plasarea anunțului privind inițierea procesului de elaborare a proiectului, la următorul <i>link</i> de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15274, precum și asigurată ședința consultărilor publice asupra inițiativei în cauză. Proiectul a fost supus avizării, iar propunerile și obiecțiile au fost examinate și luate în considerare la definitivarea acestuia.
7. Concluziile expertizelor
Proiectul de hotărâre a fost supus expertizei juridice și respectiv expertizei anticorupție în conformitate cu prevederile art. 35 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative. Rezultatele expertizelor menționate supra, au fost examinate și luate în considerare la definitivarea proiectului.
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent
Proiectul de hotărâre a Guvernului se încadrează armonios în cadrul legislativ existent, fiind elaborat în conformitate cu actele normative de nivel superior, în special Legea asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 și Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
--

Implementarea dispozițiilor proiectului implică abordarea următoarelor măsuri:
--

1) Elaborarea instrumentelor și procedurilor de lucru (Management de caz pentru adulți) și a fișelor de post pentru personalul serviciului;

2) Formarea personalului din serviciu în vederea aplicării prevederilor prezentului act normativ și a instrumentelor de lucru care urmează să fie elaborate.
--

Secretar de stat

Vasile CUȘCA

SINTEZA

la proiectul hotărârii de Guvern privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare prealabilă			
Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova <i>Nr. 04-01/4022 din 20 noiembrie 2025</i>	1.	Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova (CNPDCP) a examinat proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025), autor – Ministerul Muncii și Protecției Sociale, remis spre avizare și, în limitele competențelor instituției, comunică despre lipsa obiecțiilor și propunerilor.	Se ia act
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Nr. 332 din 20 noiembrie 2025</i>	2.	1. Considerații generale Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) a examinat proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate. CALM a analizat prevederile proiectului HG în cauză prin prisma respectării principiilor de organizare, funcționare și a intereselor autorităților administrației publice locale. Proiectului Hotărârii Guvernului este elaborat în scopul consolidării cadrului normativ cu privire la măsurile de asistență socială, îmbunătățirea calității și uniformizarea practicilor la nivel național, prin introducerea cerințelor și condițiilor clare cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență socială comunitară. 2. Legislația aplicabilă Carta Europeană a Autonomiei Locale din 15.10.1985; Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994; Legea privind finanțele publice locale nr. 397/2003; Legea privind descentralizarea administrativă nr. 435/2006; Legea privind administrația publică locală nr. 436/2006.	Nu se acceptă În contextul obținerii statutului de țară – candidată de aderare la Uniunea Europeană (UE) și anticipării inițierii proceselor de negocieri cu UE, Republica Moldova și, intrinsec, Ministerul Muncii și Protecției Sociale își propune ralierea la Aquis-ul comunitar. În acest sens, prin prisma priorităților Guvernului, privind reforma administrativ-teritorială, Ministerul Muncii și Protecției Sociale a inițiat procese complexe cu referire la reforma domeniului asistenței sociale, care, începând cu 1 ianuarie 2024, au impus schimbări radicale în modul de planificare și organizare ale serviciilor sociale, de subordonare și coordonare metodologică, care vor asigura servicii mai accesibile și calitative pentru beneficiari.

3. Constatări/obiecții

În urma analizei proiectului Hotărârii Guvernului, a Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară (în continuare – Regulament) și a Standardelor minime de calitate, CALM a remarcat importanța perfecționării cadrului legal în vederea creșterii eficienței și accesibilității serviciului asistență socială comunitară. Totodată, sunt unele prevederi ale PHG care necesită modificare:

Pct. 4 din PHG are un caracter confuz și pasibil de interpretare eronată, deoarece nu reglementează expres sursa de finanțare a Serviciului de asistență socială comunitară, care este bugetul de stat, inclusiv prin prisma prevederilor pct. 3 din PHG care prevede, că „Agențiile teritoriale de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul Structurilor teritoriale de asistență socială vor organiza și asigura prestarea Serviciul de asistență socială comunitară, în comunitățile din teritoriul administrat.”, în condițiile în care domeniul protecției sociale este un domeniu ce ține de competența Guvernului/APC (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017). Respectiv, pct. 4 din PHG urmează a fi modificat, astfel ca să fie expres stabilit că Serviciului de asistență socială comunitară este finanțat din bugetul de stat. Aceiași concretizare urmează a fi făcută corespunzător în Nota informativă la pct. 4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative.

Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate poate fi propus pentru aprobare, luând în considerare obiecțiile expuse.

Astfel, în conformitate cu prevederile Strategiei de reformă a administrației publice din Republica Moldova pentru anii 2023-2030 (aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.126/2023) și a Planului de acțiuni al Guvernului pentru anul 2023 (Hotărârea Guvernului nr. 90/2023), la 17 august 2023, în urma unui larg proces transparent și participativ, a fost adoptată Legea nr. 256/2023 *pentru modificarea unor acte normative* (reforma sistemului de asistență socială „Restart”).

Prin urmare, conceptul reformei *Restart*¹ și a Legii nr. 256/2023 *pentru modificarea unor acte normative*, prevede că competențele din domeniul asistenței sociale îndeplinite anterior de către APL-uri de nivelul al doilea (până la intrarea în vigoare a legii respective), cu excepția municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia, sunt îndeplinite, de la 1 ianuarie 2024, de către Agențiile teritoriale de asistență socială. Altfel spus, competențele mun. Chișinău și UTA Găgăuzia au rămas neschimbate, exact așa cum au fost înainte de reforma *Restart*.

Dacă în celelalte unități administrativ-teritoriale de nivelul al doilea au fost create Agenții teritoriale de asistență socială (zece agenții în total), care acoperă fiecare câte 3-4 raioane, în mun. Chișinău și UTA Găgăuzia funcțiile/competențele din domeniul asistenței sociale au rămas în continuare la nivelul autorităților administrației publice

¹ [Reforma-sistemului-de-asistenta-sociala_FINAL-1.pdf \(gov.md\)](#)

locale/municipale respective (art. 6, 15 și 21 din Legea nr. 136/2016).

În aceeași ordine de idei, a se atrage atenția că domeniile proprii de activitate ale mun. Chișinău se finanțează din contul bugetului acestuia (art. 27 din Legea nr. 136/2016).

Urmare a celor expuse, se reiterează că, fiind vorba de un domeniul propriu de activitate, autoritățile publice ale mun. Chișinău sunt responsabile de planificarea bugetară adecvată și responsabilă, în conformitate cu principiile și cerințele de prioritizare a cheltuielilor publice, prevăzute de legislație.

În plus, trebuie de remarcat faptul că, în toate țările cu o administrație publică modernă acționează principiul solidarității și coeziunii sociale, iar capitalele și alte orașe mari în care sunt concentrate resursele economice și financiare contribuie la bunăstarea altor localități prin mecanisme de echilibrare bugetară și prin finanțarea din resursele proprii a unor servicii publice.

Subliniem că art. 6 din Legea nr. 436/2006 *cu privire la administrația publică locală* stipulează expres că raporturile dintre autoritățile publice centrale și cele locale au la bază principiile autonomiei, legalității, transparenței și colaborării în rezolvarea problemelor comune, iar între autoritățile centrale și cele locale, între autoritățile publice de nivelul întâi și cele de nivelul al doilea nu există raporturi de subordonare, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

			În final, propunerea CALM poate fi analizată în situația revizuirii actelor normative la nivel de lege, dat fiind faptul că, la nivel de hotărâre de Guvern aceasta este imposibilă și contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.
Ministerul Educației și Cercetării <i>Nr. 02/59/25 din 21.11.2025</i>	3.	Ministerul Educației și Cercetării a examinat proiectul de hotărâre de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate și comunică următoarele. La Secțiunea a 5-a. Mecanismul de acordare a serviciilor sociale în mod integrat la nivel de comunitate, pct. 33, după cuvintele „Serviciul și instituțiile” se va omite virgula, pentru a asigura interpretarea corectă a sintagmei „instituțiile și organizațiile publice și private din domeniul educației” și în continuare după text.	Se acceptă Ajustat.
UNICEF	4.	La pct. 5. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, ale prezentului Regulament, cât și cu dispozițiile Agenției Teritoriale de Asistență Socială, ale Consiliului municipal Chișinău/Adunării Populare a Găgăuziei. - Considerăm necesar de completat cu standarde minime de calitate, care sunt obligatorii în procesul prestării serviciilor.	Se acceptă Ajustat.
	5.	Pe tot parcursul textului este oportun de analizat reglementările cu privire la servicii sociale și de substituit, după necesitate, cu asistența socială, or începând cu denumirea serviciului se menționează asistența socială.	Analizat Potrivit Legii nr. 547/2003 cu privire la asistența socială, art. 10 serviciul social este o formă a asistenței sociale. Drept urmare nu este greșit, contextual, utilizarea expresiilor menționate.
	6.	Propunem revizuirea noțiunilor din punctul 7, dat fiind faptul că unele din ele nu se regăsesc în text, spre exemplu: bunăstare materială, intervenție integrate.	Se acceptă Ajustat.
	7.	Considerăm oportun să fie revizuiți beneficiarii Serviciului, în baza următoarelor argumente: • copiii aflați în situație de risc includ copiii supuși violenței, copii neglijanți, copii care practică vagabondajul, cerșitul și prostituția, copii	Se acceptă parțial Norma a fost ajustată la prevederile actului normativ superior – Legea nr.

	lipsiți de îngrijire și supraveghere din partea părinților din cauza absenței acestora de la domiciliu din motive necunoscute, copii cărora au decedat părinții, copii care trăiesc în stradă etc.; • tinerii urmează a fi definite conform Legii cu privire la tineret nr. 215/2016; • persoane vârstnice sunt persoanele care au atins vârsta standard de pensionare și nu că au dizabilitate sau se află în situație de dificultate; • grupuri de persoane cu probleme sociale specific face referință la persoanele care aparțin minorităților etnice/ culturale/ lingvistice. Simplu motiv că aparțin nu le asigură dreptul la Serviciu, pot fi invocate bariere, dificultăți în integrarea socială, educațională etc.	547/2003, art. 7. Categoriile menționate se încadrează perfect în cele stipulate la art. 7
8.	Drepturile beneficiarilor sunt reglementate doar prin prisma serviciilor sociale, propunem expunerea în baza dreptului la asistență socială, care este garantat de Serviciu.	Ajustat. Se acceptă
9.	La pct. 22 și 23 Considerăm oportun excluderea cuvintelor „de regulă” și „și după caz”, deoarece reglementăm condițiile de activitate a asistenților sociali comunitari și în special, de accesibilitatea Serviciului pentru beneficiar.	Ajustat. Se acceptă
10.	Secțiunea a 5-a. Mecanismul de acordare a serviciilor sociale în mod integrat la nivel de comunitate - Elementele descrise în Secțiune cu privire la multidisciplinaritate și intersectorialitate sunt părți componente a procedurii managementului de caz, care este instrumentul de bază în activitatea asistentului social comunitar.	Se ia act
11.	PCT. 51 - Este oportun de menționat care sunt criteriile pentru aprobarea în funcția de asistent social supervizor. Atragem atenția că în suburbiile municipiului Chișinău asistenții sociali comunitari sunt angajații primăriilor. În context, este oportun de revizuit reglementarea de la pct. 53.	Ajustat. Se acceptă

Ministerul Afacerilor Interne <i>Nr.42-4142 din 24.11.2025</i>	12.	Descrierea standardelor minime de calitate trebuie să fie concisă și bine determinată. Unele standarde minime de calitate (de ex. Standardul 4. Dotarea Serviciului) repetă integral prevederile din Regulament.	Ajustat. Se acceptă
	13.	Ministerul Afacerilor Interne a examinat proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025), autor – Ministerul Muncii și Protecției Sociale, comunică despre susținerea proiectului supus procesului de avizare și vine cu următoarele propuneri și recomandări. La Capitolul IV (Organizarea și funcționarea Serviciului) la Secțiunea 1 (Drepturi și obligațiile prestatorului) se propune a prevedea obligația de a avea proceduri interne aprobate (inclusiv procedura de intervenție în criză) și obligația de a introduce exercițiul de audit periodic intern al calității.	Se ia act La nivel de fiecare APL există planuri în situație de criză iar Serviciul ca unitate structurală a STAS și ATAS se regăsesc în asemenea proceduri. Cu referire la proceduri de audit al calității, MMPS are o asemenea structură responsabilă care asigură, prin intermediul ATAS/STAS, proceduri de audit și CIM.
	14.	la Secțiunea a 5-a (Mecanismul de acordare a serviciilor sociale în mod integrat la nivel de comunitate) (pct. 35) nu este clar cine este responsabil final de coordonarea echipei multidisciplinare și care sunt efectele în situațiile de nefuncționare a echipei. Astfel, considerăm judicios a prevedea proceduri standard pentru convocarea ședințelor (termen, participanți, ordine), convocarea echipei multidisciplinare (EMD) și excluderea APL nivel I pentru convocarea echipei multidisciplinare și reglementarea obligatorie de întocmire/semnare a unui proces-verbal standardizat al EMD.	Se acceptă MMPS va elabora, ulterior aprobării, PSO cu privire la mecanismul de acordare a serviciului de asistență socială comunitară. Concomitent au fost asigurate ajustările corespunzătoare în capitolul enunțat.
	15.	Totodată, la pct. 42, comunicăm că, nu este definită procedura pentru situații de criză (violență în familie, abuz față de copil, trafic, pericol iminent). Astfel, se propune reglementarea unei Secțiuni „Procedura de intervenție de urgență”.	Se acceptă MMPS va elabora un asemenea Mecanism național de intervenție și activitate a EMD ce va fi aprobat între MMPS, MAI, CALM MS și MEC. În cap. V s-a specificat.
	16.	La Capitolul V (Personalul Serviciului), autorul prevede un standard – o unitate de asistent social comunitar se atribuie într-un raport de 5000/3000 locuitori urban/rural, însă se impune a ține cont de nivelul de migrație, așezare geografică, gradul de risc social al localității și posibilitățile instituției de a asigura acoperirea necesităților de redistribuire a încărcării	Se acceptă. Ajustat.

		de muncă. Totodată, în proiect se identifică lipsă criteriilor de redistribuire a încărcării de muncă. În acest context, se recomandă a prevedea o reglementare care să permită ajustări flexibile în baza analizei de risc comunitar, precum și introducerea unei formule de calcul pentru încărcarea maximă (spre exemplu: maximum 50–60 cazuri per asistent social comunitar.	
Ministerul Sănătății <i>Nr. 12/3732 din</i> <i>26.11.2025</i>	17.	La solicitarea Cancelariei de Stat nr.DGPȘG-18-69-99 din 10.11.2025, Ministerul Sănătății a examinat proiectul de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025) și comunică susținerea acestuia, cu unele propuneri. Scopul Serviciului de asistență socială comunitară stipulat în proiectul de act normativ, este de a =satisface nevoile sociale la nivel de comunitate. Printre Obiectivele de bază ale Serviciului, se enumeră asigurarea accesului persoanelor la servicii sociale, cu referirea la necesitate la serviciile specializate. Referitor la acordarea serviciilor medicale, inclusiv la domiciliu după caz, Ministerul Sănătății consideră că, în conformitate cu Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 874/2024 și Normele metodologice de aplicare a acestuia, aprobat prin Ordin nr. 1089/288A din 23.12.2024, acestea urmează să fie acordate de către personal cu studii medicale și sunt acoperite din mijloacele Bugetului fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală. Serviciul, prin intermediul asistentului social comunitar urmează să informeze și să refere beneficiarul către medicul de familie, care stabilește spectrul și volumul serviciilor medicale sau îngrijirilor de sănătate. Concomitent considerăm că, Regulile de conduită a personalului din instituțiile de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, aprobate prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale nr. 55 din 25 martie 2025 urmează a fi preluate și respectate de orice prestator, indiferent de forma de organizare și nu „elaborate și aprobate” de către aceștia.	Se acceptă parțial. Ajustat. MMPS urmează să elaboreze Codul de conduită al personalului din domeniul asistenței sociale, care va fi aprobat de ministrul muncii și protecției sociale și plasat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova cu efect juridic asupra tuturor prestatorilor de servicii sociale. Remarcăm că, momentan, Ordinul ministrului muncii și protecției sociale nr. 55 din 25 martie 2025 privind regulile de conduită se răsfrâng asupra personalului instituțiilor și autorităților din subordinea MMPS.

**Comitetul executiv al
Găgăuziei**
*Nr. 01/I-13/457
din 27.11.2025*

18.

В адрес Главного управления здравоохранения и социальной защиты 10 ноября 2025 года № ОСП8С-430-18-69-99 был направлен запрос о предоставлении заключения по проекту « Положения об организации и функционировании Службы коммунитарной социальной помощи и минимальных стандартов качества»

В процессе изучения указанного Положения была проведена аналитическая оценка содержания документа, структуры, а также его значимости для социально-экономического развития региона.

По итогам рассмотрения указанного обращения представляем следующее заключение:

представленный проект формирует комплексную и современную нормативную основу для организации и функционирования Службы коммунитарной социальной помощи. Документ направлен на повышение эффективности работы территориальных структур, обеспечение доступности услуг и укрепление механизмов межсекторального взаимодействия.

Ключевые выводы

1. Нормативная полнота и системность

Проект отличается высокой степенью нормативной полноты и системности, обеспечивая чёткое, последовательное и логичное регулирование всех ключевых аспектов деятельности Службы коммунитарной социальной помощи. Он охватывает как организационные и функциональные элементы системы, так и кадровые, методологические, финансовые и качественные параметры, создавая единую унифицированную рамку для всей республики.

В то же время важно подчеркнуть, что, несмотря на заявленную цель унификации, Автономно территориальное образование Гагаузия не охвачено реформой «Кезшп», которая уже внедряется на юге-севере Республики Молдова. Это означает, что:

- структурные, функциональные и организационные изменения, предусмотренные реформой «КезГагГ», в настоящее время не реализуются в АТО Гагаузия;
- существующие механизмы в автономии продолжают функционировать по прежним принципам, что создаёт различия в

организационной структуре и уровне модернизации социальных служб;

- проект постановления фактически является единственным документом, обеспечивающим нормативную унификацию между автономией и остальной страной, восполняя разрыв, который возник из-за того, что АТО Гагаузия не включена в общий процесс реформирования.

Таким образом, представленный проект компенсирует отсутствие охвата АТО Гагаузия реформой и обеспечивает общий нормативнометодический каркас, позволяющий автономии работать по тем же стандартам качества и принципам, что и остальные территориальные структуры. Это делает проект важным для достижения всей системой социальной защиты республики большей согласованности, предсказуемости и целостности.

2. Усиление роли социальной помощи на уровне общин

Проект существенно усиливает роль социальной помощи на уровне общин, акцентируя необходимость раннего выявления рисков, междисциплинарного подхода и создания интегрированных механизмов поддержки. Он формирует единую архитектуру предоставления услуг в сельских и городских сообществах, делая акцент на доступность, профилактику и сопровождение уязвимых групп населения.

В контексте АТО Гагаузия проект приобретает дополнительную значимость, поскольку:

1 .Признаёт и закрепляет автономные полномочия АТО Гагаузия

Регламент прямо указывает, что организация и функционирование Службы общественной социальной помощи в Гагаузии осуществляется:

-на основе решений Народного Собрания Гагаузии (Халк Топлушу),

-через структуры, ответственные за социальную защиту и защиту прав ребёнка в автономии.

Это подчёркивает, что автономия сохраняет своё право определять организационные механизмы и адаптировать инструменты социальной работы к региональным особенностям.

2. Обеспечивает унификацию стандартов без вмешательства в автономные компетенции

Хотя АТО Гагаузия не охвачена реформой, проект постановления распространяет на автономию:

- единые стандарты качества,
- общие механизмы межведомственного взаимодействия,
- требования к управлению случаями,
- нормы по защите прав бенефициаров и персонала.

Таким образом, автономия интегрируется в общенациональную систему социальных услуг, сохраняя собственную институциональную автономию, следуя единым стандартам качества.

3. Укрепляет потенциал общин Гагаузии, учитывая локальные реалии

Согласно проекту:

- социальная помощь предоставляется максимально близко к месту проживания человека,
- акцент делается на работу с общиной, мобилизацию локальных ресурсов,
- формирование междисциплинарных команд осуществляется с участием местных специалистов.

Это особенно важно, учитывая специфику сельских общин Гагаузии, где социальная инфраструктура менее развита, а потребность в ранней поддержке — выше.

Поскольку Гагаузия не участвует в реформе, существует риск отставания в модернизации социальных служб. Проект постановления частично компенсирует этот разрыв, устанавливая:

- единые принципы работы,
- общенациональный механизм управления случаем,
- требования к подготовке персонала,
- стандарты качества и защиты прав.

4. Укрепляет межсекторальное взаимодействие в автономии

		Проект предусматривает обязательное участие: - профилактике насилия, дискриминации и любых форм плохого обращения, - обеспечению безопасной и уважительной среды для бенефициаров и персонала. 5. Укрепление профессионального потенциала Введены требования к обязательной ежегодной подготовке (не менее 40 часов), супервизии, аттестации сотрудников. Это повышает профессионализм служб и качество услуг. 6. Прозрачность и отчётность Регламент предусматривает: - семестровые и годовые отчёты, - ведение электронной документации, - использование унифицированных индикаторов эффективности, - публичную публикацию результатов. 7. Финансирование и устойчивость Служба финансируется из местных и национальных бюджетов, а также может привлекать гранты, донорские средства и частные партнёрства. Такой гибридный подход повышает устойчивость системы. Общая оценка Проект представляет собой современный, продуманный и соответствующий европейским стандартам документ, направленный на реформирование и укрепление системы социальной защиты на уровне общин. Он обеспечивает не только правовую ясность, но и высокие стандарты качества, прозрачности и профессионализма. Его принятие позволит: - повысить доступность и эффективность социальных услуг; - укрепить межведомственное сотрудничество; - обеспечить защиту прав наиболее уязвимых граждан; - оптимизировать кадровые и организационные процессы; - повысить доверие общества к системе социальной помощи.	
Primăria mun. Chişinău	19.	Prin prezenta. Primăria Municipiului Chişinău a examinat proiectul de Hotărâre cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare şi	Nu se acceptă

Nr. 2-05/1-2278 din 27.11.2025	funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025) și vine cu următoarele constatări și propuneri: 1. Definiția asistentului social comunitar La Capitolul 1. Dispoziții generale, pct. 7 lipsește definiția „asistent/ă social/ă comunitar/ă”, necesară pentru determinarea clară a rolului și statutului acestuia în cadrul serviciului. Se propune introducerea definiției: „Asistentul/a social/ă comunitar/ă - persoana responsabilă de identificarea, evaluarea, prevenirea și asistarea persoanelor aflate în dificultate. în funcție de nevoile și particularitățile acestora, asigurând accesul lor la prestații și servicii sociale existente”.	Este descris la pct. 1-5 în ce constă serviciul. Iar în Capitolul V. sunt descrise atribuțiile ce derivă din funcție. Această nu poate fi definită, ea se regăsește în CORM.
20.	2. Atribuții în domeniul protecției copilului La pct. 9 se stipulează că în absența specialistului în protecția copilului, asistentul social comunitar preia integral atribuțiile în domeniu, ceea ce poate genera: • suprasolicitare profesională. • diminuarea calității intervențiilor sociale, • insuficiență de resurse umane specializate. Se propune redactarea pct. 9 astfel: „în comunitățile rurale și urbane unde nu sunt angajați specialiști în protecția copilului, asistentul social comunitar exercită parțial sau unele atribuții în domeniul protecției sociale a copilului”, cu detalierea expresă a atribuțiilor delegate.	Nu se acceptă Momentan nu este posibil de modificat, dat fiind faptul că această condiție este stabilită la nivel de Legea nr. 140/2013 <i>privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți</i>: - art. 3 - <i>echipă multidisciplinară</i> – grup convocat de specialistul în protecția drepturilor copilului sau, <u>în lipsa acestuia, de către asistentul social comunitar</u>, compus din profesioniști din diferite domenii, cu atribuții în protecția copilului, care colaborează în scopul prevenirii și/sau soluționării cazurilor copiilor aflați în situații de risc; - art. 9 alin. (1) <i>Autoritatea tutelară locală în a cărei rază este locul aflării copilului dispune evaluarea inițială a situației copilului de către specialistul pentru protecția drepturilor copilului, iar în lipsa acestuia – de către asistentul social comunitar, cu implicarea în procesul de evaluare, după caz, a altor specialiști din domeniul ocrotirii sănătății, educației, ordinii publice etc.:</i>

		-...ș.a. articole din Lege.
21.	3. Principiul sustenabilității Referitor la Principiul 11 — „principiul sustenabilității și eficienței resurselor” se constată lipsa unor mecanisme clare de implementare și evaluare. Termenii utilizați pot genera ambiguitate în aplicare. Se recomandă excluderea sintagmei „și eficienței resurselor”, întrucât conceptul de „sustenabilitate” deja presupune utilizarea responsabilă și optimă a resurselor.	Se acceptă Ajustat.
22.	4. Raportarea activității asistenților sociali La Capitolul IV, pct. 16. subpct. 12): „să monitorizeze întocmirea corectă și să prezinte la termen rapoartele lunare de activitate...” — se constată neconcordanța cu reglementările aferente HG nr. 1231/2018. unde se prevăd rapoarte trimestriale, semestriale și anuale. Se propune eliminarea termenului „lunare” în vederea alinierii cu cadrul normativ, reducerii volumului administrativ și îmbunătățirii calității raportărilor.	Se acceptă Ajustat.
23.	5. Normativul de personal în mediul urban La Standardul 5. pct. 20. se prevede că „o unitate de asistent social comunitar se instituie la 5000 de locuitori în localitățile urbane”. Având în vedere complexitatea atribuțiilor, diversitatea problemelor sociale urbane, necesitatea colaborării cu multiple instituții și volumul ridicat de documentare și monitorizare, considerăm acest normativ insuficient și nereprezentativ pentru realitățile muncii prestate. Se recomandă revizuirea normativului în vederea: • prevenirii supraîncărcării profesionale, • asigurării calității intervențiilor. • protejării beneficiarilor vulnerabili, • stabilității și retenției personalului.	Se acceptă parțial <i>A fost inclus că, Cu titlu de excepție, în cazul municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia și în limitele bugetelor acestora poate fi stabilit un număr mai mare decât cel indicat la pct. 56.</i>
24.	6. Lipsa specificațiilor privind evaluarea bunăstării materiale Se constată absența unor instrumente și indicatori clari pentru evaluarea nivelului de bunăstare materială a beneficiarilor și stabilirea criteriilor de eligibilitate. Se recomandă completarea regulamentului cu un set de indicatori operaționali și proceduri de evaluare standardizate.	Se acceptă parțial. Există Mecanism aprobat prin Ordinul MPSFC nr. 71 din 03.10.2008 (Managementul de caz), însă acesta ulterior aprobării hotărârii de Guvern urmează a fi ajustat/actualizat și aprobat, având în vedere și dezvoltarea

			sistemului informațional E-social, gestionat de MMPS.
	25.	7. Neconcordanța proiectului la specificul municipiului Chișinău Primăria Municipiului Chișinău constată că, proiectul este conceput preponderent pentru structurile reorganizate în cadrul reformei RESTART și nu reflectă particularitățile municipiului Chișinău, unde volumul și complexitatea situațiilor sociale sunt considerabil mai mari decât media națională.	Se ia act
Ministerul Finanțelor <i>Nr. 07/2-03/194/1680</i> <i>din 03.12.2025</i>	26.	Aferent proiectelor de hotărâri ale Guvernului cu numerele unice 830, 831, 832, 833, 868, 869, 870, 871, 872, 874, 875, 876, 877, 878, 879 , Ministerul Finanțelor conform competențelor funcționale, comunică următoarele. Menționăm că Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice.	Se ia act
	27.	Totodată, conform art. 19 ¹ din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore.	Se acceptă. Ajustat în serviciul primar, conform art. 6 din Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale.
	28.	De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul	Se ia act

		Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multi-aspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale.	
	29.	Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.	Se acceptă parțial Serviciul asistență socială comunitară există din anul 2009, care este aprobat prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, familiei și copilului. Respectiv, având în vedere reforma administrației publice centrale prin care a fost divizat MMPS de MS precum și noile reglementări ale legislației în domeniul asistenței sociale (Legea asistenței sociale nr. 547/2003, Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale ș.a.), având în vedere reforma Restart și racordarea la standardele Europene, a apărut necesitatea aprobării acestui serviciu prin hotărâre de Guvern. Concomitent, atragem atenția că ministerul nu crează funcții noi și respectiv nu necesită argumentări financiare. În nota de argumentare au fost incluse datele bugetelor planificate pentru serviciul respectiv pentru anii: 2024, 2025 și 2026.
	30.	În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.	Se ia act
Ședința de consultare publică	31.	Conform Procesului-verbal.	Proiect elaborat și ajustat, potrivit propunerilor și recomandărilor participanților.
Procedura de expertiză			

Ministerul Afacerilor Interne Nr. 42-4357 din 10.12.2025	32.	Ministerul Afacerilor Interne a examinat versiunea ajustată a proiectului de hotărâre <i>cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025)</i> , autor – Ministerul Muncii și Protecției Sociale și comunică despre lipsa de obiecții.	Se ia act
Ministerul Sănătății Nr. 12/3918 din 10.12.2025	33.	Ministerul Sănătății a reexaminat proiectul de hotărâre a Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025)</i> și comunică susținerea acestuia. Totodată, reiterăm importanța implementării prevederii alin. (4), art. 15 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003, care stipulează că „personalul din sistemul de asistență socială să respecte normele eticii profesionale stabilite”, care urmează să fie unice.	Se ia act
Ministerul Finanțelor Nr. 07/2-17/440 din 15.12.2025 (cu anexă aviz nr. 07/2-03/168/1685 din 08.12.2025)	34.	La solicitarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr.25/5754 din 08.12.2025, Ministerul Finanțelor a examinat suplimentar proiectul de hotărâre a Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025)</i> și, conform competențelor funcționale, comunică că și-a expus obiecțiile prin avizul nr.07/2-03/168/1685 din 08.12.2025, care nu au fost luate în considerare, copie-2 file.	Se ia act. MMPS nu a primit un asemenea aviz până la data de 15.12.2025, când proiectul a fost expertizat deja de CNA și MJ.
	35.	Avizul nr. 07/2-03/168/1685 din 08.12.2025: La indicația Cancelariei de Stat nr. DGPȘG -1430-18-69-99 din 10.11.2025, Ministerul Finanțelor a examinat proiectul de hotărâre a Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate (număr unic 878/MMPS/2025)</i> și, conform competențelor funcționale, comunică următoarele. La proiectul de hotărâre Proiectul are ca obiectiv instituirea și uniformizarea modului de organizare și prestare a Serviciului de asistență socială comunitară, definind cadrul normativ, instituțional și metodologic al serviciului, inclusiv structura personalului, mecanismele de intervenție, responsabilitățile instituționale și indicatorii de monitorizare.	Se ia act

	36.	Anexa nr.1. Regulamentul cadru <i>Pct. 63</i> din Regulament urmează a fi exclus, dat fiind faptul că în contextul prevederilor <i>art. 10 „componentele salariului lunar”</i> a Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, nu se prevede conferirea gradelor de calificare profesională pentru asistenții sociali ca parte componentă a salariului lunar, inclusiv cadrul normativ conex nu prevede existența unei metodologii specifice cu privire la conferirea gradelor de calificare respective.	Analizat În conformitate cu art. 15, alin. (1) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003, este prevăzut că: <i>(1) Personalul din sistemul de asistență socială include:</i> <i>a) personal cu studii superioare și competențe manageriale și administrative în domeniul asistenței sociale, cu sau fără statut de funcționar public;</i> <i>b) personal cu studii superioare și competențe în implementarea politicilor de asistență socială la nivel de unitate administrativ-teritorială (asistent social comunitar, asistent social supervisor, specialist în protecția drepturilor copilului, specialist în prestații sociale, specialist în asistență socială și altele);</i> Concomitent, art. 16³ din legea prenotată, este prevăzut că: <i>(1) Atestarea personalului din domeniul asistenței sociale are drept scop evaluarea competențelor profesionale și conferirea gradelor de calificare profesională.</i> <i>(2) ...;</i> <i>(3) În domeniul asistenței sociale se conferă următoarele grade de calificare profesională:</i> <i>a) gradul V de calificare profesională;</i> <i>b) gradul IV de calificare profesională;</i> <i>c) gradul III de calificare profesională;</i> <i>d) gradul II de calificare profesională;</i> <i>e) gradul I de calificare profesională.</i> <i>(4) Gradul de calificare profesională se atribuie în funcție de următoarele criterii: nivelul studiilor în domeniul de specialitate, vechimea în muncă, formarea profesională</i>
--	-----	---	--

		<i>continuă și calificativul de evaluare a competențelor profesionale.</i> <i>(5) <u>Fiecărui grad de calificare profesională îi corespunde un spor lunar la salariu, calculat din data conferirii gradului respectiv.</u></i> Suplimentar, comunicăm că, MMPS a inițiat un proiect de lege de modificare a unor acte normative și a proiectului hotărârii de Guvern cu privire la pregătirea profesională și condițiile de conferire a gradelor de calificare. Linkul anunțului de inițiere: Anunț privind inițierea elaborării proiectului Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar Particip.gov.md. Respectiv, cadrul normative conex, prevede gradele de calificare și sporul lunar la salariul asistentului social, ca categorie a personalului din domeniul asistenței sociale.				
37.	<i>La pct. 49 din Regulament se menționează că, personalul Serviciului este constituit din: șeful Serviciului, <i>asistenți sociali comunitari supervizori</i> și asistenți sociali comunitari. Astfel, Ministerul Finanțelor ca autoritate responsabilă de elaborarea și promovarea politicilor în domeniul salarizării în sectorul bugetar menționează că, prevederile Legii nr. 270/2018 nu operează cu funcții de „<i>asistent social comunitar supervizor</i>”, ceea ce va crea deficiențe în salarizarea personalului dat. Totodată la această etapă nu este claritate în ceea ce privește, statutul acestor funcții (de conducere sau execuție), nivelul salarial al acestora conform propunerii formulate, precum și eventualul impact financiar adițional aferent funcțiilor respective. În acest sens autorul urmează să vină cu clarificări adiționale privind instituirea unor funcții noi sau reprofilarea unora deja existente în structura de personal, în funcția de „<i>asistent social comunitar supervizor</i>”.</i>	Analizat Se atrage atenția că, autorul menționează de o singură funcție - asistentul social comunitar, iar unii din asistenții sociali comunitari vor avea și atribuții de supervizor. În Anexa nr. 9 la Legea nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar este prevăzut gradul de salarizare pentru asistentul social comunitar. <table><tr><td>G6047</td><td>Asistent social comunitar</td><td>56</td><td>3,16</td></tr></table>	G6047	Asistent social comunitar	56	3,16
G6047	Asistent social comunitar	56	3,16			

			<table><tr><td>G6050</td><td>Asistent social comunitar</td><td>48</td><td>2,67</td></tr></table> Concomitent, potrivit pct. 13 din Note la Anexa menționată: <i>Clasa de salarizare pentru asistenții sociali supervizori se stabilește prin majorarea cu 2 clase succesive față de cea indicată în tabel pentru funcția similară.</i>	G6050	Asistent social comunitar	48	2,67
G6050	Asistent social comunitar	48	2,67				
38.	Totodată în contextul în care fiecare subdiviziune de asistență socială comunitară este condusă de un șef de serviciu, se consideră irațională și neargumentată propunerea de instituire a unor funcții noi („asistent social comunitar supervizor”) cu atribuții manageriale și de supervizare, conform prevederilor proiectului. Respectiv, pentru fiecare opțiune de instituire a unor funcții noi, este important de a determina inclusiv resursele financiare suplimentare pentru a asigura principiul de sustenabilitate financiară, în sensul stabilirii nivelului de salarizare cu respectarea cadrului de resurse prevăzute în bugetele componente ale BPN.	Analizat A se vedea argumentarea de mai sus (de la poziția 37). Rolul asistentului social comunitar cu atribuții de supervizor este bine conturată în conținutul proiectului, care vine suplimentar să ghideze metodologic asistenții comunitari. La subpct. 61.1. a fost suplinit cu: <i>concomitent cu executarea atribuțiilor de asistent social comunitar, acesta oferă, pentru a oferi claritate.</i>					
39.	Anexa nr.2. Standarde minime de calitate Standardul 4. Dotarea serviciului impune dotări minime pentru fiecare specialist: tabletă, dispozitiv portabil, imprimantă multifuncțională, acces la internet, vestă, ecuson, birotică, transport asigurat de ATAS, compensarea cheltuielilor de deplasare (minimum 5 călătorii/lună pentru rural), implementarea căruia necesită cheltuieli suplimentare, care nu sunt cuantificate.	Analizat Aceste condiții sunt în mare parte asigurate de către prestatori, căci serviciul a fost înființat din anul 2003, prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr. 54 din 10.06.2009. În general, necesitățile sunt evaluate anual și sunt acoperite din bugetul prestatorilor precum și prin diverse proiecte realizate în comun cu partenerii de cooperare. Nu sunt necesare mijloace suplimentare financiare.					
40.	La Nota de fundamentare	Analizat					

		Compartimentul de la pct.4.2., „Impactul financiar”, deși prevede că implementarea prevederilor proiectului nu implică cheltuieli financiare suplimentare de la bugetul de stat, considerăm că, sunt riscuri financiare cu referire la unele standarde menționate, care implică necesitatea alocării de resurse suplimentare. Proiectul din perspectiva impactului financiar, este sub-fundamentat, fără clarificarea surselor volumului minim de finanțare și fără o estimare a costurilor, există un risc major ca noile standarde să nu poată fi implementate la nivel național sau să fie aplicate inegal și formal. În acest sens, Nota de fundamentare urmează a fi completată cu estimări a costului serviciului dat, care să conțină prevederi clare a cheltuielilor, pe articole de cheltuieli (<i>cheltuielile de personal, formare profesională, dotări IT/logistice, transport și alte costuri</i>). Reieșind din cele relatate, proiectul în cauză urmează a fi ajustat prin prisma celor enunțate supra, în conformitate cu prevederile Legii privind actele normative nr.100/2017.	Se menționează repetat că aceste condiții sunt în mare parte asigurate de către prestatori, căci serviciul a fost înființat din anul 2003, prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr. 54 din 10.06.2009. În general, necesitățile sunt evaluate anual și sunt acoperite din bugetul prestatorilor precum și prin diverse proiecte realizate, în comun cu partenerii de cooperare. Nu sunt necesare mijloace suplimentare financiare. De menționat că, la nivelul Agențiilor teritoriale de asistență socială sunt stabilite 1007,30 de unități de asistenți sociali comunitari, dintre care, ocupate sunt 960,5 unități (situația Noiembrie 2025), iar la nivel de mun. Chișinău sunt angajați aproximativ 185 unități de asistenți sociali comunitari și la nivel de UTA Găgăuzia – 52 unități, care la moment activează potrivit Ordinului menționat supra Astfel, pentru anul 2024, cheltuielile au însumat 120 622,3 mii lei, iar pentru anul 2025 acestea au crescut la 142 798,3 mii lei, reflectând extinderea și consolidarea serviciilor oferite. Pentru anul 2026, în vederea asigurării unei funcționări optime și a continuării procesului de modernizare, a fost planificat un buget de 162 577,1 mii lei.
CoE	41.	1. COMMUNITY SOCIAL ASSISTANCE SERVICE Issue: The framework regulation does not ensure a uniform approach to community social assistance services at the national level, which creates discrepancies between different regions and types of providers. Some provisions of the proposed Framework Regulation risk	Se acceptă Ajustat

		fragmenting the community social assistance system, accentuating some discrepancies between the administrative-territorial units in Chişinău municipality, ATU Gagauzia and the rest of the districts. Differentiation between providers: • For Territorial Social Assistance Agencies (founder: Ministry of Labour and Social Protection) – the Regulation contains clear provisions on the organisation and functioning of the Community Social Assistance Service. • For Social Assistance Structures created by the municipality of Chişinău and the ATU Gagauzia – the framework regulation only provides recommendations on the organisation, functioning and financing of the service. This differentiation may generate major risks in guaranteeing the right to social assistance at community level for the vulnerable population in these two regions. Impact on the Community Social Assistance Services established by LPA from the local budget (for example communities-suburbs of Chisinau municipality): The activity of community social workers employed by these municipalities could remain outside the regulatory framework; there is a risk that the Service will not be included in the general planning and reporting process; the institutionalisation and digitisation of processes within the Service does not include their work, which accentuates territorial disparities, particularly between Chişinău municipality and other regions of the country. This omission creates legal and functional uncertainty for existing community social assistance services established by decisions of local councils in villages, communes and towns that are suburbs of Chişinău municipality. Recommendation: COM recommends including clear provisions on the organisation and functioning of the Community Social Assistance Service for local public administration at community level as service provider.	
--	--	---	--

Ministerul Justiției 04/1-12176 din 11.12.2025	42.	Urmare examinării proiectului hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și desfășurarea Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate, număr unic - 878/MMPS/2025, relevăm următoarele. Potrivit Notei de fundamentare, proiectul are ca scop aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și desfășurarea Serviciului de asistență socială comunitară, precum și a Standardelor minime de calitate aferente acestui serviciu. Prin acest proiect se urmărește consolidarea cadrului normativ în domeniul măsurilor de asistență socială și îmbunătățirea calității intervențiilor sociale la nivel național. Astfel, se urmărește prevenirea și diminuarea situațiilor de vulnerabilitate, dezvoltarea unei rețele locale de sprijin și garantarea accesului echitabil al tuturor cetățenilor la servicii sociale și resurse comunitare.	Se ia act
	43.	<i>Din perspectiva încadrării proiectului actului normativ în contextul normativ, relevăm următoarele.</i> Raportat la intenția de reglementare, menționăm faptul că, sub aspectul temeiului juridic, potrivit clauzei de adoptare, proiectul actului normativ în discuție este elaborat în scopul implementării prevederilor <i>Legii asistenței sociale nr. 547/2003</i> și ale <i>Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale</i>. De menționat că, instrumentele juridice sau actele normative de reglementare secundară, cum ar fi hotărârile Guvernului, în speță cele cu caracter normativ ce necesită a fi elaborate/adoptate, trebuie să derive din textul legii sau actul normativ superior. Drept urmare, se poate afirma că legea instituie limitele juridice ale puterii normative ale executivului, în sensul că acesta din urmă acționează în cadrul stabilit de lege, fără a depăși limitele competenței sale legale. În acest sens, dispozițiile art.102 alin. (2) din <i>Constituție</i>, ale art. 14 alin. (1) din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative</i>, prevăd că hotărârea Guvernului este un act care se adoptă de către Guvern pentru organizarea executării legilor. Totodată, în jurisprudența constantă a Curții Constituționale, de exemplu, <i>Hotărârea nr. 23/2013 privind excepția de neconstituționalitate a punctului 18 din Regulamentul privind achiziționarea de medicamente și alte produse de uz medical pentru necesitățile sistemului de sănătate</i>,	Ajustat. Se acceptă

	<i>aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.568 din 10 septembrie 2009, s-a reținut că:</i> „48. [...] potrivit prevederilor art. 96 coroborate cu dispozițiile art. 102 alin. (2) din Constituție, Guvernul asigură realizarea politicii interne și externe a statului și exercită conducerea generală a administrației publice. În virtutea acestui rol, Guvernul efectuează o activitate exclusiv executivă, principală sa atribuție fiind organizarea și asigurarea executării legilor, în care scop emite acte normative sub formă de hotărâri și dispoziții. 49. Actele normative, adoptate de către Guvern în temeiul și pentru executarea legilor, nu trebuie să contravină prevederilor acestora sau să le depășească.”. Așadar, este de remarcat faptul că hotărârile Guvernului intervin în măsura în care legea impune adoptarea lor, în măsura în care fie expres, fie implicit, legea trimite la o hotărâre de punere în aplicare sau practica aplicării legii determină nevoia adoptării unei hotărâri a Guvernului. Pentru obiectul de reglementare al proiectului actului normativ preconizat, se constată că inițiatorul nu a indicat în mod expres temeiurile legale din actele normative menționate în clauza de adoptare, ceea ce nu permite stabilirea clară a competenței Guvernului de a reglementa în acest domeniu. Prin urmare, pentru respectarea cerințelor art. 102 din Constituție, este necesară identificarea precisă a dispozițiilor legale incidente, deoarece o simplă trimitere generală la cadrul normativ superior nu poate fundamenta în mod suficient intervenția normativă a Guvernului.	
44.	<i>Sub aspectul redactării și al respectării regulilor de tehnică legislativă la elaborarea actelor normative, se rețin următoarele sugestii și observații:</i> La textul clauzei de adoptare, cuvintele „și completările” urmează a fi excluse, deoarece potrivit art. 62 alin. (1) din <i>Legea nr. 100/2017</i>, modificarea actului normativ constă în schimbarea oficială a textului actului, realizată prin modificări, excluderi sau completări ale unor părți din text. Astfel, înțelesul cuvântului „modificarea” cuprinde și completarea actelor normative.	Ajustat. Se acceptă

45.	Pct. 1 și 2 se vor comasa, alineatul introductiv fiind formulat după cum urmează: „1. Se aprobă:”. În acest context, la pct. 3 și 4 se vor rectifica referințele la acest punct.	Ajustat.	Se acceptă
46.	La pct. 3, pentru corectitudine gramaticală, cuvintele „vor organiza și asigura prestarea Serviciul de asistență socială comunitară” urmează a fi substituite cu cuvintele „vor organiza și asigura prestarea serviciului de asistență socială comunitară”.	Ajustat.	Se acceptă
47.	La anexa nr. 1 (<i>Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență comunitară</i>): Potrivit art. 6 alin. (2) din Legea nr. 547/2003, serviciile sociale primare sunt serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială. Pentru corelare cu această prevedere legală, dispoziția prevăzută la pct. 2, ar trebui să facă precizarea că Serviciul de asistență socială comunitară (în continuare – Serviciul) reprezintă un serviciu social primar prestat la nivel de comunitate, care are drept scop prevenirea sau limitarea situațiilor de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială a persoanelor, familiilor și grupurilor de persoane.	Ajustat.	Se acceptă
48.	La pct. 3, semnalăm că expresia „în coordonare” poate fi interpretată fie ca procedură de avizare a instituirii serviciului, fie ca procedură de coordonare obligatorie cu aplicarea parafei de coordonare. Astfel, pentru predictibilitatea normei, este necesară revederea textului.	Ajustat.	Se acceptă
49.	La pct. 6, se sugerează ca partea introductivă să fie redactată astfel: „6. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni principale semnifică:”, conform uzanței normative actuale.	Ajustat.	Se acceptă
50.	La sbp. 6.4, se utilizează noțiunea „Prestatori ai Serviciului de asistență socială comunitară”, la pct. 7 se face referire la „Prestatorul Serviciului”, iar la pct. 51 apare forma „Prestatorul”. Se recomandă revizuirea redacțională a textului, astfel încât să fie folosită o terminologie uniformă pentru a desemna prestatorii serviciului pe întreg parcursul regulamentului. Totodată, se va ține cont de forma abreviată „(în continuare-Serviciu)” prevăzută la pct. 2.	Ajustat.	Se acceptă
51.	La pct. 7, norma „Prestatorul Serviciului conlucrează cu persoanele fizice și persoanele juridice” prezintă un caracter general și neclar,	Ajustat.	Se acceptă

		deoarece nu specifică ce presupune concret această formă de conlucrare. Pentru claritate și aplicabilitate practică, se recomandă detalierea modalităților de colaborare, iar în cazul în care aceste aspecte sunt reglementate în alte norme, se va face trimitere expresă la acestea.	
52.	Suplimentar, la pct. 7, cuvântul „forma” urmează a fi substituit cu cuvântul „tipul”.	Ajustat.	Se acceptă
53.	La pct. 8, expresia „comunitățile rurale și urbane” nu este clară, deoarece nu indică precis teritoriul de aplicare. Astfel, pentru corectitudine și claritate, se recomandă substituirea cuvântului „comunitățile” cu „localitățile”.	Ajustat.	Se acceptă
54.	În ceea ce privește denumirea cap. IV, subliniem că titlul unui regulament sau al unui capitol trebuie să delimiteze clar conținutul și obiectul de reglementare. În măsura în care regulamentul poartă denumirea „cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență socială comunitară”, nu este recomandat ca în structura aceluiași regulament să existe un capitol intitulat „Organizarea și funcționarea serviciului”. În mod corect, pentru cap. IV ar trebui utilizat un titlu care să se refere strict la drepturile și obligațiile prestatorului serviciului, precum și la drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciului.	Ajustat.	Se acceptă
55.	La sbp. 14.1, prestatorului serviciului i se conferă dreptul de a stabili, în condițiile legii, parteneriate și acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, iar la sbp. 15.2 colaborarea cu autoritățile administrației publice locale este redată ca obligație în vederea prestării serviciului. Ținând cont de art. 9 alin. (1) din <i>Legea nr. 547/2003</i> , care prevede colaborarea ca element esențial în gestionarea serviciilor sociale, apare o neconcordanță între ceea ce este opțional și ceea ce este obligatoriu. Se consideră necesar de revizuit redacțional normele pentru a evita interpretările diferite.	Analizat Pornind de la ideea că Prestatori de Serviciu, conform art. 7 alin. (2) din <i>Legea nr. 547/2010</i> sunt atât <i>a) instituțiile de asistență socială create de către autoritățile administrației publice centrale și gestionate de către autoritățile administrative din subordine; cât și b) structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și c) autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi.</i> Respectiv, așa cum s-a menționat, colaborarea, potrivit art. 9 alin. (1) din <i>Legea nr. 547/2003</i> , constituie un element esențial în gestionarea serviciilor sociale la nivel de comunitate.	

			Drept urmare, având la bază și principiul autonomiei locale, conform Legii nr. 436/2006 <i>privind administrația publică locală</i> și, totodată, necesitatea organizării măsurilor și prestațiilor sociale, colaborarea este prevăzută atât ca drept - ca instrument mai larg, care poate contribui la organizarea diverselor măsuri: de informare, instruire, schimb de practici, proiecte sociale etc. pe când colaborarea ca obligație aceasta se referă la procese operaționale nemijlocite, în special în sensul Managementului de caz, care derivă din dreptul realizat al încheierii acordurilor, parteneriatelor ș.a.
56.	La sbp. 14.4 se prevede dreptul prestatorului de a participa la programe de formare inițială și continuă, însă prestatorul este definit ca agențiile teritoriale de asistență socială prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, adică ca instituție sau structură. Dreptul la formare nu poate fi exercitat de instituție, ci doar de personalul angajat. Or, norma de fapt ar trebui să prevadă obligația prestatorului de a asigura formarea personalului sau să fie prevăzut dreptul/obligația angajaților de a participa la programe de formare.	Ajustat.	Se acceptă
57.	Titlul secțiunii a 3-a ar putea fi de reformulat în redacția „Organizarea serviciului și activitățile aferente”, astfel încât să fie mai concis.	Ajustat.	Se acceptă
58.	Din conținutul normei cuprinse la pct. 18 nu rezultă clar dacă se reglementează organizarea serviciului ca spațiu sau ca structură internă a prestatorului serviciului. Dacă se are în vedere organizarea ca spațiu, norma ar trebui reformulată pentru a preciza desfășurarea serviciului în cadrul structurilor prestatorului, fără a fi necesară menționare „în alte unități de asistență socială ale Prestatorului”.	Ajustat.	Se acceptă
59.	Suplimentar, la pct. 18, expresia „conform prevederilor prezentului Regulament” ar trebui eliminată, deoarece nu aduce claritate în textul normei.		Analizat Formularea în cauză clarifică faptul că, nu contează unde va fi plasat Serviciul, activitatea

		acestui va fi organizată în conformitate cu prezentul Regulament.
60.	La pct. 20 nu este necesar să se menționeze numărul tipurilor de măsuri, deoarece orice modificare ulterioară a acestora ar impune ajustarea părții introductive a normei.	Ajustat. Se acceptă
61.	La pct. 21-24 se repetă inutil cuvintele „următoarele tipuri de măsuri/activități”, deja prevăzute la pct. 20. Se recomandă ca detalierea fiecărei măsuri să fie realizată prin prezentarea concretă a fiecărei măsuri, fără a relua aceste cuvinte.	Ajustat. Se acceptă
62.	La pct. 25, pentru asigurarea uniformității, termenul „cuprinde” necesită a fi reformulat cu „include”.	Ajustat. Se acceptă
63.	Secțiunea a 3-a include deja pct. 18 dedicat organizării serviciului, care ar putea prevedea și aspecte privind spațiul, echipamentele, materialele de suport și tehnica necesară. Prin urmare, nu este necesară o secțiune separată intitulată „Condiții pentru funcționarea serviciului”.	Analizat Secțiunea este corelată cu Anexa nr. 2 care prevede standarde de calitate.
64.	La titlul secțiunii a 5-a, cuvintele „Modul de organizare al Serviciului” nu se justifică. Dacă în text se urmărește organizarea efectivă a lucrului și a activităților, titlul ar trebui reformulat în redacția: „Organizarea activității Serviciului” sau „Modul de desfășurare a activității Serviciului”.	Ajustat. Se acceptă
65.	La pct. 33, în debutul normei, cuvintele „Serviciul se realizează” ar trebui reformulate pentru a preciza că prestarea activităților în cadrul serviciului se desfășoară pe principiul [...].	Ajustat. Se acceptă
66.	La pct. 35, cuvintele „pot fi implicați” ar trebui substituite cu „pot fi atrași”, care sunt mai adecvate contextului.	Ajustat. Se acceptă
67.	La pct. 36, prin utilizarea cuvintelor „se documentează în conformitate cu legislația”, fără a se face referire la prevederile relevante, norma nu este suficient de clară, ceea ce afectează predictibilitatea acesteia. Astfel, norma în cauză ar trebui detaliată în sensul completării acesteia cu trimiteri la actul legislativ vizat. De asemenea, cuvintele „pentru luarea deciziei ulterioare” ar trebui reformulate, făcând referire la norma care reglementează acțiunile ce trebuie întreprinse sau aplicate.	Ajustat. Se acceptă
68.	La pct. 37, se va ține cont de prevederea actuală cuprinsă la art. 52 alin. (3) din <i>Legea nr. 100/2017</i> , care stabilește că, în vederea interpretării	Ajustat. Se acceptă

		corecte și aplicării comode, punctele pot fi divizate în subpuncte care se numerează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe, până la gradul de detaliere necesar. În acest context, numerotarea și marcajul normelor subsecvente urmează a fi ajustată conform dispozițiilor legale menționate supra.	
69.	La pct. 38, menținerea cuvintelor „în comunitate” nu este relevantă, deoarece tipurile sau formele de sprijin nu ar trebui limitate la nivel de comunitate, fiind cazul să se facă referire la formele de sprijin disponibile la nivel local.	Ajustat.	Se acceptă
70.	De asemenea, la pct. 38, expresia „specialiștii relevanți” nu este formulată corect, motiv pentru care necesită a fi reformulat termenul „revanți”, care nu caracterizează în mod adecvat profesioniștii abilitați să acorde sprijin.	Ajustat.	Se acceptă
71.	Conținutul normei de la pct. 44 nu este corect redactat, deoarece norma se formulează la timpul prezent. Prin urmare, la pct. 44, cuvintele „vor fi aprobate” urmează a fi scrise sub forma „se aprobă”.	Ajustat.	Se acceptă
72.	În titlul secțiunii a 6-a expresia „Monitorizarea și evaluarea Serviciului”, este prea generală. Astfel, pentru claritate și precizie, obiectul monitorizării ar trebui să fie activitatea Serviciului, dar nu Serviciul ca structură sau entitate. În corelare cu observația de mai sus, se vor revizui normele de la pct. 45-50.	Ajustat.	Se acceptă
73.	La pct. 52, norma este incomplet redactată, deoarece nu precizează în mod expres că pentru funcția de șef al serviciului, persoana sau candidatul trebuie să îndeplinească condițiile privind deținerea studiilor și experienței profesionale prevăzute în text. Aceeași observație o reiterăm pentru pct. 54 și 56.		Se acceptă parțial. Pct. 52 și 54 ajustați. În cazul pct. 55 și 56 nu este necesară specificarea.
74.	La pct. 54, norma nu este redactată corect, deoarece nu se instituie efectiv asistentul social comunitar, ci funcția de asistent social comunitar cu atribuții de supervizare pentru un număr de 7–9 asistenți sociali comunitari.	Ajustat.	Se acceptă
75.	La pct. 57, norma referitoare la angajarea personalului cu studii profesional-tehnice în localitățile cu insuficiență de personal cu studii superioare este redactată neclar și necorespunzător. Or, textul normei nu	Ajustat.	Se acceptă parțial

		specifică faptul că aceasta reprezintă o derogare de la regulile generale prevăzute la pct. 52 și 56, unde se stabilesc studiile necesare pentru funcțiile de șef al Serviciului și pentru asistenții sociali. Pentru claritate, norma ar trebui să specifice că, prin derogare de la prevederile pct. 52 și 56, în localitățile afectate de lipsa personalului cu studii superioare de licență, se permite angajarea temporară a personalului cu studii profesional-tehnice în domeniile conexe prevăzute la art. 15 lit. d) din <i>Legea nr. 547/2003</i> , pentru o durată inițială de 6 luni, cu posibilitatea de prelungire justificată până la maximum 12 luni sau până la ocuparea funcțiilor de șef al Serviciului și de asistenți sociali de către persoane care îndeplinesc cerințele generale prevăzute la pct. 52 și 56. Astfel, trebuie de subliniat că, indiferent de teritoriu, ocuparea funcțiilor de șef al Serviciului sau cea de asistent social comunitar respectă aceleași cerințe generale prevăzute de lege, iar derogările temporare se ocupă conform cerințelor generale prevăzute de lege, astfel încât să nu fie aplicate standarde diferite pentru aceeași funcție în teritorii diferite.	
76.	La pct. 67, utilizarea cuvintelor „în conformitate cu legislația” conferă normei un caracter declarativ, lipsit de substanță. Textul nu precizează cadrul normativ relevant consacrat procedurilor de evaluare a competențelor profesionale și atestare a personalului serviciului, ceea ce admite o neclaritate în interpretarea și aplicarea normei.	Ajustat.	Se acceptă
77.	La pct. 68, cuvintele „în vigoare” din referințele la legislație necesită a fi excluse, deoarece se aplică doar actele normative în vigoare.	Ajustat.	Se acceptă
78.	La pct. 69, prevederea potrivit căreia, rezultatele evaluării competențelor profesionale, precum și calificativele obținute se păstrează în dosarul personal al angajatului, se prezintă fără legătură cu contextul proiectului, deoarece în document nu este descrisă procedura de evaluare. Propunem eliminarea acestei prevederi, ca fiind inutilă.	Ajustat.	Se acceptă
79.	Se va ține cont că dispozițiile finale și tranzitorii, ca element de structură, nu sunt specifice conținutului actelor normative ale Guvernului, dar celor legislative. Respectiv, cap. VII urmează a fi eliminat din cuprinsul proiectului.	Ajustat.	Se acceptă
80.	La pct. 76 și 77, prevederile referitoare la soluționarea litigiilor în contencios administrativ și la răspunderea personalului Serviciului pentru nerespectarea prevederilor actelor normative, inclusiv ale prezentului	Ajustat.	Se acceptă

		regulament, au un caracter declarativ și nu contribuie la claritatea și aplicabilitatea efectivă a regulamentului, motiv pentru care necesită a fi excluse. Răspunderea personalului va surveni, în orice caz, conform actelor normative materiale.	
	81.	La anexa nr. 2 (<i>Standardele minime de calitate cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară</i>): Conținutul urmează a fi ajustat prin prisma observațiilor și propunerilor formulate pentru anexa nr. 1.	Revizuit
	82.	Referitor la sistematizarea și structura conținutului materiei de reglementare, ținem să semnalăm faptul că acestea nu sunt conforme regulilor tehnicii legislative, care definesc părțile constitutive ale actului normativ, structura, forma și modul de sistematizare a conținutului acestuia. La elaborarea structurii, inițiatorul trebuia să se conducă de prevederile art. 41 din <i>Legea nr. 100/2017</i> , care consacră elementele de structură ale actului normativ, menite să asigure expunerea consecutivă, ordonată și sistematizată a obiectului reglementării, precum și interpretarea și aplicarea corectă a acestuia.	Revizuit
	83.	Este important de menționat că, potrivit art. 49 alin. (6) din <i>Legea nr. 100/2017</i> , reglementările din anexe se numerează cu cifre arabe urmate de punct, prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe până la gradul de detaliere necesar. În acest context, numerotarea și marcarea normelor din proiect urmează a fi aduse în conformitate cu prevederea legală sus-citată.	Ajustat. Se acceptă
	84.	Totodată, în conformitate cu art. 53 din <i>Legea nr. 100/2017</i> se prevede că: „(1) În funcție de complexitatea actului normativ, elementele structurale ale actului normativ pot fi grupate după cum urmează: a) (...) punctele – în secțiuni, însemnate succesiv cu numere ordinare exprimate prin cifre arabe. În cazul unor acte normative complexe, (...) punctele pot fi grupate mai întâi în paragrafe și/sau subsecțiuni; b) secțiunile – în capitole, însemnate succesiv cu numere ordinare exprimate prin cifre romane; c) capitolele – în titluri, însemnate succesiv cu numere ordinare exprimate prin cifre romane; d) în cazul actelor normative complexe, titlurile pot fi grupate în părți sau cărți, însemnate succesiv cu numere ordinare scrise cu litere.	Se ia act

		(2) Paragrafele, subsecțiunile, secțiunile, capitolele, titlurile, părțile și cărțile se denumesc prin exprimarea sintetică a reglementărilor pe care le cuprind. (3) Gradul de divizare mai mare se aplică după folosirea gradului de divizare mai mic. (4) (...) punctele, capitolele, titlurile, părțile și cărțile se numerează consecutiv de la începutul și până la sfârșitul actului normativ. Numerotarea paragrafelor, subsecțiunilor și secțiunilor se efectuează în succesiune, în limita structurii din care fac parte.”.	
Raport de expertiză al CNA Nr. EHG25/11028 din 12.12.2025	85.	La art. 77 din proiectul Regulamentului <i>„Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative, inclusiv ale prezentului Regulament, personalul Serviciului poartă răspundere conform legislației”</i> Obiecții: Norma este ambiguă la capitolul răspunderii pentru încălcarea prevederilor proiectului Regulamentului. Textul <i>„poartă răspundere conform legislației”</i>, nu oferă claritate în ce privește natura actelor/faptelor pentru care survine răspunderea. Articolul 3 lit. d) din Legea nr. 100/2017, printre principiile care urmează a fi respectate la elaborarea unui act normativ, enumeră principiile stabilității și predictibilității normelor juridice. Predictibilitatea normelor și stabilitatea raporturilor juridice sunt componente ale legalității actelor normative. Calitatea normelor juridice depinde și de faptul că ele trebuie să genereze o oarecare stabilitate, autoritățile statului neputând fi inconsecvente față de o anumită realitate socială. Instabilitatea procesului legislativ subminează securitatea raporturilor juridice și pun în pericol cunoașterea și executarea prevederilor legale de către cetățeni. Respectarea principiului predictibilității (previzibilității) normelor juridice conferă coerență sistemului normativ, fiind de natură să asigure o lină și amiabilă relaționare între autorități și cetățeni, pentru ca aceștia din urmă să nu fie surprinși de acte normative inopinate, care să le prejudicieze interesele.	Se acceptă Pct. 77 a fost exclus, la propunerea Ministerului Justiției.

	Lipsa menționării exprese a răspunderii care survine pentru nerespectarea prevederilor proiectului Regulamentului (spre exemplu: disciplinară, civilă, contravențională, penală, după caz) poate determina interpretarea favorabilă a prevederilor normative și respectiv, aplicarea sancțiunii necorespunzătoare. Reglementarea ambiguă a responsabilității pe care trebuie să o poarte subiecții, activitatea cărora este reglementată, pentru încălcarea prevederilor proiectului, face ca norma să aibă un caracter declarativ, ducând la imposibilitatea aplicării practice a acesteia și, prin urmare, la responsabilizarea insuficientă a subiecților pentru nerespectarea prevederilor normative. Recomandări: <i>Redactarea normei prin prisma specificării exprese a tipului răspunderii, pe care o poartă subiecții, activitatea cărora este reglementată, pentru încălcarea prevederilor proiectului – disciplinară, civilă, contravențională, penală, după caz.</i>	
86.	Proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență socială comunitară și a Standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în scopul consolidării cadrului normativ cu privire la măsurile de asistență socială. În cadrul procesului de elaborare au fost respectate prevederile legale cu privire la transparența în procesul decizional și proiectul corespunde normelor de tehnică legislativă. Proiectul corespunde interesului public general, deoarece va contribui la uniformizarea condițiilor de organizare și funcționare a Serviciului de asistență socială comunitară la nivel național. În normele proiectului supus expertizei anticorupție au fost identificată lipsa responsabilității clare pentru încălcări. În scopul preîntâmpinării apariției manifestărilor de corupție la aplicarea în practică a prevederilor proiectului, considerăm oportună redactarea acestuia în contextul obiecției și recomandării din prezentul raport de expertiză anticorupție.	Se acceptă Pct. 77 a fost exclus, la propunerea Ministerului Justiției.

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA