



Finanțat de
Uniunea Europeană



Centrul de Justiție Socială
"ECHITATE"

*Proiectul "Moldova ASSIST: îmbunătățirea accesului la servicii publice
de calitate și a coeziunii sociale"*

Raport privind evaluarea serviciilor sociale din 6 localități din Zona de Securitate a Republicii Moldova

2025

Cuprins

I. Introducere	3
II. Metodologia	4
2.1. Obiective specifice	4
2.2. Grup-țintă	4
2.3. Principii de bază	4
2.4. Etapele metodologice	4
2.5. Considerații etice	5
2.6. Profilul respondenților	5
III. Accesibilitatea prestațiilor sociale	7
3.1. Tipuri de prestații sociale	7
3.2. Accesibilitatea la prestații sociale	8
3.3. Concluzii	12
3.4. Recomandări	12
3.5. Timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările beneficiarilor de prestații sociale	13
3.6. Concluzii și recomandări la compartimentul "Timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările beneficiarilor de prestații sociale"	21
IV. Accesul și calitatea serviciilor sociale	23
4.1. Tipuri de servicii sociale	23
4.2. Calitatea serviciilor sociale	24
4.3. Nereguli și abuzuri în accesarea serviciilor și prestațiilor sociale	25
4.4. Apelarea la consultație juridică în cazul neregulilor și abuzuri în accesarea serviciilor și prestațiilor sociale	26
4.5. Impactul prestațiilor și serviciilor sociale la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor	27
4.6. Prestații și servicii care necesită îmbunătățiri sau introducere	27
4.7. Claritatea procedurii de obținere a gradului de dizabilitate	29
4.8. Nivelul de cunoaștere a drepturilor persoanelor cu dizabilități în raport cu sistemul de protecție socială	30
4.9. Dificultăți în obținerea gradului de dizabilitate	31
4.10. Integritatea în obținerea serviciilor sau prestațiilor sociale	32
4.11. Dificultăți la încadrarea în serviciul de asistență personală	33
4.12. Gradul de satisfacție a beneficiarilor în raport cu atitudinea angajaților din sistemul social	35
4.13. Sistematizare structurată a propunerilor și observațiilor privind îmbunătățirea calității și accesibilității prestațiilor și serviciilor sociale	36
V. Concluzii și recomandări	37

I. Introducere

Raportul de față face parte din planul de activități din cadrul proiectului "Dreptate și echitate pentru persoanele în dificultate" realizat de AO Centrul de Justiție Socială "ECHITATE" în Proiectul "Moldova ASSIST: îmbunătățirea accesului la servicii publice de calitate și a coeziunii sociale" finanțat de Uniunea Europeană și implementat de către People in Need Moldova, cu scopul de a îmbunătăți accesul la servicii publice de calitate și coeziunea socială.

Raportul este bazat pe răspunsurile oferite printr-un chestionar aplicat beneficiarilor de servicii sociale din 6 localități din Zona de Securitate din Republica Moldova după cum urmează: Cimișeni, Molovata Nouă, Holercani, Mașcăuți, Criuleni, Coșnița. Scopul chestionării a fost *evaluarea gradului de satisfacție a păturilor vulnerabile din Zona de Securitate privind calitatea serviciilor sociale prestate la nivel local și național.*

II. Metodologia

Metodologia studiului a fost elaborată de experții proiectului de comun cu echipa de implementare și coordonatorii locali. Metodologia a stabilit pașii, principiile și instrumentele necesare pentru elaborarea, aplicarea și analiza unui chestionar destinat evaluării gradului de satisfacție a păturilor vulnerabile din Zona de Securitate a Republicii Moldova privind serviciile sociale oferite de autoritățile locale, regionale și naționale.

2.1. Obiective specifice

- Identificarea percepției beneficiarilor vulnerabili asupra calității serviciilor sociale;
- Determinarea gradului de accesibilitate, eficiență și eficacitate a serviciilor;
- Colectarea sugestiilor pentru îmbunătățirea serviciilor;
- Asigurarea participării active și informate a cetățenilor vulnerabili la procesul de evaluare.

2.2. Grup-țintă

Chestionarul a fost destinat următoarelor categorii de persoane din Zona de Securitate:

- Persoane în vârstă;
- Persoane cu dizabilități;
- Familii monoparentale sau cu venituri reduse;
- Minorități etnice vulnerabile;
- Alte categorii defavorizate, conform cadrului legal național.

2.3. Principii de bază

- **Confidențialitate:** Datele colectate vor fi anonime și utilizate exclusiv în scopuri de analiză și îmbunătățire a serviciilor sociale.
- **Accesibilitate:** Formularul a fost disponibil în limbaj simplificat și, la nevoie, tradus în limbile vorbite în regiune (ex. rusă, ucraineană).
- **Imparțialitate:** Toate răspunsurile au fost tratate cu respect și neutralitate.
- **Participare voluntară:** Completarea chestionarului este opțională, fără nicio repercusiune.

2.4. Etapele metodologice

2.4.1. Elaborarea chestionarului

- Structura chestionarului:
 - o Informații generale (vârsta, sexul, localitatea, statutul social etc.);
 - o Accesul la serviciile sociale;
 - o Calitatea serviciilor (personal, infrastructură, timp de răspuns);
 - o Gradul de satisfacție;
 - o Propuneri de îmbunătățire;
 - o Observații suplimentare.
- Tipuri de întrebări:
 - o Întrebări închise (cu răspunsuri multiple sau cu scală de evaluare);
 - o Întrebări deschise pentru sugestii/opinii.

2.4.2. Pilotarea chestionarului

- Aplicarea chestionarului pe un eșantion redus (10 - 12 persoane) pentru a verifica:
 - o Claritatea întrebărilor;
 - o Timpul necesar pentru completare;

- o Gradul de înțelegere.
- Ajustarea chestionarului în funcție de rezultatele pilotării.

2.4.3. Aplicarea chestionarului

- Modalități de colectare:
 - o Interviuri directe (față în față), cu sprijinul lucrătorilor sociali sau mediatorilor comunitari;
 - o Formular online.
- Durata campaniei de colectare: 1-17 aprilie 2025, în funcție de disponibilitatea beneficiarilor.

2.4.4. Procesarea și analiza datelor

- Codificarea răspunsurilor și introducerea acestora într-o bază de date.
- Analiza cantitativă (medii, procente, grafice) și calitativă (sinteza comentariilor).

2.4.5. Raportarea rezultatelor

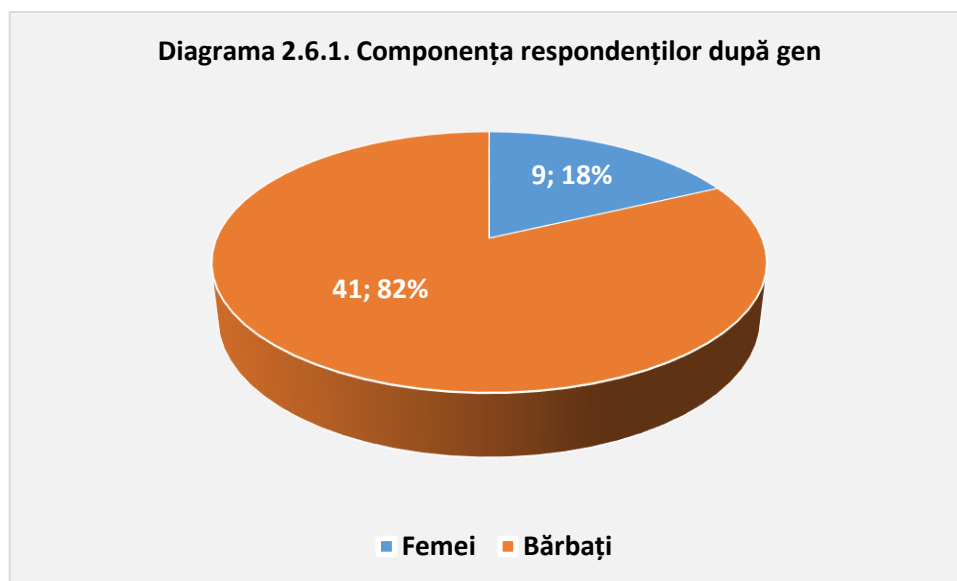
- Elaborarea unui raport sintetic cu principalele constatări și recomandări.
- Prezentarea raportului autorităților competente și actorilor sociali relevanți.
- Eventuala publicare a rezultatelor în format accesibil pentru comunitate.

2.5. Considerații etice

- Participanții au fost informați cu privire la scopul și utilizarea datelor.
- S-a obținut consimțământul informat verbal, înainte de aplicarea chestionarului.
- Datele vor fi păstrate în condiții de siguranță, fără identificatori personali.
- Răspunsurile au fost anonime, oferind astfel o imagine autentică asupra barierelor și posibilităților de îmbunătățire din sistemul actual.
- Datele au fost centralizate într-un fișier Google Forms și analizate calitativ pentru identificarea temelor recurente.

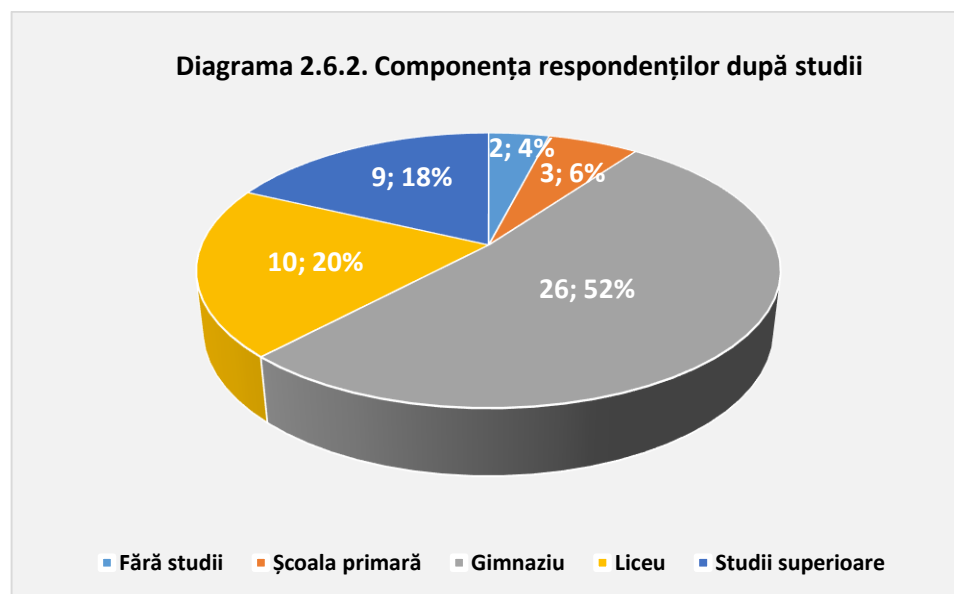
2.6. Profilul respondenților

a) Genul respondenților



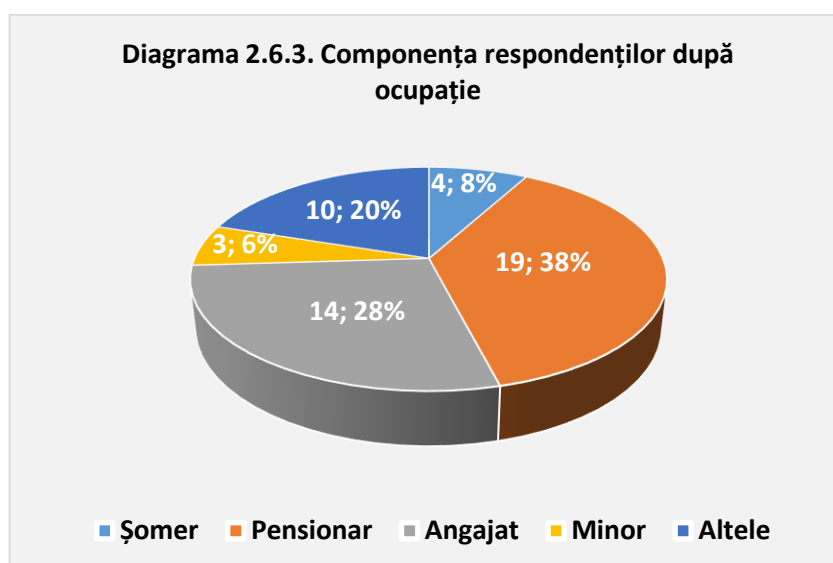
Distribuția răspunsurilor arată o participare echilibrată între genuri, cu o predominanță a femeilor, ceea ce reflectă o implicare activă a acestora în problematica socială.

b) Nivelul de educație



Nivelul de educație al participanților variază de la studii primare până la studii superioare, ceea ce permite o perspectivă diversificată asupra serviciilor sociale.

c) Ocupația



Participanții la chestionar sunt preponderent pensionari, angajați sau șomeri, fapt ce oferă o imagine clară asupra necesităților sociale a mai multor categorii vulnerabile.

III. Accesibilitatea prestațiilor sociale

3.1. Tipuri de prestații sociale

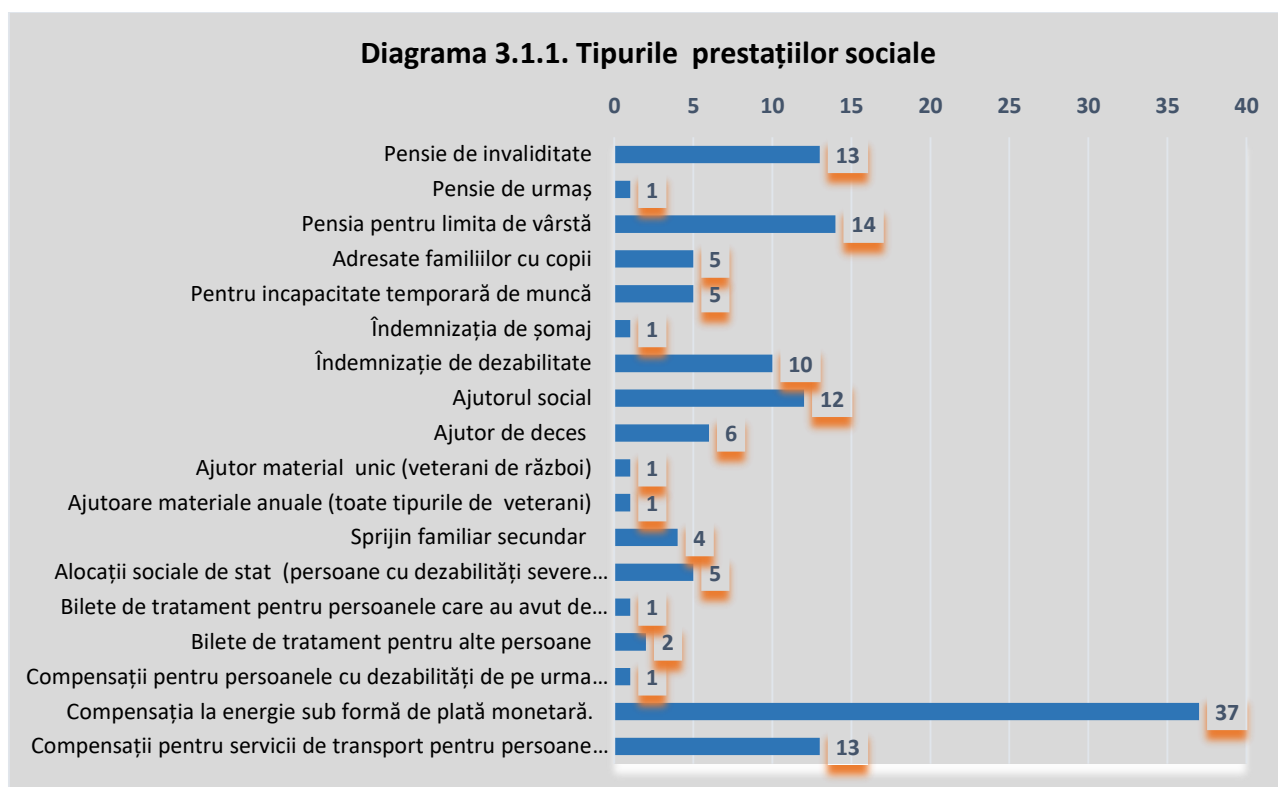
Majoritatea respondenților beneficiază de prestații sociale precum pensii, indemnizații, ajutoare pentru copii etc.

Tabela 1. ilustrează răspunsurile a 50 de participanți privind prestațiile sociale de care au beneficiat.

Tabela 1.
Analiza comparativă al răspunsurilor beneficiarilor
la compartimentul "Accesibilitatea prestațiilor sociale"

Nr.	Tipul de prestații sociale	Foarte dificil	Dificil	Ușor	Foarte ușor	Total respondenți
1	Pensie de invaliditate	2	7	4		13
2	Pensie de urmaș			1		1
3	Pensia pentru limita de vârstă		2	8	4	14
4	Îndemnizații adresate familiilor cu copii			4	1	5
5	Pentru incapacitate temporară de muncă	1	1	2	1	5
6	Îndemnizația de șomaj				1	1
7	Îndemnizație de dezabilitate	8	2			10
8	Îndemnizațiile de deces					0
9	Ajutorul social		7	4	1	12
10	Suport financiar de stat (adaos la pensie)					0
11	Ajutor de deces (1100 lei)	2	2		2	6
12	Ajutor material unic (veterani de război)					0
13	Ajutoare materiale anuale (toate tipurile de veterani)				1	1
14	Sprijin familial secundar (4000 lei)			4		4
15	Alocații lunare de stat (care nu au pensii sau alte ajutoare)	1				1
16	Alocații sociale de stat (persoane cu dezabilități severe, accentuate și medii, copii cu dezabilități severe accentuate și medii, etc.)		4	1		5

17	Persoane cu dezabilități de pe urma războiului					0
18	Bilete de tratament pentru persoanele care au avut de suferit de pe urma avariei de la Cernobîl	1				1
19	Bilete de tratament pentru alte persoane		2			2
20	Compensații pentru persoanele cu dezabilități de pe urma războiului și care au avut de suferit de pe urma avariei de la Cernobîl.					0
21	Compensația la energie sub formă de plată monetară.		4	25	8	37
22	Compensații pentru servicii de transport pentru persoane cu grad de dezabilitate accentuat sau sever.	5	3	4	1	13
	TOTAL	20	34	57	20	131



3.2. Accesibilitatea la prestații sociale

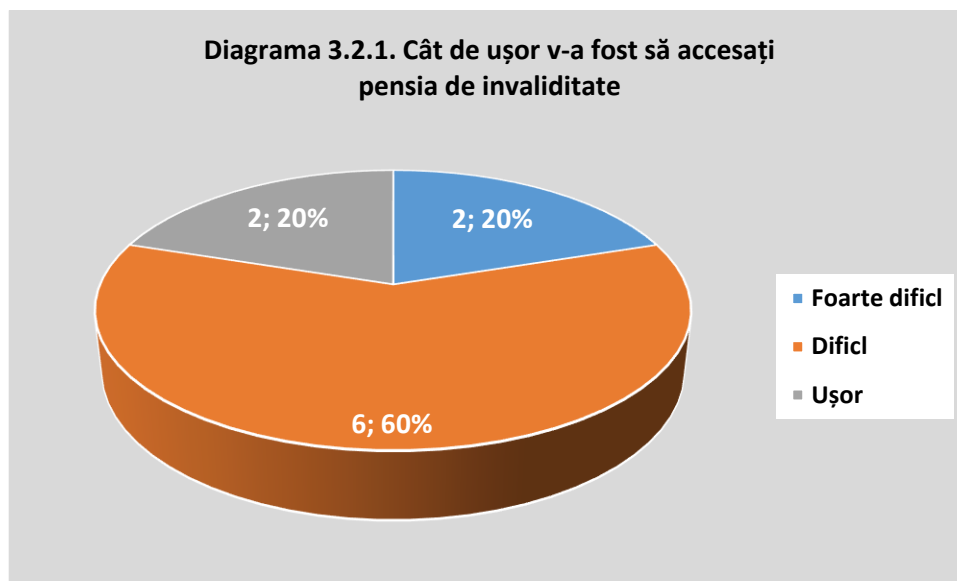
Obiectivul analizei este de a identifica punctele forte și barierele existente în accesarea prestațiilor sociale și de a formula recomandări pentru îmbunătățirea proceselor.

Context:

Beneficiarii au fost întrebați:

„Cât de ușor v-a fost să accesați prestațiile sociale de care beneficiați?”

3.2.1. Pensia de invaliditate

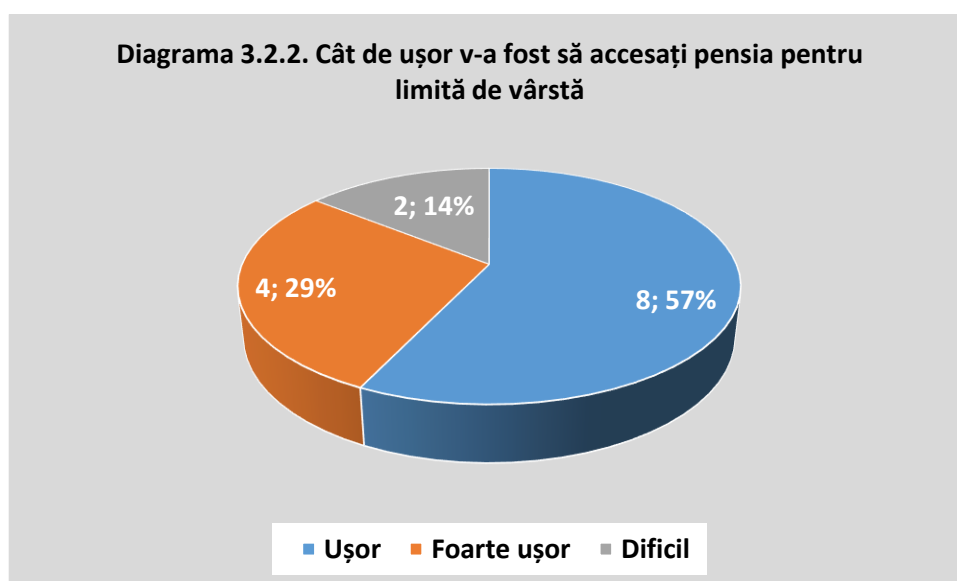


Majoritatea respondenților (6 și 2) au declarat că **accesarea pensiei de invaliditate** a fost dificilă sau foarte dificilă, ceea ce sugerează existența unor bariere semnificative în sistemul de acordare a acestei prestații. Numărul redus de respondenți care au considerat procesul ușor evidențiază o problemă sistemică sau o lipsă de sprijin/informație.

Posibile cauze:

- Proceduri birocratice complexe;
- Acces limitat la informații privind criteriile și pașii necesari;
- Probleme legate de evaluarea gradului de invaliditate;
- Timp de așteptare îndelungat sau necesitatea deplasărilor la centre specializate.

3.2.2. Pensie pentru limită de vârstă



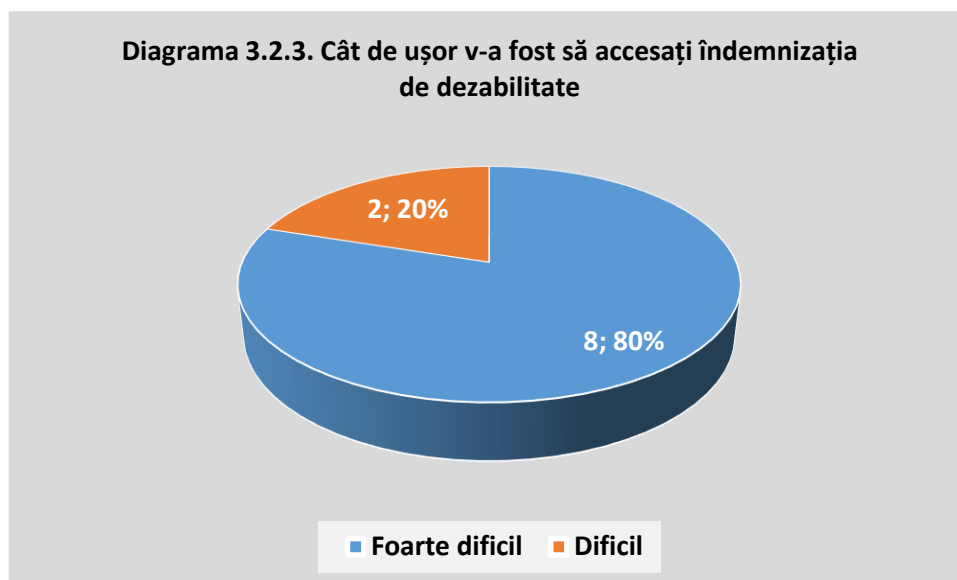
Majoritatea respondenților (8 și 4) au declarat că accesarea pensiei pentru limită de vârstă a fost ușoară sau foarte ușoară. Această prestație este percepută ca fiind cel mai accesibil tip de

sprijin social dintre cele evaluate până acum, ceea ce indică un proces funcțional și bine înțeles de către beneficiari.

Factori care pot contribui la această percepție pozitivă:

- Proceduri standardizate și cunoscute de populație;
- Suport mai eficient din partea instituțiilor (ex. Casa Națională de Asigurări Sociale);
- Acces mai simplu la informație și documente necesare.

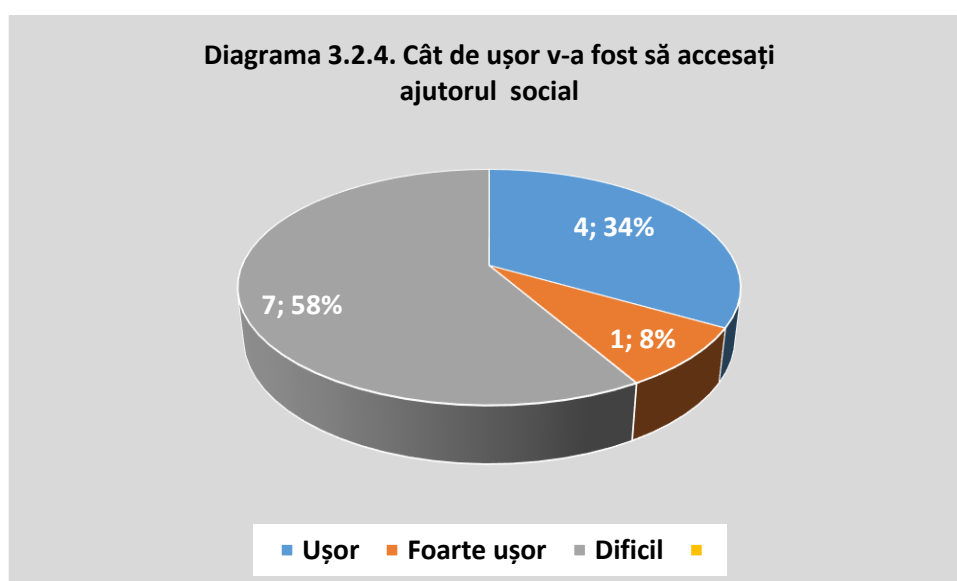
3.2.3. Îndemnizație de dezabilitate



Toți cei **10 respondenți** (100%) au declarat dificultăți în accesarea indemnizației de dezabilitate. *Nimeni* nu a considerat că procesul a fost ușor sau foarte ușor.

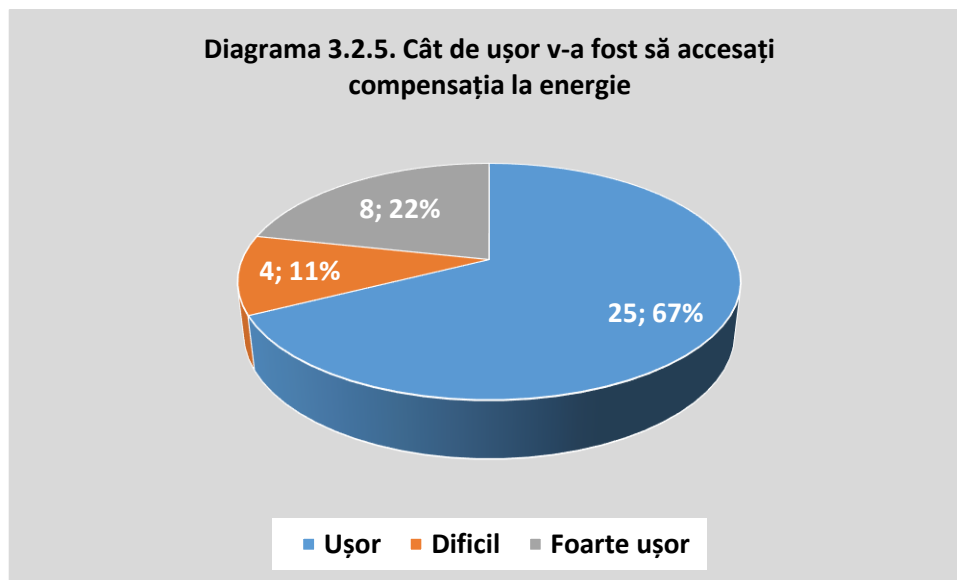
- Accesarea **îndemnizației de dezabilitate** este percepută ca fiind extrem de dificilă, fără nicio opinie pozitivă privind ușurința procesului.
- Predominanța răspunsurilor *foarte dificil* (80% din total) sugerează existența unor bariere administrative serioase sau obstacole semnificative la nivel de proceduri, informații, personal sau infrastructură de suport.
- Această situație indică o vulnerabilizare suplimentară a unui grup deja defavorizat.

3.2.4. Ajutorul social



După cum se vede din *Diagrama 5.2.1.* o bună parte a respondenților (4 și 1) a declarat că accesarea **ajutorului social** a fost *ușoară sau foarte ușoară*. Cu toate acestea, majoritatea (7 din 12) au întâmpinat dificultăți, ceea ce sugerează existența unor bariere sau provocări pentru o parte importantă a beneficiarilor.

3.2.5. Compensații la energie

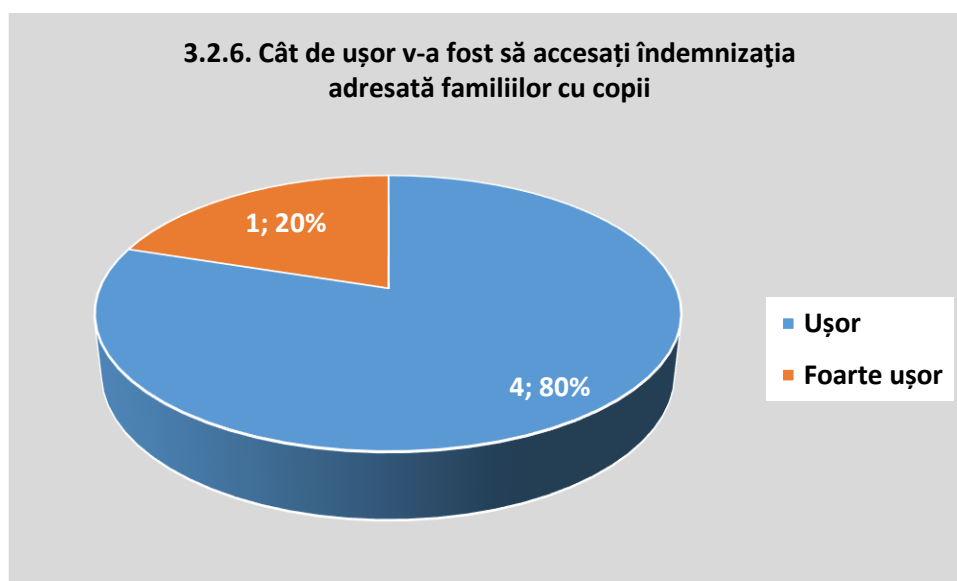


Accesul la **compensațiile pentru energie** a fost considerat ușor sau foarte ușor de către marea majoritate a respondenților (14 din 16). Doar 4 persoane au menționat că au întâmpinat dificultăți, ceea ce indică o implementare relativ eficientă a acestei forme de sprijin.

Observație comparativă:

În comparație cu accesul la ajutorul social, prestațiile legate de energie par mai accesibile, cu un procent mai mare de respondenți care nu au semnalat dificultăți.

3.2.6. Îndemnizație adresată familiilor cu copii



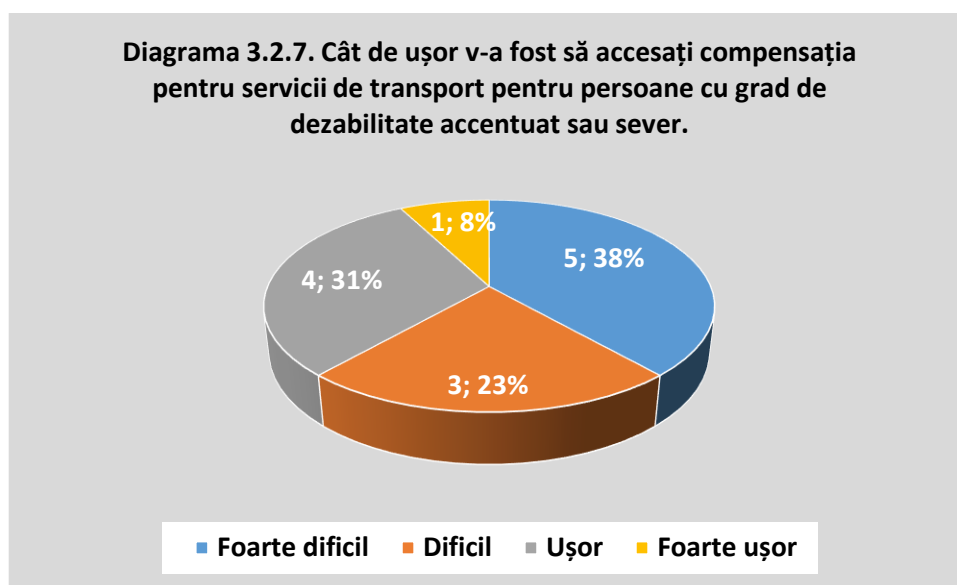
Toți cei 5 respondenți care beneficiază de această prestație au indicat că procesul de accesare a fost fie ușor, fie foarte ușor. Această percepție pozitivă sugerează că mecanismul de acordare a

îndemnizației pentru familii cu copii funcționează eficient și este accesibil pentru cei care solicită acest drept.

Posibili factori care contribuie la accesibilitate:

- Proceduri clare și standardizate la nivel național;
- Informare eficientă privind drepturile familiilor cu copii;
- Sprijin administrativ oferit de autoritățile locale sau instituțiile de sănătate.

3.2.7. Compensații pentru servicii de transport pentru persoane cu grad de dezabilitate accentuat sau sever.



Majoritatea respondenților 8 (61,5%) au întâmpinat dificultăți la obținerea compensațiilor. Doar **5 respondenți (38,5%)** au găsit procesul accesibil.

- Majoritatea beneficiarilor consideră că accesarea compensațiilor pentru transport este dificilă.
- Numărul relativ mic de persoane care au considerat procesul *foarte ușor* (doar 1 din 13) indică o problemă sistemică, posibil legată de birocrăție, lipsa informațiilor clare sau proceduri complexe.
- Deși există un procent important care a perceput procedura ca *ușoară*, acesta nu echilibrează impresia generală de dificultate.

3.3. Concluzii

- Gradul general de accesibilitate a prestațiilor sociale este moderat spre bun, cu aproape 60% dintre beneficiari considerând accesul ușor sau foarte ușor.
- Existența unor bariere importante pentru persoanele cu dezabilități și pentru beneficiarii ajutoarelor sociale rămâne o provocare majoră.
- Procedurile pentru prestațiile tradiționale sunt mai eficiente și mai cunoscute decât cele pentru categoriile mai sensibile.
- Lipsa de informații și acces limitat la unele prestații reflectă nevoia de campanii de informare direcționate.

3.4. Recomandări

1. **Simplificarea procedurilor** pentru prestațiile destinate persoanelor cu dezabilități și beneficiarilor de ajutor social.
2. **Implementarea campaniilor de informare** adaptate grupurilor vulnerabile.

3. **Formarea continuă a personalului** implicat în procesarea dosarelor sociale.
4. **Crearea unui ghid accesibil** privind accesarea prestațiilor sociale.
5. **Dezvoltarea unui mecanism de feedback** continuu de la beneficiari.
6. **Prioritizarea digitalizării proceselor**, cu menținerea opțiunilor offline pentru cei vulnerabili.

3.5. Timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările beneficiarilor de prestații sociale

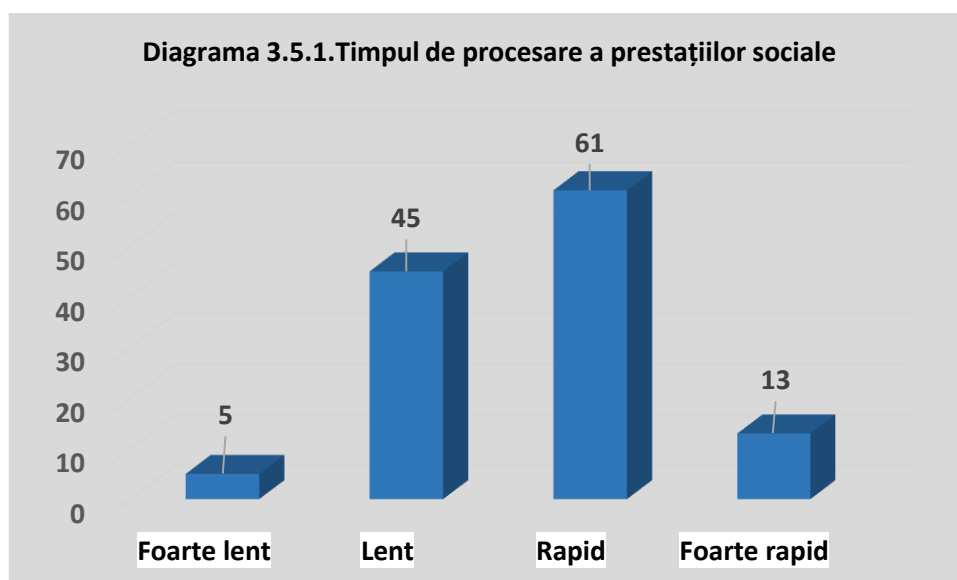
3.5.1. Metodologie:

Analiza pentru timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările privind ajutorul social:

- **Foarte rapid:** Răspunsuri primite într-un interval care depășește ordinea obișnuită de reacție a instituțiilor administrative.
- **Rapid:** Răspunsuri primite într-un interval rezonabil, semnalând o reacție promptă din partea instituțiilor.
- **Lent:** Întârzieri moderate care sugerează o eficiență scăzută, dar nu extremă, a procesului de gestionare a solicitărilor.
- **Foarte lent:** Întârzieri semnificative care pot indica probleme administrative grave sau lipsa unor resurse pentru a gestiona volumul de solicitări.

Tabela 2.
Timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările beneficiarilor de prestații sociale

Nr.	Tipuri de prestații sociale	Foarte lent	Lent	Rapid	Foarte rapid
1.	Pensie de invaliditate	5	10	2	
2.	Pensie de urmaș			1	
3.	Pensia pentru limita de vârstă		6	7	2
4.	Adresate familiilor cu copii		0	3	1
5.	Pentru incapacitate temporară de muncă		2	0	0
6.	Îndemnizația de șomaj			1	
7.	Îndemnizație de dezabilitate		8	3	
8.	Îndemnizațiile de deces			1	
9.	Ajutorul social			7	
10.	Suport financiar de stat (adaos la pensie)			1	
11.	Ajutor de deces (1100 lei)		3		1
12.	Sprijin familial secundar (4000 lei)		1	3	
13.	Alocații lunare de stat (care nu au pensii sau alte ajutoare)		1	3	
14.	Persoane cu dezabilități de pe urma războiului			1	
15.	Bilete de tratament pentru persoanele care au avut de suferit de pe urma avariei de la Cernobîl		4		
16.	Compensația la energie sub formă de plată monetară.		3	25	8
17.	Compensații pentru servicii de transport pentru persoane cu grad de dezabilitate accentuat sau sever.		7	3	1
	TOTAL	5	45	61	13



Interpretare generală:

- Majoritatea prestațiilor sociale sunt procesate rapid sau lent, foarte puține sunt procesate foarte lent sau foarte rapid.
- Din totalul de 124 de cazuri:
 - 5 au fost rezolvate *foarte lent*.
 - 45 au fost rezolvate *lent*.
 - 61 au fost rezolvate *rapid*.
 - 13 au fost rezolvate *foarte rapid*.

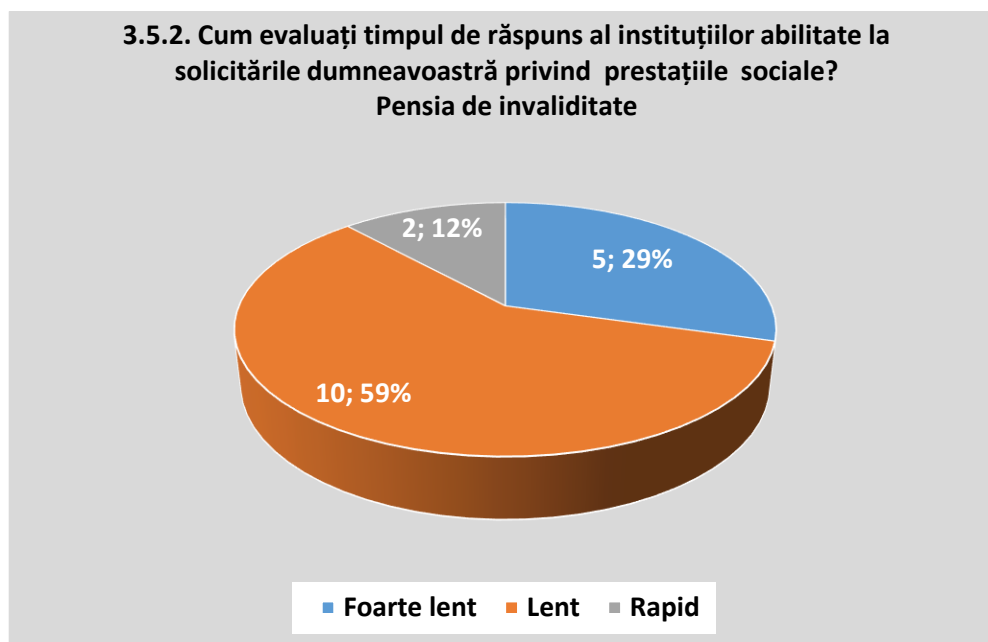
Observații specifice:

- **Pensia de invaliditate** este în general procesată *lent* (10 cazuri) și *foarte lent* (5 cazuri), ceea ce indică probleme de viteză în această categorie.
- **Pensia pentru urmaș și indemnizația de șomaj**, precum și **indemnizațiile de deces, ajutorul social, suportul financiar de stat și persoanele cu dizabilități de pe urma războiului** sunt procesate, de regulă, *rapid* (câte un caz la fiecare, fără întârzieri).
- **Pensia pentru limită de vârstă** are o procesare mixtă: mai mult *rapid* (7 cazuri) decât *lent* (6 cazuri), plus 2 cazuri *foarte rapid*.
- **Compensația la energie sub formă de plată monetară** este cea mai frecventă prestație din tabel (36 cazuri în total), majoritatea procesate *rapid* (25 cazuri), ceea ce arată o eficiență relativă.
- **Compensațiile pentru servicii de transport** au un număr considerabil de procesări *lent* (7 cazuri) și câteva *foarte lent* (1 caz), ceea ce poate sugera un blocaj administrativ aici.
- **Ajutorul de deces (1100 lei) și sprijinul familial secundar (4000 lei)** sunt procese mai rapide, fără întârzieri majore.

Tendențe:

- **Prestațiile de rutină sau frecvente** (ex. compensațiile la energie, ajutorul social) sunt procesate mai eficient.
- **Prestațiile mai complexe** (ex. pensia de invaliditate, pensia pentru limită de vârstă) tind să fie procesate mai greu.
- **Foarte puține cazuri extreme** (nici foarte multe *foarte lente*, nici multe *foarte rapide*).

3.5.2. Pensie de invaliditate



Majoritatea respondenților (5 din 8) percep că timpul de răspuns este **lent**, ceea ce sugerează existența unor **probleme sistemice** sau **birocratice întârzieri** în procesarea solicitărilor legate de pensiile de invaliditate. Doar 3 persoane au apreciat răspunsul ca fiind rapid sau foarte rapid, ceea ce este insuficient pentru a compensa percepția generală negativă.

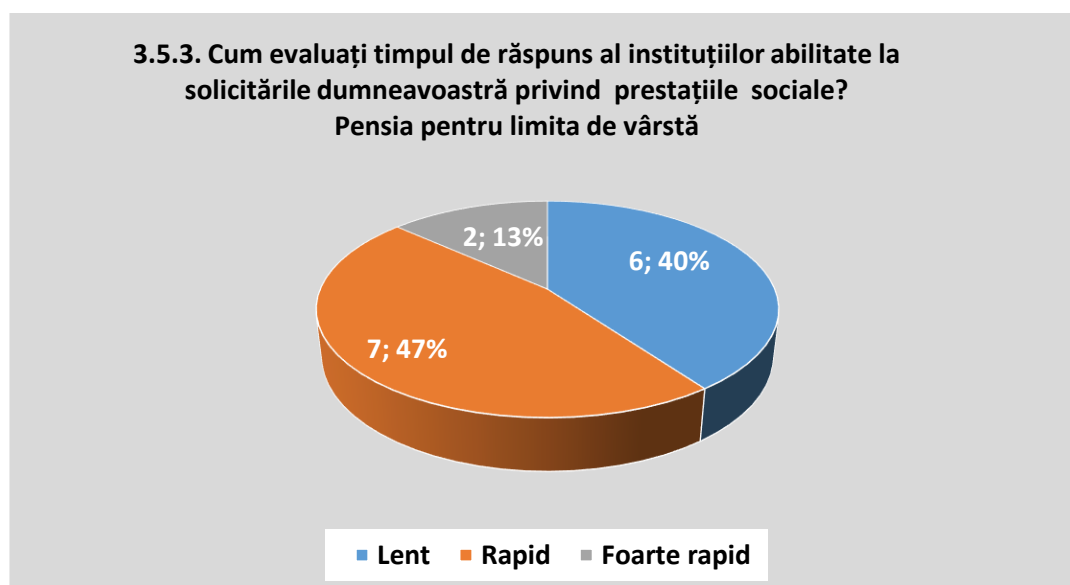
Această percepție negativă poate reflecta:

- lipsa de personal sau capacitate instituțională insuficientă,
- lipsa unor proceduri clare și eficiente,
- sau chiar dificultăți în comunicarea dintre beneficiari și instituții.

Recomandare:

Ar fi oportună o **analiză suplimentară** privind motivele întârzierilor și o eventuală **simplificare a procedurilor administrative**, pentru a asigura un acces mai eficient și demn la prestațiile sociale. De asemenea, se poate sugera îmbunătățirea transparenței și comunicării cu solicitanții.

3.5.3. Pensie pentru limita de vârstă



Majoritatea respondenților (8 din 9) consideră că timpul de răspuns este **rapid sau foarte rapid**, ceea ce indică faptul că **procedurile pentru obținerea pensiei pentru limita de vârstă sunt percepute ca eficiente și accesibile**.

Aceasta poate reflecta:

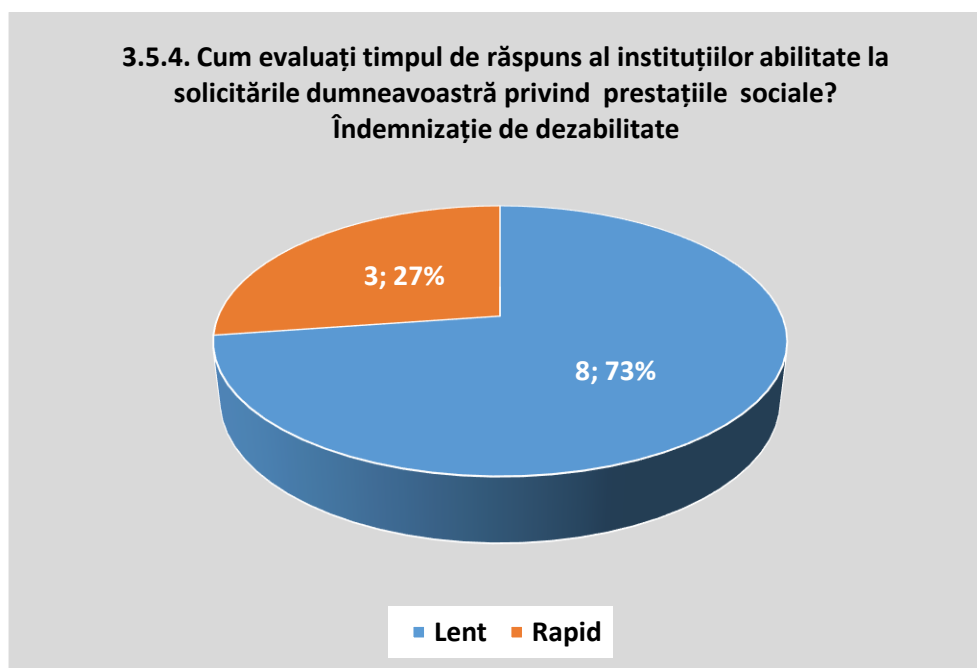
- o **mai bună organizare** a procesului administrativ pentru acest tip de prestație,
- o experiență mai frecventă și, prin urmare, mai bine gestionată de către instituțiile responsabile,
- sau o **standardizare eficientă** a pașilor necesari pentru solicitare și procesare.

Doar un singur respondent a indicat un răspuns lent, ceea ce sugerează că există **cazuri izolate** de întârzieri, dar acestea nu afectează percepția generală.

Recomandare:

Se poate încuraja **menținerea și replicarea bunelor practici** din acest domeniu și în alte tipuri de prestații sociale (ex. pensia de invaliditate), pentru a îmbunătăți coerența și satisfacția beneficiarilor în întreg sistemul.

3.5.4. Îndemnizație de dezabilitate



Au fost analizate 11 cazuri privind timpul de răspuns pentru obținerea **îndemnizației de dezabilitate**:

- **73%** dintre respondenți (8 din 11 cazuri) consideră că procesarea este **lentă**.
- **27%** dintre cazuri (3 din 11) sunt procesate **rapid**.
- **0%** cazuri procesate **foarte lent** sau **foarte rapid**.

Concluzii:

1. **Predominanța procesării lente:**
 - Majoritatea copleșitoare a beneficiarilor se confruntă cu întârzieri semnificative.
 - Procedurile actuale nu sunt optimizate pentru viteză și eficiență.
2. **Lipsa extremelor:**
 - Absența cazurilor de procesare **foarte rapidă** sugerează lipsa unor mecanisme de urgență sau prioritarizare.
 - Faptul că nu există cazuri **foarte lente** indică o anumită stabilitate minimă în procesare, deși lentă.

3. Birocrație și capacitate administrativă:

- Procedura pentru acordarea indemnizației de dezabilitate pare afectată de:
 - Cerințe administrative excesive,
 - Proces manual de verificare,
 - Posibil deficit de personal sau de infrastructură digitală.

4. Inechitate în experiența beneficiarilor:

- Deși există câteva cazuri rapide, ele sunt **excepții** și nu regula.
- Beneficiarii sunt expuși riscului de a suferi întârzieri care le afectează accesul la sprijinul financiar vital.

Recomandări:

1. Simplificarea procedurilor

- Revizuirea și reducerea numărului de documente necesare.
- Crearea unui set minim de criterii clare și transparente pentru acordarea indemnizației.

2. Digitalizarea fluxurilor de lucru

- Introducerea depunerii online a cererilor și a verificării automate a datelor din registrele existente.
- Implementarea unui sistem de urmărire a dosarelor în timp real pentru beneficiari.

3. Prioritizarea cazurilor urgente

- Definirea unor criterii clare pentru procesarea prioritară a cererilor beneficiarilor cu dizabilități severe.
- Stabilirea unui termen maxim obligatoriu de soluționare pentru cererile depuse.

4. Îmbunătățirea capacității instituționale

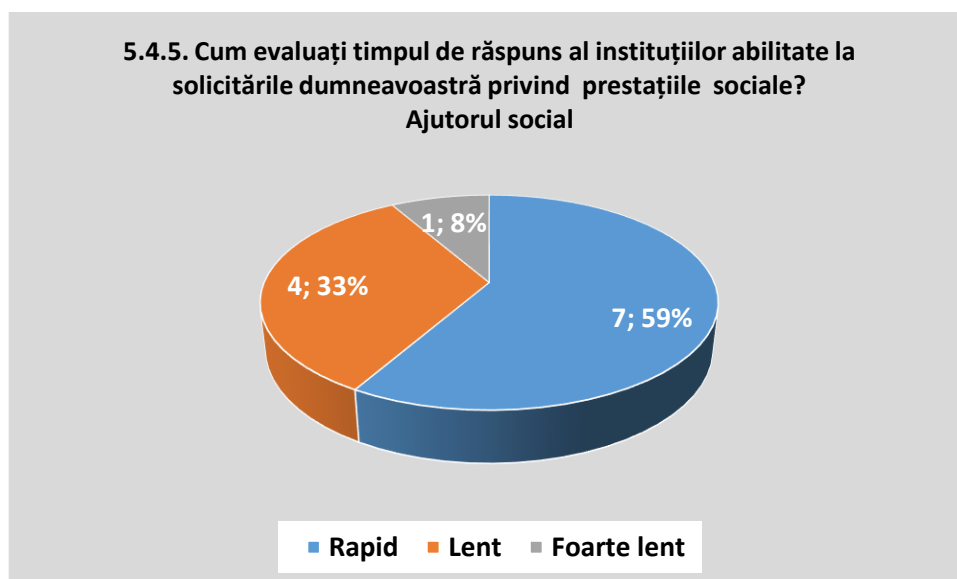
- Asigurarea de personal suplimentar dedicat gestionării acestor cereri în perioadele aglomerate.
- Organizarea periodică de traininguri pentru angajați privind eficientizarea proceselor.

5. Monitorizare și audit

- Crearea unui mecanism regulat de audit intern al timpilor de procesare.
- Colectarea de feedback de la beneficiari pentru a identifica problemele principale în experiența lor de acces la indemnizație.

Tendința actuală de procesare lentă a indemnizațiilor de dezabilitate afectează grav eficiența serviciilor sociale destinate persoanelor vulnerabile. Intervenții punctuale în digitalizare, simplificare și prioritzare pot îmbunătăți considerabil timpul de răspuns și satisfacția beneficiarilor.

3.5.5. Ajutor social



- **Majoritatea beneficiarilor** afirmă că instituțiile abilitate răspund **rapid** la solicitările privind prestațiile sociale.
- Cu toate acestea, există un segment semnificativ de respondenți (3 din 7) care au perceput reacția instituțiilor ca fiind:
 - **Lentă:** 29%
 - **Foarte lentă:** 14%

În total, **43%** dintre respondenți percep procesarea ca fiind lentă sau foarte lentă, ceea ce este o proporție destul de importantă.

Factori identificați ca potențiale cauze:

- **Birocrație excesivă:** Procedurile complicate, solicitarea unui volum mare de documente și multiple etape de aprobare încetinesc procesele.
- **Suprasolicitarea instituțiilor:** Număr mare de cereri raportat la capacitatea instituțională de procesare.
- **Lipsa digitalizării:** Inexistența unor sisteme informatice moderne care să automatizeze verificările și să reducă timpii de răspuns.

Concluzii:

1. **Percepția generală este pozitivă**, însă există o **problemă semnificativă de consistență**:
 - Aproape jumătate dintre respondenți se confruntă cu întârzieri, ceea ce subminează încrederea generală în instituții.
2. **Întârzierile sunt sistemice, nu izolate**:
 - Ele derivă din lipsuri structurale și nu doar din excepții individuale.
3. **Lipsa uniformității în experiența beneficiarilor**:
 - În funcție de tipul prestației, volumul de muncă sau disponibilitatea funcționarilor, timpul de răspuns poate varia considerabil.
4. **Impactul asupra beneficiarilor vulnerabili**:
 - Întârzierile afectează persoane care depind critic de ajutoarele sociale, amplificând riscul de marginalizare socială.

Recomandări:

1. Simplificarea procedurilor administrative

- **Reducerea numărului de documente** solicitate.
- **Standardizarea cererilor** și a proceselor administrative.
- **Crearea unor ghiduri simple** și accesibile pentru beneficiari.

2. Investiții în digitalizare

- Implementarea de **platforme electronice** pentru depunerea și urmărirea cererilor.
- Automatizarea verificărilor de eligibilitate (de exemplu, interconectarea bazelor de date despre venituri, pensii, grad de dizabilitate).

3. Creșterea capacității administrative

- **Angajarea de personal suplimentar** în perioade de vârf.
- **Formare continuă** pentru funcționari privind eficientizarea proceselor.

4. Clasificarea cererilor după urgență și complexitate

- Crearea unui sistem de **prioritizare**:
 - Cereri simple → procesate rapid (24-48 ore).
 - Cereri complexe → procesate în termen definit (ex: max. 15 zile lucrătoare).

5. Monitorizare și raportare publică a timpilor de procesare

- Publicarea periodică a datelor privind timpii medii de procesare.
- Crearea unui **mecanism de sesizare și remediere** rapidă pentru întârzierile nejustificate.

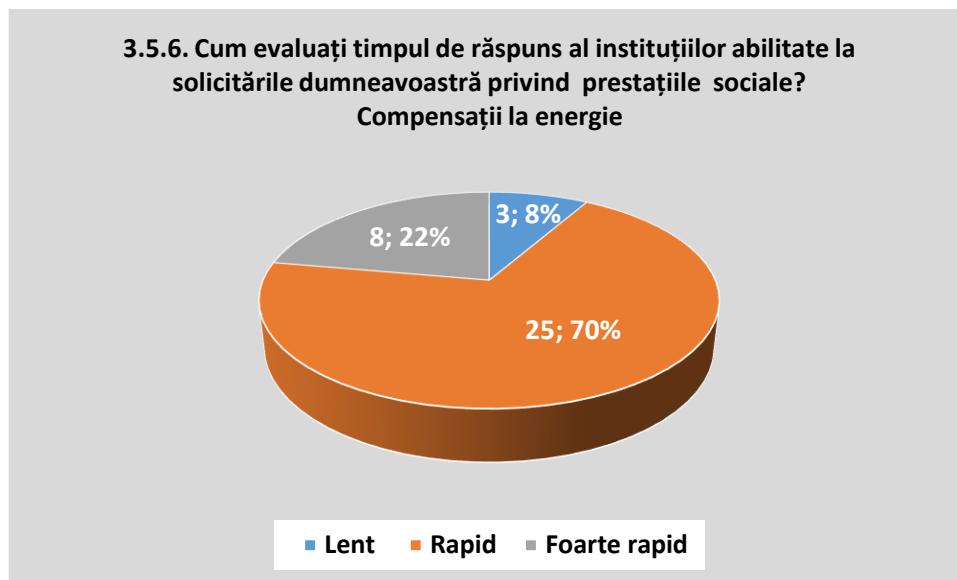
6. Consultarea periodică a beneficiarilor

- Introducerea de **chestionare de satisfacție** la finalul procesului administrativ.

- Organizarea de **focus-grupuri** pentru a identifica punctual blocajele administrative resimțite de beneficiari.

Deși percepția majoritară a rapidității este un semn pozitiv, procentul mare de beneficiari care resimt întârzieri semnalează **probleme structurale** serioase. Simplificarea procedurilor, digitalizarea, creșterea capacității instituționale și consultarea beneficiarilor sunt **soluții cheie** pentru uniformizarea experienței și îmbunătățirea accesului la prestații sociale într-un mod echitabil și eficient.

3.5.6. Compensații la energie



Majoritatea respondenților (16 din 19) au declarat că timpul de răspuns al instituțiilor la solicitările privind compensațiile la energie a fost „**Rapid**” (13) sau „**Foarte rapid**” (3). Acest rezultat indică faptul că această prestație este percepută ca fiind una dintre cele mai eficiente din punct de vedere al reacției instituționale.

Această percepție pozitivă sugerează:

- Un **proces funcțional și bine organizat**, care permite acordarea rapidă a compensațiilor;
- O **comunicare eficientă** între beneficiari și instituțiile abilitate;
- O posibilă **prioritizare a acestei prestații**, având în vedere importanța accesului rapid la sprijin în sezonul rece.

Factori care pot contribui la această percepție pozitivă:

- **Digitalizarea procedurilor** de solicitare și aprobare a compensațiilor (ex. platforme online accesibile);
- **Campanii de informare publică** eficiente, care au ajutat beneficiarii să înțeleagă clar pașii de urmat;
- **Termene limită clare și respectate** de către instituții, probabil ca urmare a presiunii publice și a reglementărilor naționale;
- **Implicarea proactivă a autorităților locale**, care pot facilita colectarea și procesarea documentației pentru beneficiari.

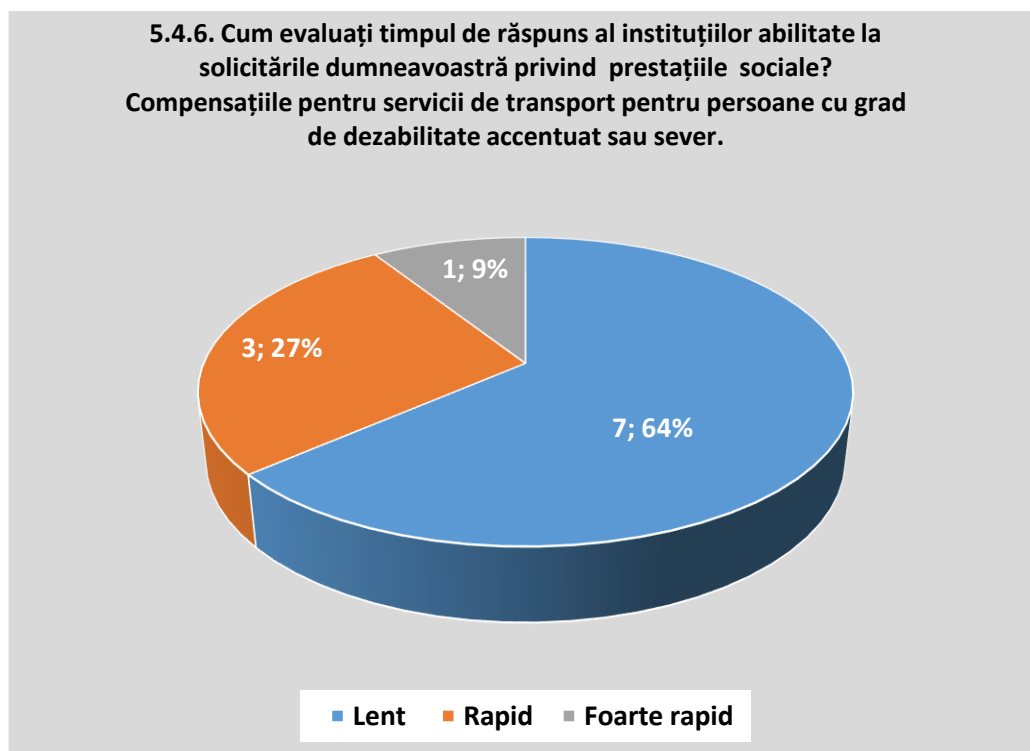
Observație:

Totuși, 3 respondenți au indicat că timpul de răspuns a fost „**Lent**”, ceea ce arată că, în unele cazuri, pot exista întârzieri. Acestea ar putea fi cauzate de:

- Probleme de infrastructură administrativă la nivel local;
- Lipsa personalului sau supraîncărcarea cu cereri în perioadele de vârf;
- Dificultăți ale unor beneficiari în completarea documentației.

Per ansamblu, compensațiile la energie sunt percepute de majoritatea respondenților ca fiind un serviciu **accesibil și eficient**, cu un timp de răspuns satisfăcător din partea instituțiilor abilitate. Aceasta reflectă un exemplu de bună practică în gestionarea prestațiilor sociale și poate servi ca model pentru îmbunătățirea altor tipuri de sprijin.

3.5.7. Compensațiile pentru servicii de transport pentru persoane cu grad de dezabilitate accentuat sau sever



Distribuția timpilor de procesare:

- **64%** din cazuri sunt procesate **lent** → procesarea este predominant încetinită.
- **27%** sunt procesate **rapid** → există o minoritate semnificativă de cazuri eficiente.
- **9%** sunt procesate **foarte rapid** → cazuri rare, dar posibile.

Posibile cauze ale întârzierilor:

- Proceduri birocratice rigide (verificări multiple, lipsă de digitalizare).
- Personal insuficient sau supraîncărcat în instituțiile responsabile.
- Lipsa unor criterii clare sau flexibile pentru eligibilitate și documentație.
- Necesitatea coordonării între mai multe instituții (ex: medic, asistent social, autoritate de transport).

Concluzii:

- **Problema principală:** Predominanța procesărilor lente indică un sistem care, deși funcționează, nu este optimizat pentru eficiență.
- **Există potențial de îmbunătățire:** Cazurile rapide și foarte rapide arată că schimbări mici pot avea impact semnificativ.
- **Impact asupra beneficiarilor:** Persoanele cu grad sever de dizabilitate depind de aceste compensații pentru mobilitate; întârzierile afectează grav calitatea vieții lor.

Recomandări:

1. **Digitalizarea procesului:**

- Implementarea depunerii și verificării documentelor online pentru a reduce timpul de procesare.
- 2. **Standardizarea procedurilor:**
 - Crearea unor ghiduri clare pentru angajați și beneficiari privind documentele necesare și pașii de urmat.
 - Posibilitatea verificării automate a anumitor informații (de ex., existența certificatului de dizabilitate).
- 3. **Creșterea personalului sau realocarea resurselor:**
 - În perioade de vârf, suplimentarea personalului administrativ pentru aceste prestații.
- 4. **Clasificarea dosarelor pe criterii de urgență:**
 - Introducerea unui sistem prin care cazurile urgente (ex. persoane nedepasabile) să fie procesate prioritar.
- 5. **Monitorizare și feedback:**
 - Crearea unui mecanism de monitorizare a timpilor de procesare.
 - Solicitarea de feedback anonim de la beneficiari pentru a identifica blocajele reale din sistem.

3.6. Concluzii și recomandări la compartimentul "Timpul de răspuns al instituțiilor abilitate la solicitările beneficiarilor de prestații sociale"

Concluzii:

Evaluarea timpului de răspuns al instituțiilor responsabile de administrarea prestațiilor sociale reprezintă un indicator esențial al eficienței și accesibilității sistemului de protecție socială. În cadrul acestui compartiment, au fost analizate percepțiile beneficiarilor privind promptitudinea cu care au fost soluționate solicitările lor legate de diverse tipuri de sprijin – de la ajutorul social și pensii, până la compensații energetice și servicii de asistență.

Metodologia a avut la bază o clasificare simplificată a răspunsurilor în trei categorii: *foarte rapid/rapid*, *lent*, și *foarte lent*, permițând o interpretare clară a nivelului de satisfacție față de fiecare prestație în parte.

Analiza detaliată a acestor percepții oferă o imagine relevantă asupra funcționării instituțiilor în relație directă cu cetățeanul și identifică domeniile în care sunt necesare ajustări sau reforme pentru a garanta un sprijin social prompt, echitabil și eficient.

Datele colectate reflectă o imagine **diversificată** a timpului de răspuns al instituțiilor abilitate în procesarea solicitărilor privind diverse forme de prestații sociale. În ansamblu, se poate constata că:

- **Prestațiile prioritare**, precum **compensațiile la energie** și **pensiile pentru limita de vârstă**, beneficiază de proceduri eficiente și de un timp de reacție apreciat ca *rapid* sau *foarte rapid* de majoritatea respondenților.
- **Serviciile de sprijin comunitar**, cum ar fi **asistența socială comunitară**, se bucură de o percepție foarte pozitivă, fiind recunoscute pentru promptitudinea intervenției și relația directă cu beneficiarii.
- În schimb, **pensiile de invaliditate** și **accesul la serviciul de asistent personal** sunt percepute ca fiind mai puțin eficiente, cu întârzieri frecvente și dificultăți administrative care afectează experiența beneficiarilor.
- **Ajutorul social**, deși în majoritate perceput ca accesibil în timp util, înregistrează totuși o proporție semnificativă de răspunsuri negative privind promptitudinea, ceea ce indică **disfuncționalități punctuale** sau **variabilitate între localități**.

Această variație în calitatea și viteza reacției instituțiilor semnalează **lipsa unei coerențe la nivel de sistem** și necesitatea unor intervenții specifice pentru a uniformiza standardele de livrare a prestațiilor sociale.

Recomandări

1. **Replicarea bunelor practici:**
 - Modelele funcționale din domeniul **compensațiilor la energie** și al **pensiilor pentru limita de vârstă** pot fi adaptate și aplicate și altor prestații sociale, în special acolo unde se înregistrează întârzieri semnificative (ex. pensii de invaliditate).
2. **Digitalizarea și simplificarea procedurilor:**
 - Introducerea unor sisteme informatizate de gestionare a solicitărilor și standardizarea formularelor pot reduce birocrația și timpul de răspuns pentru beneficiari.
 - Asigurarea accesului facil la platforme online, inclusiv în mediul rural sau pentru persoane cu dizabilități.
3. **Analiză instituțională aprofundată în cazurile problematice:**
 - Se recomandă efectuarea unor evaluări interne privind întârzierile în acordarea **pensiei de invaliditate** și a **serviciilor de asistent personal**, pentru a identifica exact cauzele și a elabora soluții adaptate.
4. **Creșterea capacității administrative la nivel local:**
 - Alocarea de resurse umane și financiare suplimentare acolo unde există supraîncărcare sau personal insuficient, pentru a asigura o reacție adecvată și echitabilă la solicitări.
5. **Îmbunătățirea comunicării și transparenței:**
 - Publicarea termenelor estimative pentru fiecare tip de prestație;
 - Informarea proactivă a beneficiarilor privind documentele necesare, canalele de depunere și pașii de urmat, inclusiv prin campanii locale și materiale accesibile.
6. **Monitorizarea constantă a timpului de răspuns:**
 - Instituirea unui sistem de feedback continuu din partea beneficiarilor, care să permită ajustarea proceselor în funcție de nevoile reale și să contribuie la creșterea încrederii în sistemul de protecție socială.

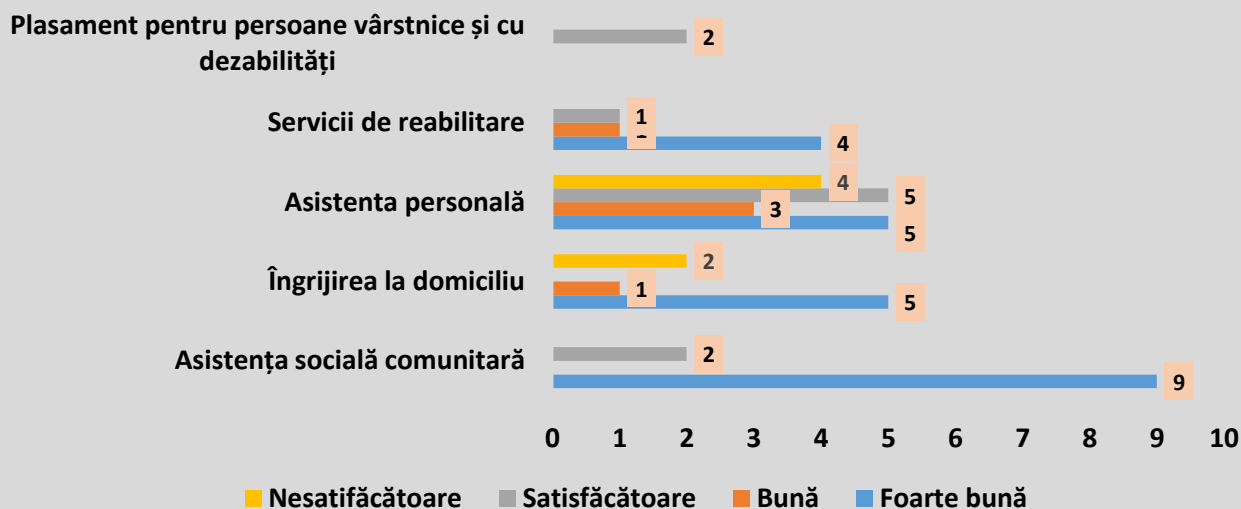
IV. Accesul și calitatea serviciilor sociale

4.1. Tipuri de servicii sociale

Tabela 3.
Percepția beneficiarilor privind calitatea serviciilor sociale prestate

Tipul de serviciu social	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
Asistența socială comunitară	9	5	5	4
Îngrijirea la domiciliu	0	1	3	1
Asistentă personală	2	0	5	1
Plasament pentru persoane vârstnice și cu dezabilități	0	0	2	0
Servicii de reabilitare	0	2	4	0
Total:	11	8	17	6

Diagrama 4.1.1. Percepția beneficiarilor privind calitatea serviciilor sociale prestate



- **Asistența socială comunitară** este, de departe, cel mai accesat serviciu (16 din 26 mențiuni), ceea ce subliniază **rolul esențial și accesibilitatea acestui serviciu la nivel local**. Acest lucru poate reflecta o bună acoperire teritorială, prezență constantă a personalului și o legătură strânsă cu nevoile comunității.
- **Serviciile de reabilitare și asistența personală** sunt moderate ca nivel de utilizare, ceea ce poate sugera că **există cerere**, dar și posibile **limitări de accesibilitate sau capacitate**.
- **Plasamentul** pentru persoane vârstnice și cu dezabilități și **îngrijirea la domiciliu** sunt puțin accesate, ceea ce poate indica:
 - lipsa acestor servicii în comunitate,
 - o informare insuficientă a beneficiarilor,
 - sau criterii restrictive de eligibilitate.

Recomandare:

Se recomandă:

- **consolidarea și extinderea serviciilor specializate** (ex. echipe mobile, îngrijire la domiciliu), mai ales pentru persoanele cu mobilitate redusă sau cu nevoi complexe,
- și **informarea constantă a comunității** despre tipurile de servicii disponibile, condițiile de acces și beneficiile acestora, pentru a crește gradul de utilizare acolo unde este necesar.

4.2. Calitatea serviciilor sociale

Situația privind **calitatea serviciilor sociale** utilizate arată o percepție **generală pozitivă** pentru asistența socială comunitară, dar **mai rezervată** sau **criticabilă** pentru celelalte tipuri de servicii. În rezultatul sondajului efectuat printre beneficiarii serviciilor sociale din localitățile beneficiare ale proiectului distribuția răspunsurilor este următoarea:

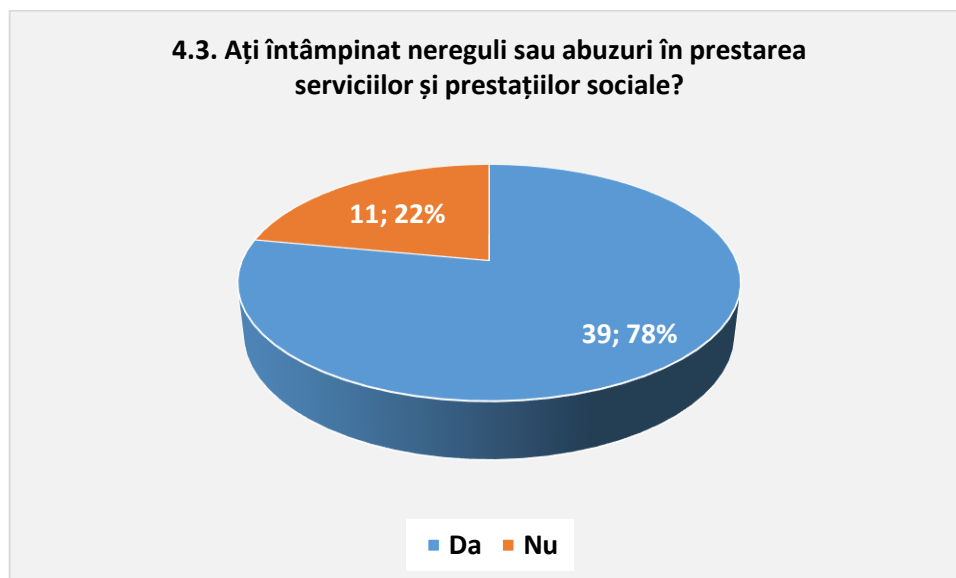
Concluzii:

1. **Asistența socială comunitară** este cel mai apreciat serviciu, obținând cele mai multe evaluări „foarte bună” și „bună”. Totuși, există și cazuri de evaluări „satisfăcătoare” și „nesatisfăcătoare”, ceea ce sugerează un potențial de îmbunătățire.
2. **Îngrijirea la domiciliu și plasamentul persoanelor vârstnice și cu dizabilități** au primit cele mai puține evaluări pozitive, indicând o nevoie urgentă de revizuire a calității acestor servicii.
3. **Asistența personală și serviciile de reabilitare** sunt evaluate preponderent ca „satisfăcătoare”, ceea ce arată o calitate medie, dar care nu atinge așteptările beneficiarilor.
4. La nivel general, *doar 26% dintre evaluări sunt „foarte bune”, în timp ce peste 40% sunt doar „satisfăcătoare”,* indicând un grad moderat de mulțumire.
5. Existența a **14% evaluări „nesatisfăcătoare”** atrage atenția asupra unor probleme sistemice în furnizarea serviciilor sociale.

Recomandări:

1. **Consolidarea calității în îngrijirea la domiciliu și plasamentul persoanelor vulnerabile:**
 - Organizarea unor sesiuni de formare profesională pentru personal.
 - Revizuirea procedurilor de lucru și a standardelor de calitate.
 - Creșterea monitorizării și evaluării periodice a serviciilor.
2. **Îmbunătățirea serviciilor de asistență personală și reabilitare:**
 - Implementarea unor planuri individualizate de intervenție.
 - Consultarea beneficiarilor în procesul de ajustare a serviciilor.
3. **Valorificarea exemplelor de bune practici din asistența socială comunitară:**
 - Extinderea modelelor de succes în alte servicii.
 - Schimburi de experiență între echipele de servicii.
4. **Abordarea feedback-ului negativ:**
 - Analiza cazurilor de insatisfacție pentru identificarea cauzelor principale.
 - Elaborarea unui plan de remediere specific pentru fiecare tip de serviciu.
5. **Mărirea gradului de implicare a beneficiarilor:**
 - Crearea unor mecanisme de feedback continuu (chestionare, focus-grupuri).
 - Implicarea beneficiarilor în co-crearea soluțiilor de îmbunătățire.

4.3. Nereguli și abuzuri în accesarea serviciilor și prestațiilor sociale



Conform datelor colectate, un număr semnificativ de respondenți (39 din 50) au raportat că au întâmpinat nereguli sau abuzuri în procesul de accesare a serviciilor și prestațiilor sociale. Acest fapt semnaleză o problemă sistemică, ce afectează nu doar calitatea serviciilor, ci și încrederea beneficiarilor în instituțiile abilitate.

La opțiunea **”Dacă ați răspuns Da, atunci specificați”** printre principalele nereguli menționate se numără:

- **Refuzuri nejustificate** de a acorda ajutor social, fără explicații clare;
- **Sistarea serviciilor** esențiale, precum cel de asistență personală, fără o notificare sau motivare corespunzătoare;
- **Tratamente preferențiale**, unde unii beneficiari sunt avantajați în detrimentul altora aflați în situații similare;
- **Comportament inadecvat al personalului**, inclusiv atitudini ostile, ton ridicat și lipsă de respect;
- **Solicitări informale de plăți (mită)**, ceea ce indică posibile fapte de corupție;
- **Lipsa de sprijin în situații de urgență**, cum ar fi refuzul ajutorului material fără justificare.

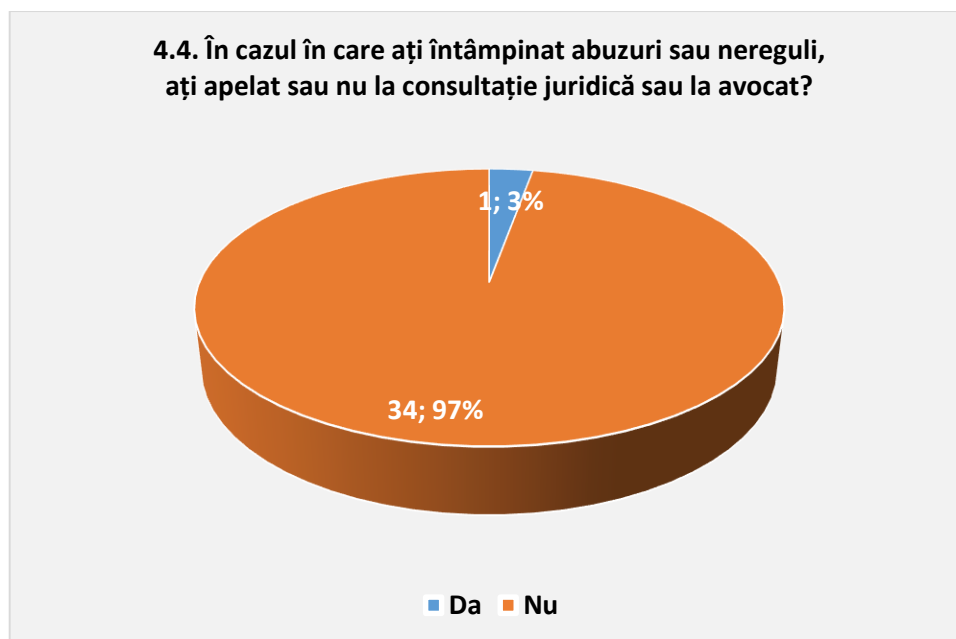
Aceste aspecte afectează grav accesul echitabil și demn la sistemul de protecție socială și pot amplifica vulnerabilitatea persoanelor aflate deja într-o situație dificilă.

Recomandări:

1. **Crearea unui mecanism de reclamații eficient**, accesibil și confidențial, prin care beneficiarii să poată semnală abuzuri sau tratamente incorecte;
2. **Formarea continuă a personalului** din serviciile sociale, cu accent pe etica profesională, comunicarea empatică și respectarea drepturilor beneficiarilor;
3. **Monitorizarea externă a instituțiilor** de către ONG-uri sau structuri independente, pentru a asigura transparența și responsabilizarea în prestarea serviciilor;

4. **Campanii de informare** adresate beneficiarilor, pentru a cunoaște drepturile lor și pașii pe care îi pot urma în caz de abuz;
5. **Revizuirea și simplificarea procedurilor administrative**, pentru a reduce arbitrarul și interpretările eronate în procesul de evaluare a eligibilității.

4.4. Apelarea la consultație juridică în cazul neregulilor și abuzuri în accesarea serviciilor și prestațiilor sociale



Deși o proporție mare dintre respondenți (78%) au raportat că au întâmpinat nereguli sau abuzuri în prestarea serviciilor și prestațiilor sociale, doar **1 persoană din 35** a apelat la **consultație juridică** sau **la un avocat**. Acest lucru relevă o lipsă semnificativă de acces sau încredere în mecanismele de apărare a drepturilor.

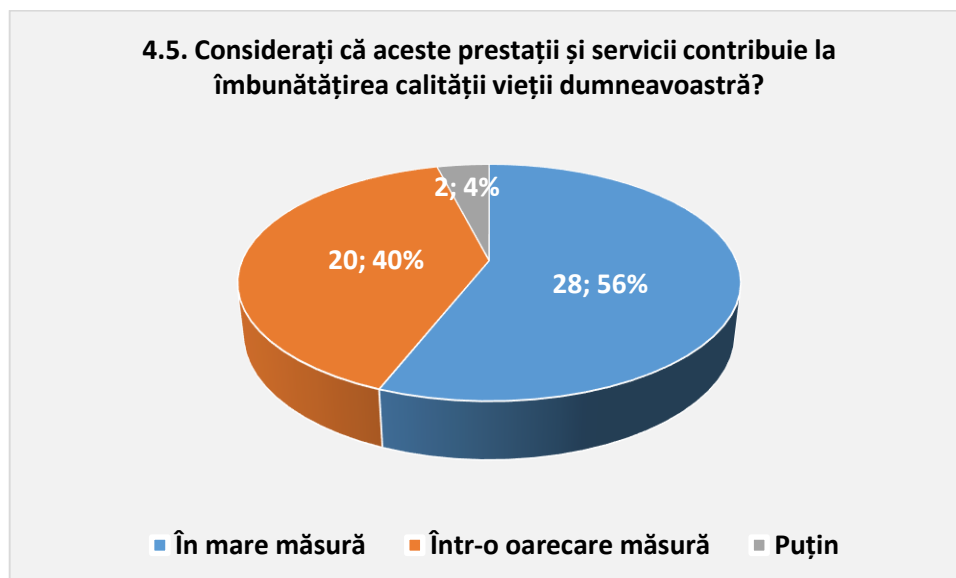
Factorii care pot contribui la neapelarea la sprijin juridic:

- Necunoașterea drepturilor legale sau a căilor de atac disponibile;
- Lipsa de resurse financiare pentru a angaja un avocat;
- Lipsa de încredere că un demers juridic va duce la rezultate concrete;
- Teama de represalii sau marginalizare în comunitate;
- Lipsa serviciilor de asistență juridică gratuite sau accesibile în comunitate.

Recomandări:

- **Dezvoltarea unor servicii de asistență juridică gratuite sau subvenționate** pentru persoanele vulnerabile;
- **Organizarea de campanii de informare juridică** la nivel local, în colaborare cu organizații neguvernamentale sau cabinete de avocatură pro bono;
- **Crearea unor puncte de informare comunitare**, unde beneficiarii pot primi sprijin și orientare privind soluționarea abuzurilor administrative;
- **Colaborarea cu parajuriști comunitari**, acolo unde există astfel de inițiative, pentru a oferi consultanță rapidă și accesibilă.

4.5. Impactul prestațiilor și serviciilor sociale la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor



Rezultatele obținute arată că majoritatea respondenților consideră că serviciile și prestațiile sociale contribuie pozitiv la calitatea vieții lor.

Aceste date reflectă un grad înalt de **apreciere și recunoaștere a utilității serviciilor sociale**, chiar dacă unele disfuncționalități au fost identificate în procesul de accesare sau furnizare.

Interpretare:

- Percepția general pozitivă poate fi asociată cu **rolul concret pe care aceste servicii îl au în asigurarea unui trai minim decent**, în special pentru categoriile vulnerabile (persoane în vârstă, cu dizabilități, familii cu venituri mici).
- Răspunsurile indică faptul că **intervenția socială este importantă, dar necesită ajustări**, pentru a deveni mai eficientă, accesibilă și echitabilă.

Recomandări:

- **Consolidarea și diversificarea serviciilor existente**, pentru a răspunde mai bine nevoilor individuale ale beneficiarilor;
- **Monitorizarea continuă a calității și eficienței serviciilor**, inclusiv prin feedback direct de la beneficiari;
- **Implicarea activă a beneficiarilor în procesele de evaluare și planificare a serviciilor sociale**, pentru a crește relevanța și impactul acestora.

4.6. Prestații și servicii care necesită îmbunătățiri sau introducere

Răspunsurile participanților evidențiază o serie de domenii prioritare pentru îmbunătățirea și dezvoltarea serviciilor și prestațiilor sociale.

Acestea pot fi grupate tematic astfel:

1. Prestații financiare și pensii

- Majorarea pensiilor de dizabilitate și a pensiei minime;
- Majorarea pensiei de urmaș;
- Extinderea perioadei pentru care se acordă gradul de dizabilitate;
- Simplificarea și transparentizarea procedurilor de determinare a gradului de dizabilitate.

2. Servicii de îngrijire și sprijin personalizat

- Asistență personală (inclusiv la domiciliu);
- Ajutor pentru persoane în vârstă, inclusiv consultații la domiciliu;
- Servicii pentru persoane imobilizate la pat;
- Sprijin pentru persoanele singurate.

3. Servicii sociale comunitare

- Cantine sociale (menționate de mai multe ori);
- Ajutor la lemne;
- Plasamente pentru persoane vârstnice;
- Servicii pentru copii în situații de risc și familii vulnerabile;
- Servicii de urgență în comunitate;
- Echipa mobile mai active;
- Servicii de reabilitare mai calitative și accesibile.

4. Acces și simplificare administrativă

- Proceduri mai simple și mai clare pentru obținerea prestațiilor;
- Digitalizarea serviciilor (cereri online, consultații la distanță);
- Campanii de informare despre drepturi și servicii.

5. Suport complementar

- Acces mai frecvent la bilete sanatoriale și foi de tratament;
- Asistență psihologică accesibilă;
- Dezvoltarea de școli specializate și programe de formare profesională.

Concluzie:

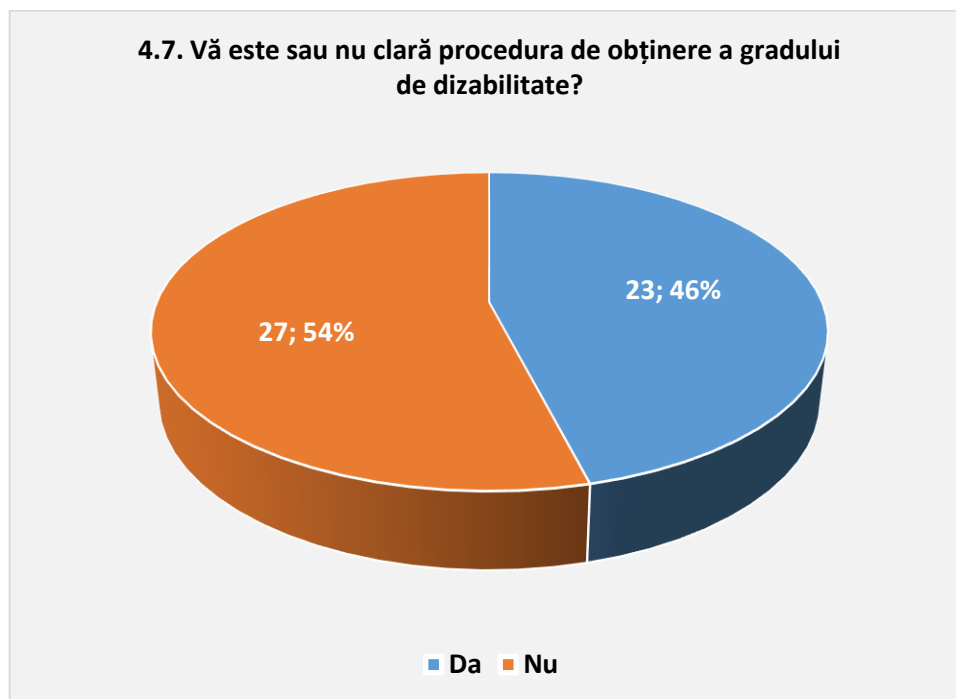
Răspunsurile indică o **nevoie complexă și diversificată de servicii sociale, prestații financiare și măsuri de suport adaptate grupurilor vulnerabile**, în special persoanelor vârstnice, cu dizabilități sau în situații de risc.

De asemenea, frecvența cu care sunt menționate anumite probleme (ex. nivelul scăzut al pensiilor, birocrăția, accesul dificil la servicii de bază) arată **un deficit sistemic care afectează percepția asupra calității și echității sistemului de protecție socială**.

Recomandări:

1. **Modernizarea și digitalizarea sistemului de acordare a prestațiilor sociale**, inclusiv posibilitatea depunerii documentelor online și urmărirea stadiului cererii;
2. **Majorarea nivelului pensiilor minime și a prestațiilor pentru persoanele cu dizabilități**, în concordanță cu costurile reale ale traiului;
3. **Extinderea rețelei de servicii sociale comunitare**, în special cantine sociale, servicii de îngrijire la domiciliu, echipe mobile și servicii de urgență;
4. **Asigurarea accesului la sprijin psihologic și consiliere juridică gratuită**, pentru persoanele care întâmpină nereguli;
5. **Campanii de informare și educație socială**, care să aducă la cunoștință drepturile și serviciile disponibile pentru beneficiari;
6. **Simplificarea procedurilor de evaluare și reînnoire a gradului de dizabilitate**, pentru a reduce stresul administrativ asupra beneficiarilor.

4.7. Claritatea procedurii de obținere a gradului de dizabilitate



Conform datelor colectate, doar **23 de respondenți** afirmă că le este clară procedura de obținere a gradului de dizabilitate, în timp ce **27 de persoane** spun că **nu** le este clară. Această distribuție echilibrată, cu o ușoară predominanță a celor care se confruntă cu neclarități, indică un **deficit semnificativ de informare și transparență** în acest domeniu.

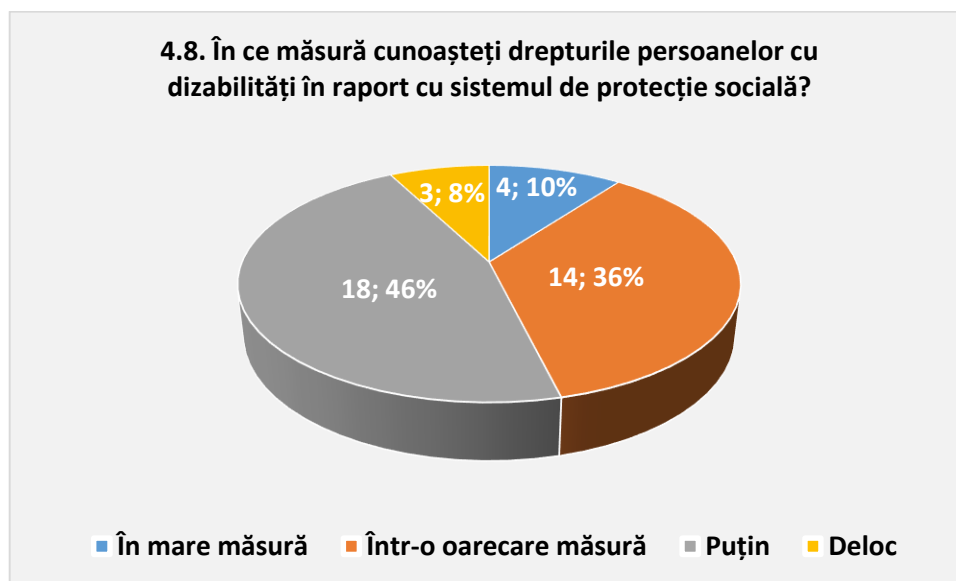
Posibile cauze ale acestei percepții:

- Lipsa unor ghiduri clare și accesibile pentru beneficiari;
- Terminologie tehnică sau confuză în formularele și instrucțiunile oficiale;
- Informații insuficiente oferite de instituții sau lipsa consilierii individuale;
- Modificări frecvente în proceduri și lipsa actualizării publicului.

Recomandări:

1. **Elaborarea și distribuirea unor ghiduri explicative** clare și prietenoase (pliante, broșuri, videoclipuri) privind pașii de urmat în procesul de stabilire a gradului de dizabilitate;
2. **Instruirea asistenților sociali** să ofere sprijin personalizat și clarificări beneficiarilor cu privire la procedură;
3. **Publicarea procedurii complete pe site-urile instituțiilor relevante**, într-un format simplificat și adaptat diferitelor tipuri de dizabilitate;
4. **Crearea unor puncte de informare și consiliere juridică gratuită** în centrele comunitare sau în cadrul instituțiilor de protecție socială;
5. **Revizuirea periodică a procesului administrativ**, pentru a-l face mai accesibil, predictibil și ușor de înțeles pentru persoanele vulnerabile.

4.8. Nivelul de cunoaștere a drepturilor persoanelor cu dizabilități în raport cu sistemul de protecție socială



Rezultatele arată că **majoritatea respondenților (21 din 39)** cunosc **puțin** sau **deloc** drepturile persoanelor cu dizabilități în raport cu sistemul de protecție socială, ceea ce indică un **grad redus de informare și empowerment** al beneficiarilor. Doar **4 persoane** declară că le cunosc „în mare măsură”, iar **14** – „într-o oarecare măsură”.

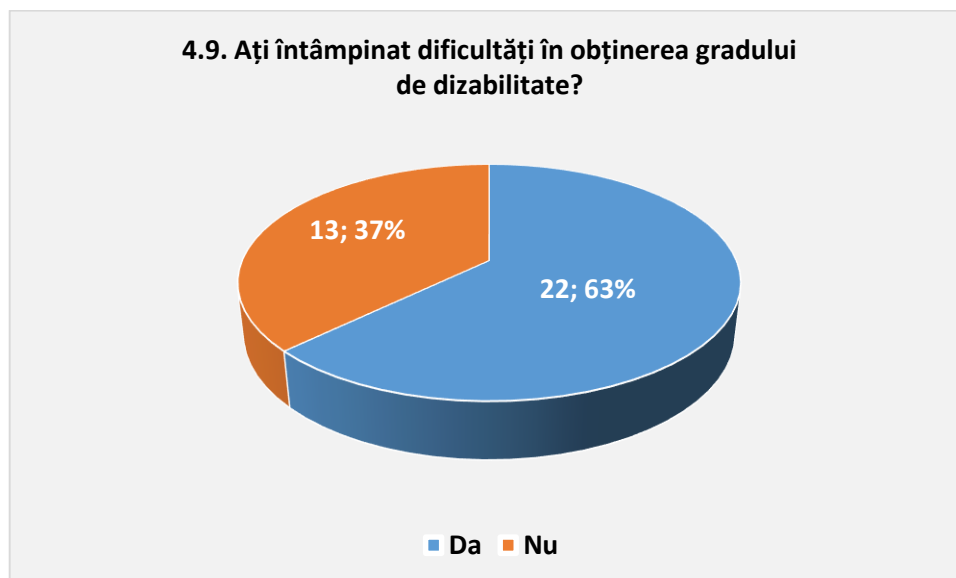
Această situație poate fi determinată de:

- Lipsa unor campanii de informare publică adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități;
- Bariere în accesul la informație (digitale, lingvistice, fizice);
- Lipsa interacțiunii directe cu specialiști sau consilieri sociali;
- Grad scăzut de implicare a instituțiilor publice în educarea juridică și socială a beneficiarilor.

Recomandări:

1. **Implementarea unor programe de informare continuă** privind drepturile persoanelor cu dizabilități, în parteneriat cu autoritățile locale și ONG-urile din domeniu;
2. **Dezvoltarea de materiale informative adaptate** diferitelor dizabilități (audio, video, limbaj simplificat);
3. **Organizarea periodică de sesiuni de informare, ateliere și sesiuni de întrebări-răspunsuri** cu specialiști în drepturi sociale și protecție juridică;
4. **Crearea unor centre de resurse și consiliere** în localități, unde persoanele să poată solicita ajutor în înțelegerea și exercitarea drepturilor lor;
5. **Creșterea implicării autorităților locale** în promovarea activă a drepturilor prin canale accesibile publicului (panouri informative, rețele sociale, întâlniri comunitare).

4.9. Dificultăți în obținerea gradului de dizabilitate



În urma analizării răspunsurilor, se constată că un număr semnificativ de respondenți (22 din 35) au întâmpinat dificultăți considerabile în obținerea gradului de dizabilitate. Aceasta sugerează existența unor deficiențe semnificative în procesul de evaluare și recunoaștere a dizabilității, care pot afecta direct accesul persoanelor la drepturile și serviciile la care au dreptul.

Factori care generează dificultăți:

- **Proceduri birocratice și complexe**, care necesită multiple deplasări și drumuri la instituții, ceea ce adaugă un stres suplimentar pentru persoanele care deja se confruntă cu dificultăți din cauza dizabilității.
- **Lipsa de transparență** în ceea ce privește criteriile de evaluare și acordare a gradului de dizabilitate, ceea ce poate duce la decizii percepute ca fiind incorecte sau nejustificate.
- **Dificultăți administrative și întârzieri** semnificative în primirea deciziilor, ceea ce face ca procesul să fie greu de înțeles și de gestionat pentru beneficiari.
- **Percepția unor comportamente incorecte din partea personalului**, inclusiv solicitarea de mită sau o atitudine necorespunzătoare, ceea ce generează frustrare și o lipsă de încredere în sistem.
- **Refuzuri repetate și neclarități** privind stabilirea gradului de dizabilitate, uneori chiar necesitatea de a apela la contestații pentru a obține rezultatele corecte.

La opțiunea "Dacă "Da", specificați" persoanele care au întâmpinat dificultăți în obținerea gradului de dizabilitate au semnalat următoarele probleme comune:

1. **Întârzieri semnificative în procesul de evaluare și decizie**, care au dus la frustrare și incertitudine, cu mulți beneficiari menționând că au așteptat mult timp pentru a primi o decizie finală sau că procedura a fost extrem de greoaie și birocratică.
2. **Necesitatea de a apela la contestații** pentru a obține gradul de dizabilitate, ceea ce sugerează o posibilitate de evaluare incorectă sau insuficientă a cazurilor, făcând procesul mai complex și mai costisitor pentru beneficiari.
3. **Percepția că deciziile de acordare a gradului de dizabilitate au fost incorecte** sau nu au reflectat situația reală a persoanelor, ceea ce indică posibile erori în procesul de evaluare.

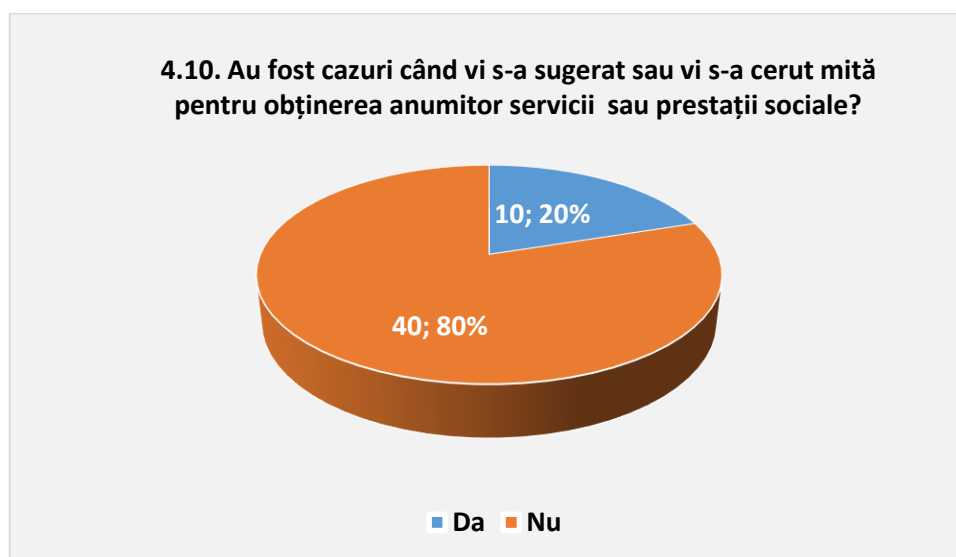
4. **Dificultăți în obținerea documentației necesare**, cu mulți respondenți menționând că au fost nevoiți să facă drumuri repetate, adesea în zadar, ceea ce a adăugat un stres suplimentar și a făcut procesul mai greu de gestionat.
5. **Probleme legate de comportamentul personalului evaluativ**, cu unii beneficiari semnalând solicitări de mită sau atitudini inadecvate în procesul de obținere a gradului de dizabilitate.

Aceste aspecte sugerează existența unor deficiențe semnificative în procedurile administrative și evaluative, care afectează grav accesul persoanelor cu dizabilități la drepturile și serviciile de care au nevoie.

Recomandări:

1. **Simplificarea și standardizarea procedurilor** de acordare a gradului de dizabilitate pentru a reduce complexitatea și a face procesul mai accesibil.
2. **Transparența și comunicarea clară** a criteriilor de evaluare, astfel încât persoanele interesate să înțeleagă pașii necesari și să evite confuziile.
3. **Îmbunătățirea infrastructurii administrative** și digitalizarea procesului pentru a reduce întârzierile și costurile implicate în obținerea deciziilor.
4. **Formarea personalului evaluativ** pentru a asigura un tratament corespunzător, non-discriminatoriu și respectuos față de persoanele cu dizabilități.
5. **Suport și consiliere juridică** pentru persoanele care întâmpină dificultăți în obținerea gradului de dizabilitate, pentru a le oferi informațiile și resursele necesare pentru a contesta eventualele decizii incorecte.

4.10. Integritatea în obținerea serviciilor sau prestațiilor sociale



Conform răspunsurilor, un număr mic de respondenți (10 din 50) au indicat că au fost situații în care li s-a sugerat sau li s-a cerut mită pentru obținerea anumitor servicii sau prestații sociale. Deși acest număr este relativ scăzut comparativ cu cei care nu au avut astfel de experiențe (40 din 50), prezența unor astfel de cazuri sugerează că în continuare există potențiale probleme de etică și transparență în procesele administrative.

Aceste cazuri indică posibile deficiențe în sistemul de protecție socială și în gestionarea resurselor, dar nu sugerează că fenomenul este răspândit sau sistemic la scară largă.

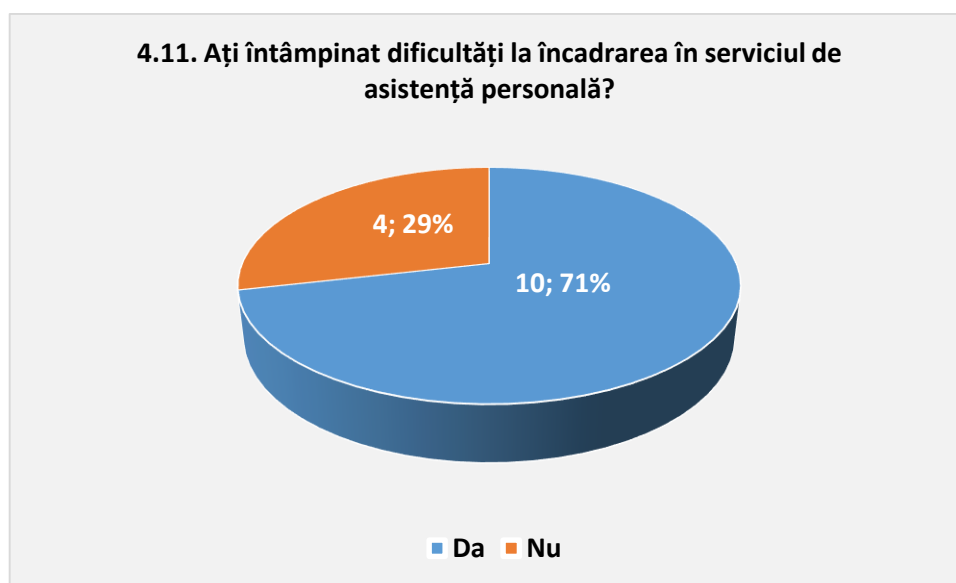
Concluzii:

1. **Posibile practici neetice:** Există cazuri izolate în care beneficiarii de servicii sociale au fost solicitați să ofere mită, ceea ce poate reflecta practici corupte sau comportamente neetice din partea unor funcționari publici.
2. **Sistemul nu este complet imun la corupție:** Deși majoritatea respondenților nu au raportat astfel de cazuri, există dovezi că mituirea este o problemă în anumite părți ale sistemului. Acestea ar putea implica instituții locale sau funcționari care nu respectă în totalitate standardele de etică.
3. **Impact asupra încrederii în sistem:** Chiar și cazurile izolate de mită pot afecta încrederea publicului în instituțiile responsabile cu acordarea serviciilor sociale, ceea ce poate duce la o percepție negativă generală și o reticență în a apela la aceste servicii.

Recomandări:

1. **Îmbunătățirea transparenței și responsabilității:** Este esențial ca procesul de acordare a prestațiilor sociale să fie cât mai transparent și clar reglementat. Crearea unor mecanisme de monitorizare și raportare a abuzurilor poate reduce riscurile de mituire.
2. **Implementarea unor măsuri stricte împotriva corupției:** Instituțiile publice responsabile cu furnizarea serviciilor sociale ar trebui să adopte politici stricte anticorupție. Acestea ar trebui să includă educația etică a funcționarilor publici și sancțiuni clare în cazurile de mituire.
3. **Crearea unui sistem de feedback anonim:** Beneficiarii serviciilor sociale ar trebui să aibă posibilitatea de a raporta orice fel de abuz sau cerere de mită într-un mod anonim și fără teama de repercusiuni, pentru a crește transparența și a încuraja o abordare corectă a procesului administrativ.
4. **Educația publicului și instruirea personalului:** Este important să se desfășoare campanii de educare a beneficiarilor privind drepturile lor și pașii corecți de urmat pentru a obține servicii sociale. De asemenea, funcționarii publici ar trebui să beneficieze de sesiuni de formare în ceea ce privește respectarea principiilor etice, nediscriminarea și integritatea.
5. **Crearea de canale de comunicare eficiente:** Autoritățile ar trebui să asigure o comunicare continuă și deschisă cu beneficiarii serviciilor, pentru a preveni neînțelegerile și abuzurile legate de oferirea serviciilor sociale.

4.11. Dificultăți la încadrarea în serviciul de asistență personală



O proporție semnificativă dintre respondenți (10; 71 %) au întâmpinat dificultăți în accesarea și obținerea diferitelor servicii sociale, cum ar fi încadrarea în serviciul de asistență personală și obținerea gradului de dizabilitate. Aceasta subliniază un proces birocratic complicat și adesea ineficient care poate afecta negativ viața beneficiarilor.

Deși majoritatea respondenților nu au raportat cazuri de mită, un număr mic dintre aceștia au indicat că le-a fost sugerată sau solicitată mită, ceea ce ar putea reflecta probleme de etică în instituțiile care administrează aceste servicii.

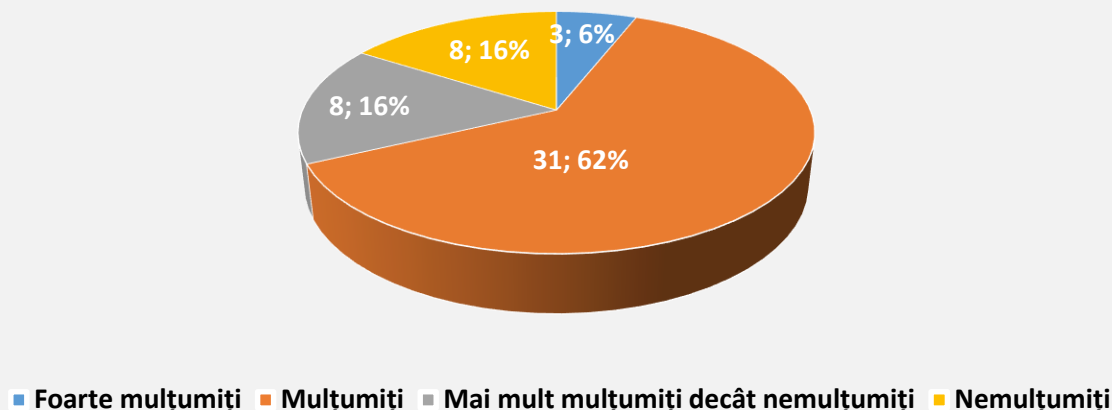
Mulți respondenți au menționat dificultăți legate de transparența criteriilor de evaluare și procedurile de obținere a serviciilor sociale, inclusiv lipsa unui sprijin informațional adecvat. Dificultățile legate de întârzierile în obținerea prestațiilor sociale și procesarea cererilor indică faptul că instituțiile responsabile sunt adesea supraîncărcate și au resurse limitate pentru a face față cerințelor beneficiarilor.

Recomandări:

1. **Simplificarea și digitalizarea proceselor administrative:** Este esențial ca procedurile pentru obținerea serviciilor sociale să fie simplificate, iar acolo unde este posibil, să fie digitalizate. Acest lucru ar reduce timpul de așteptare și ar facilita accesul beneficiarilor la serviciile de care au nevoie.
2. **Formarea personalului și îmbunătățirea relațiilor cu beneficiarii:** Personalul implicat în procesul de evaluare și acordare a serviciilor sociale trebuie să fie instruit în etica profesională, respect și empatie. De asemenea, ar trebui să existe o comunicare mai eficientă între instituții și beneficiari, pentru a reduce frustrările și confuziile.
3. **Creșterea transparenței în procesul de evaluare și acordare a serviciilor sociale:** Este important ca criteriile de acordare a prestațiilor sociale și serviciilor, cum ar fi gradul de dizabilitate, să fie clare, publice și ușor de înțeles. Beneficiarii ar trebui să fie bine informați cu privire la pașii pe care trebuie să îi urmeze.
4. **Prevenirea și combaterea corupției:** Este necesar să se implementeze măsuri stricte de prevenire a mituirii în procesul de acordare a serviciilor sociale. Autoritățile competente ar trebui să adopte politici clare și să asigure mecanisme de monitorizare și sancționare a oricăror practici corupte.
5. **Suport suplimentar pentru persoanele cu dizabilități și vârstă înaintată:** Aceste grupuri ar trebui să beneficieze de sprijin suplimentar, inclusiv consultanță juridică și suport psihologic, pentru a le ușura accesul la drepturi și servicii. În plus, este important ca instituțiile să fie mai receptive la nevoile individuale ale acestora.

4.12. Gradul de satisfacție a beneficiarilor în raport cu atitudinea angajaților din sistemul social

4.12. Cât de mulțumiți sunteți de atitudinea angajaților din sistemul social față de problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități?



Rezultatele privind satisfacția față de **atitudinea angajaților din sistemul social** arată o tendință generală pozitivă, dar cu nuanțe importante:

- **Majoritatea respondenților (31 din 50)** se declară *mulțumiți* de modul în care angajații se raportează la problemele persoanelor cu dizabilități.
- **Un număr redus (3 persoane)** se declară *foarte mulțumite*.
- **8 respondenți** au ales opțiunea *mai mult mulțumiți decât nemulțumiți*, ceea ce indică o satisfacție moderată.
- **Totuși, 8 persoane** s-au declarat *nemulțumite*, semnalând existența unor probleme persistente.

Concluzii:

1. **Percepția generală este favorabilă**, dar nu lipsită de critici. Deși mulți respondenți apreciază profesionalismul și deschiderea angajaților, există și persoane care au avut experiențe mai puțin pozitive.
2. **Nivelul scăzut al satisfacției „foarte mare” (doar 3 persoane)** sugerează că este loc de îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește empatia, comunicarea și implicarea personalului din sistemul social.
3. **Nemulțumirea exprimată de unii beneficiari** poate reflecta fie cazuri izolate de comportamente nepotrivite, fie disfuncționalități sistemice în accesibilitatea sau eficiența serviciilor.

Recomandări:

1. **Formare continuă pentru angajați** – Programe periodice de instruire privind lucrul cu persoane cu dizabilități, axate pe empatie, comunicare eficientă și respectarea drepturilor beneficiarilor.
2. **Mecanisme de feedback activ** – Introducerea unor chestionare de satisfacție sau cutii de sugestii anonime pentru a colecta în mod constant părerea beneficiarilor și a îmbunătăți calitatea serviciilor.
3. **Promovarea unei culturi organizaționale bazate pe respect și incluziune** – Valorificarea bunelor practici, oferirea de recunoaștere angajaților care dau dovadă de atitudine pozitivă și implicare.

4. **Evaluarea periodică a satisfacției beneficiarilor** – Pentru a urmări evoluția și a putea adapta politicile interne la nevoile reale ale persoanelor cu dizabilități.
5. **Crearea unui cod de conduită clar pentru angajați**, care să asigure un comportament etic, responsabil și adaptat nevoilor persoanelor aflate în situații vulnerabile.

4.13. Sistematizare structurată a propunerilor și observațiilor privind îmbunătățirea calității și accesibilității prestațiilor și serviciilor sociale

1. Simplificarea procedurilor și reducerea birocrăției

- Mai puțină birocrăție.
- Ușurarea procedurii de primire a gradului de dizabilitate.
- Să nu se facă multe drumuri cu stabilirea gradului de dizabilitate.
- Simplificarea termenilor de așteptare.
- Micșorarea duratei de așteptare în încadrarea în Asistență.
- Să fie prelungită perioada de confirmare a gradului de dizabilitate.
- De a nu modifica așa de des legislația.

2. Accesibilitatea și informarea beneficiarilor

- Mai multe informații (menționat de două ori).
- Accesibilitatea serviciilor.
- Accesibilitate mai rapidă.
- Programarea la medici să fie mai accesibilă.
- Susținerea persoanelor înaintate în vârstă în accesarea serviciilor.
- Sunt persoane care nu sunt la curent și nu beneficiază de ajutorul care li se cuvine.

3. Suport financiar adecvat și echitabil

- Mai multe suporturi bănești.
- Ajutoare sociale mai mari.
- Un mic ajutor iarna.
- Ajutor la căldură.
- Pensia prea mică.
- Indemnizațiile trebuie majorate.
- Mai multe ajutoare pentru copii.

4. Calitatea și diversificarea serviciilor sociale și medicale

- Mai multe servicii.
- Servicii de calitate, echipe mobile.
- Servicii de reabilitare pentru persoanele în vârstă, mai noi.
- Calificarea profesională a personalului angajat în domeniu (logopezi, psihopedagogi etc).

5. Personal competent și receptiv

- Persoane competente la Primărie.

V. Concluzii și recomandări

5.1. Concluzii

Raportul privind evaluarea serviciilor sociale din șase localități din Zona de Securitate a Republicii Moldova evidențiază atât punctele forte, cât și provocările sistemului de protecție socială din regiune. În general, beneficiarii apreciază serviciile sociale și prestațiile oferite, recunoscându-le un rol esențial în îmbunătățirea calității vieții lor. Totuși, există o serie de probleme sistemice care necesită atenție urgentă pentru a asigura un acces echitabil și eficient la aceste servicii.

Punctele forte identificate:

1. **Accesibilitatea relativă a unor prestații:** Prestații precum pensia pentru limită de vârstă și compensațiile la energie sunt percepute ca fiind accesibile și procesate în timp util, ceea ce indică o implementare eficientă și o comunicare clară între beneficiari și instituții.
2. **Rolul esențial al asistenței sociale comunitare:** Acest serviciu este cel mai apreciat, fiind accesat de majoritatea beneficiarilor, ceea ce reflectă o bună acoperire teritorială și o legătură strânsă cu nevoile comunității.
3. **Impact pozitiv asupra calității vieții:** Majoritatea respondenților consideră că serviciile și prestațiile sociale contribuie pozitiv la calitatea vieții lor, subliniind importanța acestora în asigurarea unui trai decent, în special pentru categoriile vulnerabile.

Provocări și probleme identificate:

1. **Birocrație și întârzieri:** Procedurile administrative sunt percepute ca fiind complexe și greoaie, ceea ce duce la întârzieri semnificative în accesarea unor prestații, cum ar fi pensia de invaliditate sau indemnizația de dezabilitate. Acest lucru afectează în special persoanele cu dizabilități, care au nevoie de acces rapid la sprijin.
2. **Lipsa de informare și transparență:** Mulți beneficiari nu cunosc drepturile lor sau procedurile de accesare a serviciilor, ceea ce indică un deficit de informare și comunicare din partea instituțiilor.
3. **Nereguli și abuzuri:** O proporție semnificativă de respondenți au raportat nereguli, inclusiv refuzuri nejustificate, tratamente preferențiale și comportamente inadecvate din partea personalului. Deși cazurile de mită sunt relativ rare, ele subliniază necesitatea unei supravegheri mai stricte.
4. **Servicii insuficiente sau de calitate redusă:** Servicii precum îngrijirea la domiciliu, plasamentul pentru persoanele vârstnice și serviciile de reabilitare sunt evaluate mai critic, indicând o nevoie de îmbunătățire a calității și accesibilității acestora.
5. **Dificultăți în obținerea gradului de dizabilitate:** Procesul de evaluare și acordare a gradului de dizabilitate este perceput ca fiind dificil, birocratic și neclar, ceea ce afectează accesul persoanelor la drepturile și serviciile de care au nevoie.

5.2. Recomandări

Pentru a îmbunătăți calitatea și accesibilitatea serviciilor sociale din regiune, următoarele măsuri ar trebui luate în considerare:

1. Simplificarea și digitalizarea procedurilor administrative:

- Reducerea birocrăției și simplificarea formularelor și procedurilor pentru accesarea serviciilor sociale.
- Implementarea unor platforme digitale pentru depunerea cererilor, urmărirea stadiului acestora și accesarea informațiilor necesare.
- Crearea unor ghiduri clare și accesibile pentru fiecare tip de serviciu sau prestație, disponibile atât online, cât și în format fizic.

2. Creșterea transparenței și informării beneficiarilor:

- Organizarea de campanii de informare la nivel local, pentru a explica drepturile și procedurile de accesare a serviciilor sociale.
- Publicarea clară a criteriilor de eligibilitate și a termenilor de procesare pentru fiecare prestație.
- Asigurarea accesului la consiliere juridică gratuită pentru persoanele care întâmpină dificultăți.

3. Îmbunătățirea calității serviciilor sociale:

- Extinderea serviciilor de îngrijire la domiciliu, plasament pentru persoanele vârstnice și servicii de reabilitare, cu accent pe calitate și accesibilitate.
- Formarea continuă a personalului din sistemul social, cu focus pe empatie, comunicare eficientă și respectarea drepturilor beneficiarilor.
- Monitorizarea și evaluarea periodică a calității serviciilor, inclusiv prin feedback direct de la beneficiari.

4. Reducerea întârzierilor și creșterea eficienței:

- Alocarea de resurse suplimentare (umane și financiare) pentru instituțiile supraîncărcate.
- Implementarea unor sisteme de prioritizare a cazurilor urgente și a celor cu dizabilități severe.
- Introducerea unor termene maxime de procesare pentru fiecare tip de prestație și monitorizarea acestora.

5. Prevenirea și combaterea abuzurilor:

- Crearea unui mecanism de reclamații accesibil și confidențial, pentru a permite beneficiarilor să semnaleze nereguli sau abuzuri.
- Implementarea unor măsuri stricte de prevenire a corupției, inclusiv educarea etică a personalului și sancționarea cazurilor de mită.
- Monitorizarea externă a instituțiilor de către ONG-uri sau structuri independente.

6. Sprijinirea persoanelor vulnerabile:

- Majorarea pensiilor și a altor prestații financiare, pentru a reflecta costurile reale ale traiului.
- Asigurarea accesului la servicii esențiale, cum ar fi ajutorul la căldură, bilete sanatoriale și servicii de urgență.
- Crearea de programe de sprijin psihologic și consiliere juridică pentru persoanele cu dizabilități și vârstă înaintată.

7. Implicarea activă a beneficiarilor:

- Organizarea de focus-grupuri și chestionare pentru a colecta feedback direct de la beneficiari privind nevoile și așteptările lor.
- Implicarea beneficiarilor în procesele de evaluare și planificare a serviciilor sociale, pentru a crește relevanța și impactul acestora.

Aplicarea acestor recomandări ar putea contribui semnificativ la îmbunătățirea sistemului de protecție socială din regiune, asigurându-se că toți beneficiarii au acces la servicii de calitate, într-un mod eficient și echitabil.