

PROIECT

Planul strategic

**de dezvoltare a serviciilor sociale al
Direcției generale asistență socială a
Primăriei municipiului Chișinău
pentru perioada 2013-2023**

2012

Proiect
Planul strategic
de dezvoltarea a serviciilor sociale
al Direcției generale asistență socială
a Primăriei municipiului Chișinău
pentru perioada 2013-2023



CUPRINS

- I. Introducere**
- II. Situația actuală**
- III. Definierea problemelor care determină necesitatea Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale**
- IV. Scopul Planului Strategic s Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale**
- V. Obiective Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale și domenii de intervenție**
- VI. Estimarea impactului și a costurilor**
- VII. Riscuri și amenințări în implementarea Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale**
- VIII. Rezultate scontate și indicatorii de progres**
- IX. Etapele de implementare a Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale**
- X. Monitorizarea și evaluarea implementării Planului Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale**

INTRODUCERE

Gradul de civilizație și dezvoltare a unei societăți se măsoară în mod determinant și prin sistemul de protecție socială existent în societatea respectivă, prin măsura în care mecanismele de redistribuire a veniturilor și sistemul serviciilor sociale, reușesc să asigure un nivel de trai acceptabil și șanse egale de participare la viața socială pentru toți cetățenii. După 10 ani de schimbări, de încercări de dezvoltare și progres a serviciilor sociale oferite persoanelor aflate în situații de risc, odată cu procesul de reformare a sistemului de pensii, a sistemului de asigurări de sănătate, apariția legislației cadru al asistenței sociale și al serviciilor sociale, revizuirea rolului comunității și autorităților locale în implementarea acțiunilor sociale prin aducerea acestora cât mai aproape de comunitate, recunoașterea rolului societății civile în asistența socială, toate sunt procese, care au presupus eforturi ale căror rezultate pozitive sunt deja vizibile și ele tind să devină evidente cu siguranță în următorii ani. Evoluția economică a Republicii Moldova din ultima perioadă - influențată profund de criza economică mondială - a afectat profund societatea, scăderea veniturilor, nivelul ridicat de stres, problemele cotidiene, apariția violenței având repercusiuni asupra calității vieții.

Necesitatea Planului Strategic al serviciilor de asistență socială al Direcției generale asistență socială este determinat de deficiențele vizibile ale sistemului actual de servicii sociale:

- insuficiența serviciilor sociale la nivel comunitar;
- fragmentarea la diferite niveluri a serviciilor de asistență socială, programelor, măsurilor pentru persoane și grupuri în dificultate;
- caracterul excesiv al instituționalizării, lipsa coordonării și conlucrării necesare pentru implementarea unor politici sociale integrate și coerente.

Dezvoltarea serviciilor sociale pentru persoane și grupuri în dificultate va crea oportunități mai bune pentru incluziunea socială a persoanelor în situații de risc, asigurând respectarea drepturilor fundamentale ale acestora. Combinând măsurile de prevenire, compensare și reabilitare, precum și soluționând cazurile la nivel comunitar înainte ca ele să se agraveze (soluționarea lor să devină mai costisitoare), sistemul va deveni mai eficient din punct de vedere al costurilor, va acoperi pe toți cei care au nevoie de sprijin social și va avea un impact pozitiv asupra calității vieții acestora.

Crearea și dezvoltarea servicii sociale va contribui la realizarea de către Republica Moldova a angajamentelor asumate în contextul

opțiunilor strategice în domeniul protecției sociale. Acestea includ: Planul Național de Acțiuni privind Drepturile Omului și Planul Național de Acțiuni “Educație pentru toți” 2004-2015, Obiectivelor de Dezvoltare ale Mileniului, Planului de Acțiuni Republica Moldova – Uniunea Europeană, precum și a Convenției Națiunilor Unite privind Drepturile Omului.

Situația actuală

Factorii ce influențează la cererea serviciilor sociale în cadrul Direcției generale asistență socială

În municipiul Chișinău există un șir de factori socio-economici care contribuie la cererea noi servicii sociale. Aceștia includ rate înalte de sărăcie și migrație, schimbări demografice și de atitudini culturale.

Deși situația economică din municipiul Chișinău a înregistrat o creștere pe parcursul ultimilor ani, progresul realizat în reformarea sistemului de asistență socială rămâne a fi modest. Partea preponderentă a sistemului de servicii sociale o constituie prestațiile sociale, care nu întotdeauna contribuie la atenuarea situației beneficiarilor. În unele cazuri intervenția este mai eficientă, dacă pe lângă prestațiile sociale, persoana poate beneficia și de serviciile sociale comunitară. În același timp, serviciile de asistență socială existente nu acoperă cererea pentru acestea.

Începând cu anii 1990, numărul total al populației în Republica Moldova este în descreștere. Se prognozează că între anii 2009 și 2020 numărul total al populației va scădea cu 121000, cu o micșorare a numărului de copii și adulți în vârstă până la 60 de ani, precum și o creștere semnificativă a numărului de persoane vârstnice. Creștere considerabilă a populației vârstnice semnifică că numărul total al celor care au nevoie de servicii sociale va crește până în anul 2020, chiar dacă numărul total al populației este în declin.

Tradițional, Direcția generală asistență socială a acordat atenție necesității de a susține persoanele și familiile în dificultate temporară sau pe termen lung, dar tradițiile culturale din ultimele decenii au favorizat în multe cazuri instituționalizarea persoanelor în vîrstă și cu dizabilități ca răspuns la nevoile sociale.

Ca rezultatul prelucrării analizei datelor disponibile despre solicitările potențialilor beneficiari de asistență socială se prezumă că în perioada anilor 2013-2014, aproximativ 15% din populația social vulnerabilă din municipiul Chișinău vor avea nevoie de cel puțin de un serviciu de asistență socială pe parcursul unui an. Suportul necesar include sprijin comunitar, precum și îngrijire

specializată sub formă de servicii sociale sau ajutor financiar pentru situații de urgență (separate de sistemul obișnuit de prestații bănești) pentru a-i ajuta să depășească o anumită criză specifică pe termen scurt.

Prestarea serviciilor sociale la momentul actual

Serviciile sociale sunt definite ca ansamblul de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale familiale sau de grup, în vederea depășirii unor situații de dificultate, pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și promovarea incluziunii sociale. Serviciile sociale sînt asigurate de către autoritățile administrației publice locale, precum și de persoane fizice sau persoane juridice publice ori private, în condițiile actelor normative în vigoare.

Tipurile de servicii sociale de care beneficiază populația pot fi clasificate în servicii sociale primare (comunitare), servicii sociale specializate și servicii sociale cu specializare înaltă. Majoritatea din beneficiarii serviciilor sociale cu specializare înaltă, în special cele rezidențiale, nu au nevoie de un astfel de nivel intensiv de asistență, folosind aceste servicii din lipsa alternativelor. Primăria administrează unele servicii sociale comunitare, autoritățile centrale administrează majoritatea serviciilor sociale cu specializare înaltă.

Serviciile sociale primare sînt primul punct de contact pentru beneficiarii sistemului de servicii sociale. La nivel comunitar există un număr limitat de servicii sociale: îngrijirea socială la domiciliu, cantinele de ajutor social, sprijin din partea asistenților sociali comunitari existenți, sprijin financiar din fondul republican și municipal de susținere socială a populației.

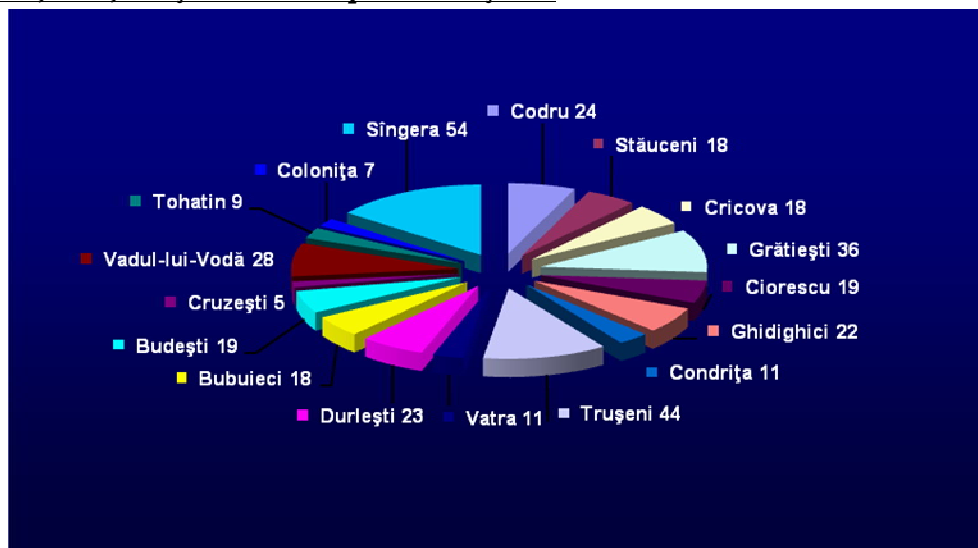
Serviciul de **îngrijire socială la domiciliu** este destinat persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități severe. Componenta de bază a activității Direcției generale asistență socială și subdiviziunilor ei teritoriale o constituie acordarea îngrijirea socială la domiciliu bătrînilor singuratici și cetățenilor inapți de muncă, cu grad sever de dizabilitate.

Serviciile sociale de îngrijire la domiciliu se prestează în baza „Regulamentului-tip, “Cu privire la secțiile de ajutor social la domiciliu a bătrînilor singuratici și cetățenilor inapți de muncă”, aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Familiei al Republicii Moldova nr. 16 din 22 aprilie 1994.

Serviciul de îngrijire socială la domiciliu întrunește 10 secții de îngrijire socială la domiciliu, în cadrul cărora activează 10 șefi de

secție, 6 șoferi, 280 lucrători sociali, inclusiv 34 lucrători sociali din suburbii.

Figura nr.9. Numărul beneficiarilor serviciului deservire socială la domiciliu din comune, sate, orașe ale municipiului Chișinău



În total sînt deserviți la domiciliu 2600 de pensionari solitari și persoanele cu dizabilități, dintre care 366 în comune, sate și orașe din cadrul municipiului Chișinău.

Tabelul nr. 7 Persoanele deservite

	Numărul secțiilor deservire socială la domiciliu		Numărul lucrătorilor sociali		Numărul persoanelor deservite	Numărul persoanelor deservite	Numărul persoanelor deservite
	2012		2012		2010	2011	2012
	plan	De facto	plan	De facto			
Botanica	2,5	1	70	57	838	848	659
Buiucani	1,5	1	40	34	383	433	370
Centru	2	2	60	57	607	646	582
Ciocana	1,5	0	40	33	321	333	294
Rîșcani	2,5	2	70	66	728	744	695
TOTAL	10	8	280	247	2877	3004	2600

Pe parcursul a 9 luni ale anului 2012 au fost luate la deservire 264 persoane. Din diferite motive au fost excluse de la deservirea la domiciliu 531 persoane, inclusiv -177 decedate și 354 din alte motive.

Tabelul nr. 8 Fluxul persoanelor deservite

	Centru	Buiucani	Rîșcani	Botanica	Ciocana	Municipiul Chișinău		
						2010	2011	2012
Lauați la deservire	49	38	55	43	79	320	153	264
Excluși de la deservire, din ei:	79	53	93	198	108	380	91	531
a) decedați:	40	21	50	53	13	251	68	177
b) în baza cererii	39	32	43	145	95	95	23	354

Ținând cont de înregistrarea solicitărilor de la mai mult de 2000 de oameni, care în prezent nu beneficiază de îngrijire la domiciliu,

din motivul accesibilității limitate la acest serviciu, este necesar de a dezvolta acest tip de serviciu.

Serviciul de alimentare din cadrul Direcției generale asistență socială activează în conformitate cu cerințele Legii nr. 81 din 28.02.2003 „Privind cantinele de ajutor social” și deciziei Consiliului municipal Chișinău nr. 1/1 din 10.02.2011 „Cu privire la alocarea de mijloace financiare pentru prestarea serviciilor de alimentație gratuită”, este asigurat de 6 cantine sociale, amplasate în 5 sectoare administrativ teritoriale ale mun. Chișinău, care oferă hrană pentru persoane aflate în dificultate, pe o perioadă ce nu depășește 23 de zile trimestrial. Acest serviciu este finanțat din bugetul local.

- sectorul Botanica – ÎSAP „Bucuria - EL” și ÎS „SPB Constructorul”;
- sectorul Buiucani –ÎMAP „Dieta-Vitas”;
- sectorul Centru –SRL „Flona”;
- sectorul Ciocana –SA „Centrala Electrică cu Termoficare - 2”;
- sectorul Rîșcani –ÎSAP „Rîșcani -ȘC”.

Conform cerințelor Regulamentului privind funcționarea cantinelor de ajutor social din municipiul Chișinău, persoanele social vulnerabile, care au viza de reședință în municipiul Chișinău, pot beneficia de serviciile cantinelor de ajutor social pe o perioadă de cel mult 23 zile lucrătoare în fiecare trimestru al anului (de 4 ori pe an).

Pe parcursul a 9 luni ale anului 2012, au fost deserviți zilnic 539 de persoane.

Tabelul nr. 5. Dinamica aprovizionării cu prînzuri

						2010 - 2012		
	Centru	Buiucani	Rîșcani	Botanica	Ciocana	2010	2011	2012
Nr. lunar de beneficiari	100	80	100	170	89	549	549	539
Nr. total de beneficiari	509	461	609	942	396	3489	3298	2917
Nr.de prînzuri oferite	18800	15040	18800	31960	16732	103266	102583	101332
Costul unui prînz (lei)						22,85	23,00	24,00
Cheltuieli efective (mii lei)						2344,7	2386,7	2366,5

Efectuînd o analiză a datelor indicate în tabelul de mai sus, putem menționa o creștere a costului unui prînz de la 20 la 24 lei și reciproc o scădere a numărul beneficiarilor de prînzuri gratuite de la 5250 la 2917 pe perioada anilor 2009 – 2012, adică cu 44% de prînzuri gratuite mai puțin au fost oferite în 2012, comparativ cu anul 2009.

Tabelul nr. 6. Categori de beneficiari

Denumire cantinei sociale, sediul	Nr. persoanelor care au beneficiat de prinzuri gratuite	Categoriile de beneficiari	Nr. persoanelor care au beneficiat de prinzuri la domiciliu	Nr. prinzurilor prestate la domiciliu	Nr. solicitanților care sînt în lista de așteptare	Nr. total de prinzuri oferite
<i>TOTAL pe municipiul</i>	1 - 1547 2 ori - 853 3 ori - 471 4 ori - 38 5 ori - 5 6 ori - 2 8 ori - 1 Total: 2917	p/v - 1532 gr. I - 315 gr. II - 873 gr. III - 122 per. soc. vul. - 43 copii - 32 Total: 2917	Total: 721 persoane	Total: 15953 prinzuri	Total: 382 persoane	Total: 101332 prinzuri

Se observă posibilități reduse a serviciului de a satisface necesitățile existente a păturilor social- vulnerabile. Din numărul total de persoane care au beneficiat de prinzuri gratuite, 53% - o lună în an, 29% - două luni, 16% - 3 luni și numai 1,3% - 4 luni în an.

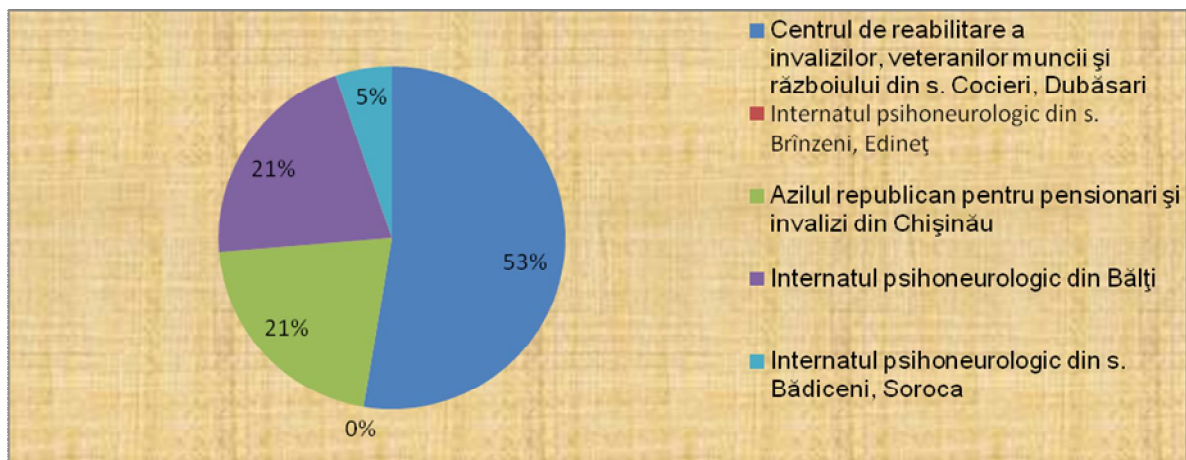
În ultimii cinci ani s-au implimentat și se dezvoltă serviciile sociale comunitare. Aceste servicii includ: consilierea, informarea, managementul de caz. Ele se bazează pe evaluarea inițială și complexă a beneficiarului și nevoilor lui individuale. Acțiunile se axează pe mobilizarea eforturilor persoanei și sporirea sprijinului din partea familiei și comunității în vederea depășirii situației dificile precum și asigurarea integrării sociale eficiente. Obiectivele serviciului de asistență socială comunitară:

- informarea privind accesul la serviciile sociale oferite, identificarea și prevenirea precoce a problemelor sociale și asigurarea intervenției timpurii pentru soluționarea lor;
- dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale primare pentru susținerea și consolidarea capacităților persoanelor și familiilor aflate în dificultate din municipiu.
- Mobilizarea și consolidarea capacităților comunității în îngrijirea și protecția persoanelor aflate în dificultate.

Un serviciu comunitar solicitat este acordarea **ajutorului material**. Acest ajutor se acordă o singură dată în an, de către Fondurile republican și municipal de susținere socială a populației, Fondul de rezervă a primăriei mun. Chișinău, Direcția locativ-comunală, în scopul atenuării situației materiale dificile a persoanelor socialmente vulnerabile, afectate de sărăcie sau aflate în condiții deosebit de dificile pe motiv de boală, în urma unor situații excepționale și este orientat spre satisfacerea nevoilor celor mai nevoiașe pături sociale, în baza anchetei sociale perfectate de către colaboratorii Direcțiilor asistență socială teritoriale în rezultatul evaluării condițiilor de trai a acestora.

Servicii sociale cu specializare înaltă

Serviciile de îngrijire rezidențială continuă a fi cele mai solicitate datorită accesului limitat la serviciile sociale comunitare și serviciilor de specializare. Îngrijirea rezidențială (24/24 ore) ar fi necesar să fie prestată numai unui număr foarte restrâns de persoane, care se confruntă cu probleme extrem de grave. Serviciile rezidențiale implică costuri mari, nu reflectă și nici nu satisfac pe deplin nevoile beneficiarilor. Aceștia ar putea beneficia de servicii sociale în familie și în comunitatea lor. Pentru acest lucru este nevoie de a dezvolta și crea noi servicii de specializare, atât pe termen scurt cât și pe termen lung, pentru o continuitate a incluziunii sociale a persoanelor în situații de risc. Instituțiile rezidențiale sunt gestionate de autoritățile centrale, 2 instituții sociale pentru persoane în etate și cu dizabilități și 4 internate psihoneurologice pentru adulți. În ultimii cinci ani numărul persoanelor aflate în îngrijirea rezidențială a crescut. Numărul cererilor de plasare a adulților atât cu profil somatic cât și psihoneurologic în instituții rezidențiale a depășit capacitățile de cazare și întreținere ale acestor instituții.



În cadrul serviciilor de îngrijire rezidențială se identifică un șir de probleme:

1. Îngrijirea instituțională nu asigură o abordare individualizată față de beneficiari.
2. Angajații instituțiilor rezidențiale nu sunt instruiți suficient pentru a acorda asistență adecvată nevoilor beneficiarilor și, adesea nu sunt incluși în programe de formare profesională continuă.
3. Sistemul nu prevede o revizuire a situației beneficiarului pentru a evalua posibilitatea reintegrării acestuia în familie și comunitate. Aceasta poate duce la deteriorarea relațiilor

familiale, izolare socială și dependență cronică de sistemul rezidențial.

4. Plasamentul de lungă durată și nedeterminat, impune necesitatea alocării resurselor financiare pentru același contingent de beneficiari pe perioade lungi de timp.
5. Sistemul de îngrijire rezidențială este costisitor în toate cazurile. După dezvoltarea și implementarea standardelor minime de calitate costul serviciilor rezidențiale va spori semnificativ.
6. Îngrijirea instituțională prin natura sa necesită acțiuni suplimentare pentru protecția drepturilor beneficiarului. Folosirea acestui tip de îngrijire ca o opțiune excepțională, va constitui o dificultate foarte mare pentru Republica Moldova în onorarea angajamentelor asumate în cadrul convențiilor internaționale.

În municipiul Chișinău sunt dezvoltate câteva **servicii sociale cu specializare înaltă**, orientate spre nevoile unui grup restrâns de beneficiari. Acestea includ: Centrul de plasament temporar pentru minori (copiii străzii), Centrul pentru reabilitarea victimelor traficului de ființe umane. Cu toate acestea, este evidentă insuficiența serviciilor sociale cu specializare înaltă pentru persoanele ce se confruntă cu multe probleme sociale grave, precum violența în familie și dependența de alcool și droguri. Nu există analize privind acoperirea nevoilor reale ale populației în astfel de servicii.

Serviciile protetico-ortopedice se prestează în cadrul Centrului Experimental, protezare, Ortopedie și Reabilitare, aflat în subordinea MPSFC. Serviciile Centrului sunt prestate persoanelor cu dizabilități locomotorii, asigurarea cu încălțăminte ortopedică, mijloace de locomoție nemecanizate și servicii de recuperare. Centrul are la evidență 87727 persoane. Serviciile se prestează atât în cadrul Centrului cât și la locul de trai prin intermediul echipelor medicale-tehnice și al felcerului pentru protezare din subordinea Direcțiilor teritoriale de asistență socială.

Tabelul nr.12. Numărul total de beneficiari de articole protetico-ortopedice

	Centru	Buiucani	Rîșcani	Botanica	Ciocana	Total
1. Numărul total de beneficiari în perioada de gestiune:	445	330	309	469	334	1887
- bărbați	246	130	173	227	190	966
- femei	199	200	186	242	144	971
a) Invalizi:	158	60	146	124	180	668
- gradul I	40	12	39	46	39	176

- gradul II	103	39	92	69	118	421
- gradul III	15	9	15	9	23	71
dintre care :						
Dintre care IRA	48	9	15	6	0	78
- invalizi de muncă	75	39	10	99	148	371
- invalizi din copilărie	35	12	114	19	42	222
b) pensionari	107	88	22	248	97	742
c) minori	26	152	117	52	0	347
d) bolnavi	87	30	12	45	0	174
2 Primari, din ei:	320	44	4	86	159	613
- bărbați	167	18	21	47	95	348
- femei	153	26	38	39	64	320
3 Proteze	15	10	14	19	14	72
4 Încălțăminte:	158	84	179	253	204	878
- protez	16	2	19	19	0	56
- specială	4	8	38	49	11	110
- ortopedică	138	74	122	185	193	712
5 Alte articole	219	94	109	76	120	618
a) aparat	1	3	0	0	0	4
b) tutor	3	4	2	1	3	13
c) corset	62	42	44	41	34	223
d) bandaj	42	26	47	73	50	238
e) diverse	111	114	16	49	33	323
6 Cărucioare, dintre care:	28	32	61	58	43	222
- la evidență	16	18	39	47	33	153
- eliberate	12	14	22	11	10	69
6. Numărul de demerse perfectate și transmise la CREPOR pentru a beneficia de cărucior în perioada de gestiune	16	18	24	25	21	104

Serviciile de reabilitare balneo-sanatorială oferă îngrijire intensivă pe termen scurt în centrele republicane pentru reabilitarea pensionarilor și persoanelor cu dizabilități: „Centrul Republican de Recuperare a Invalizilor și Pensionarilor Speranța” din orașul Vadul-lui-Vodă și „Centrul de Reabilitare a Invalizilor și Pensionarilor din Republica Moldova „Victoria” din orașul Sergheevca, regiunea Odesa, Ucraina, aflat în subordinea MPSFC fiecare centru având o capacitate de 260 paturi. Aceste servicii sunt acordate în formă de facilități pentru persoanele sus menționate, în dependență de categorie cu reducere la 100% sau 70% din costul biletului de reabilitare.

La evidența Direcției generale asistență socială pentru a beneficia de bilete de reabilitare medicală sînt înregistrați 19683 de solicitanți.

Pe parcursul a 9 luni ale anului 2012, prin intermediul Direcției generale asistență socială, au fost asigurați cu bilete de reabilitare medicală 1230 pensionari și invalizi, conform tabelului de mai jos:

Tabelul nr. 4. Distribuirea билетelor de reabilitare/recuperare acordate persoanelor în vîrstă și cu dizabilități

	Centru	Buiucani	Rîșcani	Botanica	Ciocana	Municipiul Chișinău	
						2011	2012
Centrul de reabilitare „Victoria”	91	122	156	170	104	643	643
- inv. gr. I	12	5	13	17	8	73	55
- inv. gr. II	30	49	53	63	45	269	240
- inv. gr. III	2	4	4	5	6	15	21
- pensionari p/u limita de vîrstă	40	62	78	75	38	233	293
- 30%	12	8	12	19	11	69	62
- 70%	1	3	3	2	3	5	12
- cu însoțitor	0	2	8	10	7	33	27
Centrul de reabilitare „Speranța”	77	105	133	152	95	549	562
- inv. gr. I	5	9	13	8	10	42	45
- inv. gr. II	31	37	41	58	45	192	212
- inv. gr. III	1	1	0	2	0	3	4
- pensionari p/u limita de vîrstă	39	53	74	81	36	287	283
- 30%	5	8	6	9	6	31	34
- 70%	1	0	0	0	0	5	1
- cu însoțitor	1	5	5	3	4	25	18
Alte sanatorii	3	8	7	3	4	10	25
- inv. gr. I	0	1	0	0	0	-	1
- inv. gr. II	1	4	1	1	1	2	8
- inv. gr. III	0	0	0	0	1	-	1
- pensionari p/u limita de vîrstă	2	3	6	2	2	7	15
- 30%	0	0	1	0	1	0	1
- 70%	0	0	1	0	1	0	1
- cu însoțitor	0	0	0	0	0	0	0
Total	171	235	296	325	203	1162	1230
Numărul beneficiarilor primari care au solicitat bilet de reabilitare	323	131	667	546	472	1928	2139

Analizînd date înscrise în tabel, putem menționa, că numărul beneficiarilor de bilete de reabilitare medicală a crescut cu 5,5% comparativ cu 9 luni ale anului 2011.

Totodată, observăm că numărul solicitanților înregistrați pe parcursul perioadei gestionate depășește cu 1,7% numărul билетelor recepționate de la Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova.

Definirea problemelor care determină necesitatea Planului Strategic al Direcției generale asistență social

Serviciile sociale existente nu satisfac pe deplin nevoile persoanelor în termeni cantitativi sau/și calitativi.

Cât privește **cantitatea** serviciilor sociale solicitate și prestate, există probleme de două tipuri: pe de o parte, multe persoane nu beneficiază de servicii de asistență socială chiar dacă au nevoie de ele (adică, există erori de excludere), pe de altă parte, unele persoane beneficiază de servicii de asistență socială de care nu au nevoie (adică, erori de includere). Motivele sunt:

Serviciile sociale existente sunt amplasate preponderent în localitățile urbane, iar în localitățile rurale acestea sunt insuficiente sau chiar inexistente ceea ce limitează accesul la ele a multor persoane în dificultate;

Lipsa informației cu privire la serviciile sociale nu asigură deplin realizarea dreptului la asistență socială;

1. Cerințele pentru confirmarea eligibilității pentru serviciile sociale se consideră complicate ceea ce generează refuzul solicitantului;
2. Atitudinile neadecvate față de beneficiari, intenționate sau neintenționate, pot împiedica persoanele să solicite serviciile sociale de care au nevoie;
3. Unele servicii sociale sunt limitate la anumite grupuri de persoane, ceea ce înseamnă că alții care ar putea beneficia de ele nu au această posibilitate;
4. Nu există un sistem de revizuire a cazurilor pentru a asigura servicii adecvate nevoilor beneficiarilor și necesitatea identificării momentului de ieșire din sistemul de asistență socială în cazul în care circumstanțele lor se îmbunătățesc.

Cât privește **calitatea** serviciilor sociale, se constată unele deficiențe:

1. sistemul actual se bazează mai mult pe servicii de intervenție decât pe servicii de prevenire. Această situație permite agravarea cazurilor, în cât soluționarea lor devine imposibilă la nivel comunitar și sunt referite la servicii de asistență specializată, care sunt și mai costisitoare. Intervenția întârziată provoacă efecte negative atât asupra beneficiarului și familiei lui, cât și asupra comunității;
 2. reabilitarea și reintegrarea beneficiarilor nu este întotdeauna responsabilitatea serviciilor de asistență socială primare;
 3. nu există un cadru operațional comprehensiv pentru prestarea serviciilor de asistență socială;
- distribuirea resurselor financiare și umane este inefficientă.

Unele măsuri noi de asistență socială orientate spre soluționarea problemelor identificate au fost deja implementate. Prezentul Plan Strategic are drept scop consolidarea acestor eforturi, pentru a oferi asistență socială celor ce au nevoie de ea, racordând-o la nevoile beneficiarilor.

Scopul planului strategic

Identificarea, stabilirea măsurilor și acțiunilor prioritare pentru următorii 10 ani în vederea acoperirii nevoilor sociale a persoanelor în dificultate.

Obiectiv general:

Obiectivul general al prezentului plan strategic este de a continua implementarea măsurilor și acțiunilor sociale, pentru garantarea dreptului fiecărei persoane/colectivități aflate într-o situație de nevoie socială determinată de motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, de a beneficia de **servicii sociale** corespunzătoare și nediscriminatorii.

Realizarea scopului planului strategic impune mobilizarea tuturor resurselor existente la nivelul comunității, responsabilizarea și implicarea factorilor relevanți prin dezvoltarea de parteneriate eficiente în vederea dezvoltării capacităților individuale sau colective, pentru asigurarea nevoilor sociale, creșterea calității vieții și promovarea principiilor de coeziune și incluziune socială.

Planul strategic subliniază rolul primordial al familiei în creșterea, îngrijirea persoanei cu dizabilitate, a persoanei vârstnice sau a oricărei alte persoane aflată în situație de risc de excludere socială și eforturile societății trebuie îndreptate în direcția susținerii familiei în asumarea responsabilităților.

Totodată, se recunoaște faptul că responsabilizarea familiei în spiritul noului pachet legislativ în domeniul asistenței sociale nu se poate realiza fără o abordare sistematică a problemelor cu care se confruntă familiile acestora. Astfel, resursele pentru depășirea unor situații dificile trebuie căutate pe rând la familia extinsă, rețeaua socială a familiei, profesioniști care intervin la un moment dat, comunitatea prin intervenția structurilor consultative, autorităților locale și serviciilor sociale primare, de prevenire și în ultimă instanță în intervenția specializată.

Prin implementarea Planului Strategiei se va asigura creșterea calității vieții a persoanelor în vârstă și cu dizabilități, a familiilor sociale vulnerabile aflate în situație de risc de excludere socială, urmărindu-se ca toate serviciile pentru aceste categorii, să respecte standarde minime prevăzute prin reglementări legale, care să fie verificate în mod periodic într-un sistem competent, coerent și

unitar. Pe de alta parte se subliniază importanța tuturor instituțiilor care, prin activitatea lor au legătură cu categoriile sus menționate aflați în situație de risc, de excludere socială, și care trebuie să conștientizeze faptul că sunt deopotrivă responsabile pentru protejarea intereselor și a drepturilor acestor persoane.

Vom acționa împreună cu autoritățile locale și comunitatea locală, pentru a dezvolta servicii care să se adreseze eficient persoanelor în vârstă, cu dizabilități și familiilor acestora, aflate în situații de risc/dificultate, asigurându-ne că fiecare dintre ei trăiește într-o familie.

În paralel vom urmări:

- sprijinirea autorităților locale în vederea identificării pârghiilor eficiente pentru ameliorarea problemelor cu care se confruntă persoanele adulte aflate în dificultate, a persoanelor cu dizabilități și vârstnicilor;
- dezvoltarea de servicii alternative de protecție care se adresează persoanelor adulte aflate în situații de risc înalt, a persoanelor cu dizabilități și vârstnicilor;
- dezvoltarea de programe pentru integrarea socio-profesională a tinerilor care părăsesc sistemul de protecție, a tinerilor cu dizabilități;
- asigurarea calității serviciilor prestate pentru persoanele cu dizabilități, a centrelor de îngrijire și asistență a persoanelor adulte în concordanță cu standardele aprobate pe plan național;
- îndrumarea și sprijinirea autorităților locale în vederea dezvoltării de servicii sociale pe plan local, care să acopere nevoile comunitare, prin alocarea de fonduri nerambursabile sau implicarea acestor instituții în parteneriate de tip public-privat;
- monitorizarea nevoilor sociale la nivel municipal, identificarea zonele cu riscuri majore în ce privește protecția socială, cartografierea serviciilor sociale și propunerea de intervenție prin dezvoltarea de parteneriate cu organizațiile nonguvernamentale.

Implementarea acțiunilor prezentului plan strategic își propune să conducă la realizarea unui sistem funcțional de servicii sociale prin dezvoltarea instituțională.

Prin sistem este necesar să se aplice măsuri și acțiuni menite să asigure prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare sau excluderea socială. Urmărim stabilirea unei abordări bazate pe parteneriat în planificarea și furnizarea de servicii sociale – parteneriate între instituțiile publice, precum și între acestea și instituțiile private și organizațiile neguvernamentale. Esența acestui sistem va fi abordarea managementului de caz pentru a investiga nevoile individuale ale cetățenilor. Serviciile și prestațiile sociale trebuie să fie dezvoltate și îmbunătățite la nivel municipal și se

adresează următoarelor categorii de beneficiari: vârstnici, persoane cu dizabilități, alte persoane aflate în situație de risc. Cunoașterea și ameliorarea fenomenului social implică structuri noi de evaluare, monitorizare, informare, analiză, parteneriat/colaborare sector public/privat, sector voluntariat, la nivel municipal prin servicii și organisme de calitate și reprezentative.

Planul strategic de dezvoltare a serviciilor sociale al Direcției generale asistență socială pentru perioada 2013-2023 constituie documentul de bază de planificare managerială și strategică a activității sale, ce asigură prioritizarea diversilor obiective reflectate în documentele naționale de politici și identifică lacunele în capacități, instrumente/metode pe care le va utiliza în vederea atingerii obiectivelor sale.

Pentru planificarea operațională a activității sale Direcția generală asistență socială va elabora planuri anuale, care vor prevedea măsuri concrete de realizare a Planului strategic de creare și dezvoltare a serviciilor sociale în municipiul Chișinău.

Viziunea Direcției generale asistență socială este de a promova servicii sociale diversificate, care vor face parte dintr-un sistem integrat de servicii sociale bine organizate, coordonate și planificate în rezultatul evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor protecției sociale.

Realizarea viziunii Direcției generale asistență socială, va fi posibilă datorită conlucrării actorilor sociali, prestatori de servicii sociale cu autoritățile publice locale de nivel unu și doi, datorită resurselor interne, externe și oportunitățile oferite de către organizațiile donatoare naționale și internaționale.

ANALIZA ACTORILOR SOCIALI

Analiza Actorilor Interni care solicită servicii sociale

Actori interni care solicită servicii sociale	Nevoile actorilor interni care solicită servicii
Persoane cu dizabilități	<ul style="list-style-type: none"> - Asistență medicală - Servicii de plasament temporar, după necesitate - Servicii de reabilitare - Servicii la domiciliu - Servicii de protezare - Serviciul social asistență personală - Socializare - Informare și educație
Persoane ținute la pat	<ul style="list-style-type: none"> - Deservirea la domiciliu - Asistență medicală - Susținere materială - Consiliere psihologică - Asistență 24/24
Pensionari pentru limita de	<ul style="list-style-type: none"> - Ajutor material

vîrsta	<ul style="list-style-type: none"> - Consiliere psihologică - Servicii de protezare - Servicii reabilitare sanatoriale - Asistență medicală
Persoane în etate singuratice	<ul style="list-style-type: none"> - Deservirea la domiciliu - Asistență medicală - Asistență personală - Servicii de protezare - Servicii de recuperare de zi - Servicii reabilitare sanatoriale
Persoanele fără adăpost	<ul style="list-style-type: none"> - Plasament temporar - Loc de trai - Incluziunea socială
Familii socialmente vulnerabile	<ul style="list-style-type: none"> - Ajutor material și social - Servicii primare de suport familial
Persoanele supuse traficului de ființe umane	<ul style="list-style-type: none"> - Consiliere psihologică - Asistență medicală - Reintegrare în familie și comunitate - Servicii juridice - Ajutor material - Loc de trai
Victimele violenței domestice	<ul style="list-style-type: none"> - Asistență medicală - Reintegrare în comunitate - Servicii de reabilitare - Consiliere psihologică
Șomerii	<ul style="list-style-type: none"> - Asigurarea locului de muncă - Asistență în căutarea unui loc de muncă - Recalificare profesională

2.2 Analiza Actorilor Interni care prestează servicii sociale

Actori interni care prestează servicii sociale	Nevoile actorilor interni care prestează servicii sociale
Administrația Publică Locală de nivelul I și II	<ul style="list-style-type: none"> - Resurse financiare pentru întreținerea serviciilor sociale - Servicii sociale diversificate - Resurse umane calificate
Organizațiile neguvernamentale din municipiul Chișinău	<ul style="list-style-type: none"> - Informare în domeniul social - Conlucrare cu administrația publică locală
Agenții economici	<ul style="list-style-type: none"> - Promovarea produselor - Colaborare cu prestatorii de servicii
Mass-media locală	<ul style="list-style-type: none"> - Radio locale - Difuzarea informației senzaționale
Direcția generală asistență socială și subdiviziunile ei	<ul style="list-style-type: none"> - Resurse financiare pentru dezvoltarea serviciilor de asistență socială - Baza de date corectă a tuturor categoriilor de beneficiari - Instruiri în domeniul asistenței sociale - Colaborare cu prestatorii de servicii din municipiul Chișinău - Rețea de servicii sociale
Asistenții sociali comunitari	<ul style="list-style-type: none"> - Condiții de muncă - Susținere în crearea și dezvoltarea serviciilor de asistență socială
Oficiul stării civile	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborare în serviciile de perfectare a actelor

Confesiunile religioase	- Colaborare cu prestatorii de servicii sociale - Implicare în acțiunile de caritate
Agencia Teritorială a Forței de Muncă	- Instruirea profesională/reorientare profesională - Colaborare cu prestatorii de servicii sociale

Analiza Actorilor Externi care solicită servicii sociale

Actori externi care solicită servicii sociale	Nevoile actorilor externi care solicită servicii
Persoanele în vîrstă și cu dizabilități instituționalizați	- Servicii sociale la nivel de comunitate - Integrare socială în localitate - Locuri de muncă pentru tineri
Persoanele care la moment se află în detenție în instituțiile penitenciare	- Orientare profesională - Medierea angajării în câmpul muncii - Consiliere psihologică și juridică - Reintegrare în societate
Persoanele traficate	- Servicii de repatriere - Consiliere psihologică - Locuri de muncă
Persoane din centrele de plasament de tip republican	- Activități educaționale - Consiliere juridică, psihologică
Persoane reîntoarse acasă de peste hotare	- Consiliere psihologică - Locuri de muncă în municipiul Chișinău - Consultanță juridică
Persoane infectate HIV	- Examinare medicală - Școlarizare - Instruire - Ajutor material, social - Reabilitare - Integrare socială

ANALIZA SWOT

Tabelul 3.1. Analiza punctelor tari

Puncte tari	Descrierea punctelor tari	Opțiuni de consolidare a punctelor tari
Resurse umane calificate	- specialiști care pot presta servicii calitative - rezultate așteptate	- instruirea continuă - motivarea personalului - recalificare
Servicii create	- Centrul de găzduire și orientare pentru persoane fără domiciliu stabil	- crearea unei rețele de servicii de incluziunea socială - promovarea experienței în prestarea serviciilor sociale - instruirea cadrelor existente - motivarea personalului - crearea condițiilor de activitate - extinderea serviciilor sociale
Oameni inițiativă	- DGAS - membri activi - responsabili - receptivi	- susținerea inițiativelor de dezvoltare a serviciilor sociale - implicarea societății civile în luarea deciziilor.
Cerere de servicii	- grupuri de potențiali beneficiari reprezentative (familii social vulnerabile,	- dezvoltarea serviciilor specializate pentru grupurile de beneficiari ca răspuns al nevoilor individuale

	persoane fără domiciliul stabil, persoane cu dizabilități, în etate, etc.)	
Agenții economici disponibili spre colaborare	- există agenți economici în municipiul Chișinău care sunt dispuși să susțină unele proiecte sociale	- elaborarea proiectelor comune - implementarea strategiilor de dezvoltare raionale - organizarea conferințelor, schimbului de experiență - mediatizarea activităților

Tabelul 3.2. Analiza punctelor slabe

Puncte slabe	Descrierea punctelor slabe	Opțiuni de minimalizare a punctelor slabe
Insuficiența resurselor financiare	- volum mare de lucru în raport cu resursele financiare acordate serviciilor sociale - lipsa condițiilor de activitate pentru unii prestatori de servicii	- atragerea finanțărilor externe - elaborarea proiectelor - planificarea resurselor în bugetul local
Insuficiență de informare	- specialiștii din domeniul social nu au capacități de căutare de fonduri și scriere de proiecte	- instruirea prestatorilor de servicii în căutare de fonduri și scriere de proiecte
Sistemul integrat de servicii sociale slab dezvoltat în municipiul Chișinău	- nu există un mecanism de lucru între direcția generală asistență socială și alți prestatori de servicii sociale din municipiul Chișinău	- dezvoltarea rețelei de asistență socială și diversificarea serviciilor - crearea și stabilirea unui sistem de evidență computerizată a serviciilor și beneficiarilor - mediatizarea serviciilor
Fluctuația cadrelor	- atitudine formală față de obligațiunile de serviciu - salarii mici pentru prestatorii de servicii sociale - nu sunt posibilități de creștere	- asigurarea cu local pentru asistenți sociali în comunitățile - dotarea cu echipament și tehnică necesară pentru activitate
Calitatea serviciilor sociale nu corespunde standardelor europene	- lipsa echipamentului modern - lipsa transportului specializat - nu există un mecanism de implementare a standardelor europene	- elaborarea unor proiecte pentru obținerea echipamentului și transportului specializat
Indiferența unor categorii de cetățeni	- părinți plecați peste hotare - copii și persoanele în vârstă lăsați în grija rudelor - abandon școlar - tineri în situații de risc	- deschiderea centrelor de zi multifuncționale - dezvoltarea serviciilor de tip familial - cuprinderea copiilor în activități extrașcolare - organizarea campaniilor de informare - promovarea modului de viață sănătos.

Tabelul 3.3. Analiza șanselor

Șanse	Descrierea șanselor	Opțiuni de folosire a șanselor
Colaborarea cu organizațiile donatoare internaționale - Fundația Soros Moldova	A fost încheiat un acord de colaborare cu	- scrierea și aplicarea proiectelor - raportarea la timp și corect - respectarea acordurilor de colaborare - implicarea agenților economici în

- UNICEF - DIFID - PNUD		activitățile proiectelor - colaborare cu ONG le locale
Schimb de experiență	- vizite de studiu - schimb de experiență - acorduri de parteneriat	-promovarea și preluarea modelelor pozitive - transparența activităților -elaborarea și prezentarea proiectelor comune
Colaborarea cu ONG	Instruiri asistență tehnică informare	-încheierea acordurilor de colaborare - includerea în rețeaua de ONG sociale - organizarea forumurilor

Tabelul 3.4. Analiza pericolelor

Pericole	Descrierea pericolelor	Opțiuni de minimalizare a pericolelor
Imposibilitatea obținerii resurselor de la bugetul de stat	- schimbări în legislație - lipsa susținerii din partea comunității	- prezentarea argumentată la Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și Ministerului Finanțelor a necesității finanțării serviciilor
Instabilitatea politică	- nesuținerea politicilor sociale inițiate de către organele decizionale - neimplementare HG cu privire la programul național de dezvoltare a sistemului integrat de servicii sociale	- aprobarea strategiei de dezvoltare a sistemului integrat de servicii sociale ca mecanism de implementare a programului național
Inflația	- neîncadrarea în volumele de cheltuieli inițiale - pierderea credibilității beneficiarilor - creșterea numărului de beneficiari	- integrarea beneficiarilor în activități economice - elaborarea proiectelor de modificare a legislației pentru indexarea cheltuielilor în dependență de inflație - revederea priorităților - inițierea serviciilor cu plată

În baza domeniilor prioritate de către Direcția generală asistență socială au fost elaborate **OBIECTIVELE STRATEGICE** ale dezvoltării sistemului de servicii sociale a persoanelor în situații de risc:

1. Asigurarea finanțării durabile a serviciilor sociale;
2. Crearea și extinderea în parteneriat public-privat a serviciilor sociale comunitare și de plasament
3. Dezvoltarea resurselor umane în domeniul social
4. Promovarea serviciilor sociale

Planul strategic de dezvoltarea a serviciilor sociale al Direcției generale asistență socială pentru perioada 2013-2023

Tabelul 1. Obiectivul strategic I.: Asigurarea finanțării durabilității serviciilor sociale

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultatele scontate	Cost total	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
1.	Atragerea fondurilor în domeniul social	2013 -2023	Direcția generală asistență socială	ONG- urile locale Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human Services International Moldova Association	Servicii create, calitative, crearea serviciilor noi, cointerisați tinerilor specialiști creșterea nivelului de trai a persoanelor social vulnerabile		Uniunea Europeană, FISM, USAID, Keystone Moldova Fundația Soros Moldova, etc. Bugetul municipiului Chișinău	4 proiecte implementate în domeniul social
2.	Planificarea și alocarea surselor din bugetul municipal	2013-2023	Direcția generală asistență socială,	Primăria municipiului Chișinău	Resursele alocate pentru funcționarea serviciilor (anual), incluziunea socială a persoanelor în risc.		Bugetul municipiului Chișinău	Buget aprobat pentru fiecare serviciul social al Direcției generale asistență socială în anul 2012 resurse planificate pentru 2013, Procesul de gestionare a banilor publici.

Tabelul 2. Obiectivul strategic II.: Crearea și extinderea în parteneriat public-privat serviciilor sociale comunitare și de plasament

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultate scontate	Cost total, Lei	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
1	Crearea serviciului social „Echipă mobilă” pentru persoane cu dizabilități mintale	2013	Direcția generală asistență socială	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human Services	Servicii social pentru persoane cu dizabilități mintale, prevenirea instituționalizării, acordarea serviciilor de sociale alternative de calitate, dezvoltarea relațiilor interpersonale cu familia		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Human Services International	1 serviciu social „Echipă mobilă” pentru persoane cu dizabilități mintale

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultate scontate	Cost total, Lei	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
2	Acordarea serviciilor sociale primare (ajutor material, umanitar)	2013-2023	Direcția generală asistență socială Fondurile municipale	Crucea Roșie, Misiunea fără frontieră, Fondul local de susținere socială a populației, aaaafondul de rezervă, agenți economici, ONG - urile locale	Servicii acordate în baza nevoilor identificate, îmbunătățirea calității vieții, depășirea stării de dificultate		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu agenți economici, ONG - urile locale, Fondurile municipale, agenți economici, ONG-urile locale	Nr. de beneficiari de ajutor umanitar Nr. de beneficiari de ajutor material
3	Instituirea Serviciului social „Asistenți personali”	2013	Direcția generală asistență socială	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human Services International	Oferirea suportului psiho-social persoanelor cu dizabilități severe, prevenirea instituționalizării, promovarea nediscriminării și a egalității șanselor.		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Human Services International	1 serviciu social cu 30 de asistenți personali
4	Crearea serviciului social „Respiro”	2014-2017	Direcția generală asistență socială	Primăria municipiului Chișinău,	Oferirea suportului persoanelor cu dizabilități severe, prevenirea instituționalizării, acordarea suportului familiei beneficiarului.		Bugetul municipiului Chișinău	1 serviciu social creat
5	Instituirea Serviciul social “Casa Comunitară”	2014-2016	Direcția generală asistență socială, Keystone Human Services International	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human Services International	Acordarea serviciilor de suport pentru persoane cu dizabilități mintale, confort psiho-emoțional, prevenirea instituționalizării, acordarea suportului psihologic familiei beneficiarului.		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Human Services International	1 serviciu social creat

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultate scontate	Cost total, Lei	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
6	Crearea serviciului „Plasament familial specializat”	2013-2015	Direcția generală asistență socială, Keystone Human Services International	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human Services International	Acordarea serviciilor de suport pentru persoane cu dizabilități și în etate, confort psiho-emoțional, serviciul alternativ conform necesităților beneficiarilor, prevenirea fenomenului cerșitului, boschetăriei.		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Human Services International	1 serviciu social creat
7	Crearea azilului municipal pentru persoanele de vîrsta a treia și cu dizabilități fizice	2013-2023	Direcția generală asistență socială	ONG-urile locale, Primăria municipiului Chișinău	Servicii de plasament temporar, permanent, contra plată pentru persoanele de vîrsta a treia și a celor cu dizabilități fizice		Keystone Moldova Fundatia Soros Moldova, etc. Bugetul municipiului Chișinău	1 azil municipal pentru persoanele de vîrsta a treia și cu dizabilități
8	Deschiderea și reorganizarea activității diferitor ateliere pe teritoriul Centrului de găzduire și orientare pentru persoane fără domiciliu stabil (reparația încălțămintei, reparația hainelor, croitorii, cusătorii, spălătorii, ateliere de țimplărie, construcția și reconstrucția monumentelor	2013-2023	Direcția generală asistență socială, Centrului de găzduire și orientare pentru persoane fără domiciliu stabil	ONG-urile locale Primăria municipiului Chișinău	Formarea locului de muncă, reorientare profesională, instruirea profesională, completarea bugetului prin veniturile suplimentare, incluziunea socială, rehabilitare psiho-emoțională, consiliere, promovarea nediscriminării și a egalității șanselor		Keystone Moldova Fundatia Soros Moldova, etc. Bugetul municipiului Chișinău	5 ateliere de lucru
9.	Crearea serviciului „locuințelor protejate” pentru persoane cu dizabilități	2015-2019	Direcția generală asistență socială, ONG-uri	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Human	Creșterii calitativă și cantitativă a serviciului Servicii de plasament pentru		UE, APL, Keystone Fundatia Soros Moldova, ONG-urile locale	1 locuință protejată create

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultate scontate	Cost total, Lei	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
			locale	Services International OONG- urile locale	tineri cu dizabilități reînțorși din instituții rezidențiale		Bugetul municipiului Chișinău	
10	Dezvoltarea serviciului îngrijirea socială la domiciliul a persoanelor solitare și acelor inapte de muncă	2013-2014	Direcția generală asistență socială	Primăria municipiului Chișinău, Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei	Dezvoltarea serviciului, aplicarea reglementărilor sistemului de evaluare a nevoilor și a gradului de dependență a beneficiarului		Bugetul municipiului Chișinău	1 serviciu de îngrijire socială la domiciliul a persoanelor solitare și acelor inapte de muncă
11	Dezvoltarea voluntariatului în serviciile sociale prestate	2013	Direcția generală asistență socială	USM ULIM Universitatea de stat „Ion Creanga”	Dezvoltarea bunei practici cu angajarea ulterioară, creșterea responsabilității civice, participarea și interacțiunea în societate, dezvoltarea unei societăți unitare prin integrare, includere socială, generarea de încredere și solidaritate, promovarea nediscriminării și a egalității șanselor		Bugetul municipiului Chișinău	
12	Deschiderea unui centru informațional pentru persoanele aflate în situații de risc	2015-2016	Direcția generală asistență socială	Primăria municipiului Chișinău în parteneriat cu agenți economici, ONG-urile locale	Orientare spre servicii conform necesităților ori în dependență de situații de dificultate a beneficiarului, Prestarea serviciilor calitative axate pe beneficiar și necesităților acestuia		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu ONG-urile locale, agenți economici	1 un centru informațional pentru persoanele aflate în situații de risc

Tabelul 3. Obiectiv strategic III.: Dezvoltarea resurselor umane în domeniul social

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultatele scontate	Cost total	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
1.	Formarea specialiștilor în domeniul social (lucrătorul social, asistentul social, logoped, kinezoterapeut, funcționarilor publici, etc.)	2013	Direcția generală asistență socială, ONG-uri locale	Primăria municipiului Chișinău, Keystone Hyman Services, ONG-urile locale	Specialiști calificați care lucrează în serviciile sociale create		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Hyman Services, ONG-urile locale	20 de specialiști (anual) au beneficiat de instruire 35 specialiști
2.	Organizarea instruirilor la nivel local	2013	Direcția generală asistență socială,	Primăria municipiului Chișinău, ONG-urile locale	Asigurarea cu cadre calificate, acumularea de cunoștințe, prestarea serviciilor calitative, reprofilarea.		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Hyman Services, ONG-urile locale	35 de specialiști (anual), 100 specialiști (5 ani)
3.	Crearea condițiilor întru motivarea personalului	2013	Direcția generală asistență socială,	Primăria municipiului Chișinău, ONG-urile locale	Îmbunătățirea calității serviciilor, reducerea fluxului de cadre prin menținerea personalului, crearea unor posturi de muncă noi.		Bugetul municipiului Chișinău în parteneriat cu Keystone Hyman Services, ONG-urile locale	Decorații, Mențiuni Premii banești

Obiectiv strategic IV.: Promovarea serviciilor sociale

	Obiective specifice	Termen de realizare	Responsabil	Parteneri	Rezultatele scontate	Cost total	Surse de finanțare	Indicatori de monitorizare
1.	Informarea populației despre serviciile sociale Pliante Emisiuni TV Ziare Radio Buletine informative	2013 - 2023	Direcția generală asistență socială, APL	APL MMPSF	Promovarea serviciilor sociale, sensibilizarea publică a populației		Buget local Donatori	Nr. de emisiuni Nr. de articole în ziare Nr. de bulete Nr. de buletine informative
2.	Actualizarea paginii electronice a Direcției generale asistență socială	2013	Direcția generală asistență socială,	Direcția generală asistență socială,	Informarea complexă a persoanelor cointeresate.		Bugetul local	Pagina electronică actualizată Număr de vizualizări a paginii

								electronice
3.	Organizarea campaniilor sociale de caritate, de colectare a fondurilor	2013-2023	Direcția generală asistență socială, APL	Agenții economici APL MMPSF	Promovarea serviciilor sociale, colectarea Fondurilor, acordarea ajutorului material persoanelor aflate în dificultate		Bugetul local	Număr de campanii organizate, nr. persoanelor ajutate, cazuri soluționate

Monitorizarea și evaluarea implementării Planului Strategic

În scopul evaluării impactului Planului Strategic al Direcției generale asistență socială asupra creării și dezvoltării serviciilor sociale eficient și efectiv, este necesar ca toate activitățile realizate să fie monitorizate și evaluate.

Monitorizarea și evaluarea implementării Planului Strategic, va contribui la maximizarea impactului sistemului integrat de servicii sociale în scopul respectării principiilor sistemului și nevoilor beneficiarilor, totodată, evitând formarea dependenței permanente de sistem.

Calitatea, corectitudinea, eficiența și eficacitatea măsurilor aplicate, vor reflecta modul de aplicare în practică a obiectivelor propuse prin Planul Strategic al Direcției. Indicatorii relevanți, vor fi identificați în cadrul logic și vor fi folosiți ca instrument de evaluare și monitorizare a implementării Planului Strategic.

Rezultatele procesului de monitorizare și evaluare, vor constitui o sursă importantă de informare, pentru evaluarea politicilor sociale și elaborarea planurilor strategice noi în domeniul asistenței sociale, precum și pentru evitarea unor riscuri noi. Evaluarea continuă, va permite elaborarea unei politici coerente, bazată pe cunoașterea adecvată a realității.

Monitorizarea și evaluarea implementării Planului Strategic, va avea loc anual și se va prezenta către Primăria municipiului Chișinău, partenerilor privați de activitate și Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.