AUDITUL SOCIAL – INSTRUMENT DE EVALUARE A CALITĂȚII SERVICIILOR SOCIALE BAZAT PE EVIDENȚE ȘI DOVEZI

SOCIAL AUDIT – AN EVIDENCE-BASED TOOL FOR ASSESSING THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES

CZU: 364-7:657.63 **https://doi.org/10.59295/spd2025s.99**

Marcela DILION
ORCID: 0009-0001-0215-0091
Email: m_dilion@yahoo.com
I.P. Keystone Moldova, Chișinău, Republica Moldova

Summary. *In the period July - October, 2024, the social audit of social services was carried out within the framework of the Project "Local Partnerships for Energy Efficiency in Social Services" funded by the European Union, co-financed and implemented by the Soros Foundation Moldova, in partnership with I.P. Keystone Moldova and A.O. "Social Innovation Fund of Moldova". About 400 people were involved in the social audit process, including representatives of non-profit organizations, social service providers, managers and staff of 66 social services, as well as their beneficiaries. The findings of the social services audit reflect non-compliance with minimum quality standards, more than half of the audited services are not accredited, the staff is not supplemented with specialists, case management is applied sporadically.*

Keywords: *social audit, beneficiaries, quality, social service.*

INTRODUCERE

Auditul social este un proces de evaluare continuă, care poate fi integrat în ciclul normal de activitate al unei organizații sau instituții şi poate fi considerat o condiție esențială pentru entități şi organizații în realizarea progresului şi a concesiilor cu societatea din care fac parte.

Analiza literaturii de specialitate, precum și a practicilor internaționale atestă că auditul social al serviciilor sociale reprezintă un proces complex, obiectiv, independent şi inductiv prin care se observă, se analizează şi se evaluează serviciile sociale în corespundere cu cadrul normativ în vigoare, în scopul identificării punctelor slabe şi determinarea acțiunilor necesare de întreprins pentru a asigura prestarea calitativă a serviciilor.

În Republica Moldova termenul de „audit social" nu este reglementat, se atestă doar unele studii realizate de către organizațiile societății civile cu suportul donatorilor. Unul din primele studii a fost realizat în 2014 de către Fundația Lumos în parteneriat cu Guvernul Republicii Moldova - Studiul „Evaluarea strategică a sistemului de protecţie a copiilor în Republica Moldova". Studiul a avut drept scop de a oferi date bazate pe dovezi în sprijinul elaborării unui Plan Naţional de Acţiuni pentru continuarea reformei

sistemului rezidențial de îngrijire a copilului, având ca rezultat dezvoltarea serviciilor pentru copiii aflați în situație de risc și asigurarea unui nivel de trai cât mai bun pentru aceștia. În cadrul studiului a fost realizat auditul cazurilor de asistență socială de către echipe formate din asistenți sociali și au fost audiate 111 cazuri de asistență socială din 8 structuri teritoriale de asistență socială. Auditul cazurilor de asistență socială scoate în evidență practici pozitive ale structurilor teritoriale de asistență socială, inclusiv: (i) practici pozitive în prevenirea instituționalizării; (ii) conștientizarea efectelor negative ale instituționalizării; (iii) stabilirea parteneriatelor cu părinții, alți reprezentanți legali ai copilului; (iv) înțelegerea importanței menținerii fraților împreună [1, p. 9].

În perioada anilor 2015 - 2016 CCF Moldova în cadrul Proiectului „Consolidarea capacității societății civile pentru participarea incluzivă în societate a celor mai marginalizați părinți și copii" implementat de CCF/ HHC Moldova, finanțat de Uniunea Europeană a realizat Studiul „Auditul serviciilor sociale în 12 raioane din Republica Moldova" [2]. În cadrul studiului s-a realizat auditul a 4 tipuri de servicii sociale din 12 raioane ale țării (Ocnița, Edineț, Dondușeni, Bălți, Drochia, Rîșcani, Hîncești, Cantemir, Leova, Cimișlia, Basarabeasca și Chișinău). Studiul reflectă progresul și dezvoltarea acestor servicii pe parcursul anilor 2015-2016, creșterea semnificativă a numărului de beneficiari și de activități realizate în cadrul unor servicii din anumite raioane. Totodată, în unele raioane nu a fost înregistrat niciun progres, unele servicii sociale au fost sistate, în detrimentul familiilor și copiilor. În cadrul studiului sunt prezentate recomandări specifice pentru fiecare raion, dar și unele de ordin general, care prevăd alocarea resurselor, elaborarea programelor de formare continuă a personalului angajat în aceste servicii.

MATERIALE ȘI METODE

În perioada iulie – octombrie, 2024 a fost realizat auditul social al serviciilor sociale în cadrul Proiectului „Parteneriate locale pentru eficiența energetică în servicii sociale" finanțat de Uniunea Europeană, co-finanțat și implementat de Fundația Soros Moldova, în parteneriat cu I.P. Keystone Moldova și A.O. „Fondul de Inovații Sociale din Moldova". Scopul auditului social al serviciilor sociale constă în evaluarea eficienței, eficacității, impactului și durabilității serviciilor sociale în contextul îmbunătățirii calității acestora. Prin auditul social s-a urmărit realizarea următoarelor obiective:

1) analiza cadrului normativ și metodologic aprobat și implementat de către prestatorii de servicii sociale privind organizarea și funcționarea serviciilor sociale și aprecierea gradului de implementare a acestuia;
2) determinarea punctelor forte, a problemelor generale cu care se confruntă prestatorii de servicii sociale, precum și a constrângerilor din perspectiva costurilor și riscurilor existente;
3) elaborarea recomandărilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor sociale supuse auditului, asigurarea implementării mecanismului de mobilizare comunitară și calității vieții beneficiarilor serviciilor sociale.

În cadrul auditului social al serviciilor sociale s-a utilizat o metodologie uniformă pentru toate tipurile de servicii sociale și beneficiari, cu mici ajustări pentru aspecte specifice. Aceasta a permis mult mai ușor să fie înțeleasă și folosită metodologia auditului social, permițând concentrarea pe cele mai importante aspecte ale serviciilor sociale.

În cadrul auditului social pentru colectarea datelor au fost utilizate următoarele metode, tehnici și instrumente de evaluare: (i) analiza documentară; (ii) interviul și (iii) formularul de audit social.

În corespundere cu formularul de audit social au fost analizate documentele serviciilor sociale cu privire la:

1) organizarea şi funcţionarea Serviciului: decizia de creare a Serviciului; regulamentul intern al Serviciului; organigrama Serviciului; acordurile de colaborare; materiale informaționale despre Serviciu (anunțuri, broșuri, pliante, etc.); planul strategic de dezvoltare a Serviciului; planul anual de activitate; rapoarte de activitate; registrul de evidenţă a reclamaţiilor etc.;

1) resursele umane din cadrul Serviciului: dosarele personale ale angajaților Serviciului; statele de personal; fișele de post; ordinele de angajare; contractele de muncă; documentele care atestă studiile, calificările (diplome, certificate de participare la cursuri de formare etc.); rapoartele de instruire; planul de organizare a sesiunilor de supervizare a personalului din Serviciu; procesele verbale ale ședințelor de supervizare; rapoartele privind rezultatele evaluării anuale a competențelor profesionale ale specialiștilor etc.;

2) beneficiarii Serviciului: registrul de evidență a beneficiarilor; dosarele beneficiarilor; formularele de evaluare inițială și complexă; planul individual de asistenţă; formularul de revizuirea a Planului individual de asistență etc.

Auditul social a prevăzut și aplicarea tehnicii interviului individual și de grup, fiind intervievați prestatorii de servicii, managerii și personalul din cadrul Serviciului social, reprezentanții organizațiilor societății civile.

Implicarea prestatorului și personalului din cadrul Serviciului s-a realizat prin furnizarea documentelor solicitate și analiza modului în care serviciile sociale sunt prestate în corespundere cu cadrul normativ. Acestea contribuie la identificarea barierelor în prestarea serviciilor, mijloacelor de a culege informații relevante pentru a concluziona dacă Serviciul își îndeplinește obiectivele.

Implicarea beneficiarilor este o caracteristică importantă a auditului social, fiind realizate în fiecare din cele 66 servicii supuse auditului câte 2-3 interviuri cu beneficiarii/reprezentanții legali ai acestora. Interviurile cu membrii familiei au fost deosebit de valoroase în procesul de audit social, aceștia fiind implicați, împreună cu reprezentanții comunității, în consultări organizate de echipa de audit social, furnizând informații și feedback. Această consultare a avut o contribuție importantă la evaluarea impactului serviciilor sociale la nivel comunitar.

Un instrument important utilizat în cadrul auditului este formularul de audit social, care include 30 de indicatori calitativi și cantitativi structurați în 3 capitole (a se vedea fig. 1).

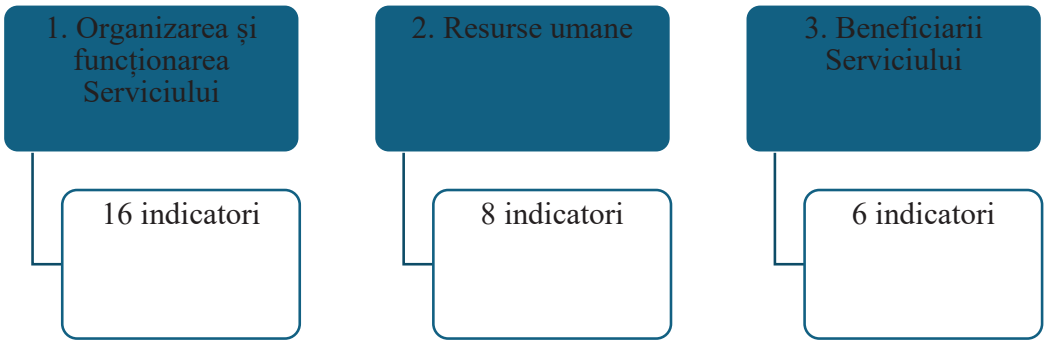


Figura 1. Indicatorii utilizați în procesul de audit social

Calitatea serviciilor sociale a fost apreciată în baza criteriilor din Formularul de audit cu un punctaj de la 0 la 3 puncte pentru fiecare criteriu, după cum urmează:

- 3 puncte - conformitate maximă a criteriului cu cerințele înaintate de cadrul normativ;
- 2 puncte - conformitate medie a criteriului cu cerințele înaintate de cadrul normativ;
- 1 punct - conformitate minimă a criteriului cu cerințele înaintate de cadrul normativ;
- 0 puncte - nu există conformitate a criteriului cu cerințele înaintate de cadrul normativ.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

În procesul de audit social au fost implicate 408 persoane (81% femei și 19% bărbați), care au inclus reprezentanți ai organizațiilor necomerciale, prestatori de servicii sociale, manageri și personalul din cadrul serviciilor sociale, precum și beneficiari.

Pentru realizarea unui audit social de calitate au fost asigurate următoarele condiții:

1) participarea directă a tuturor părților interesate și stabilirea consensului;
2) informarea corectă asupra obiectivelor auditului social;
3) existența unei echipe profesioniste;
4) elaborarea unei metodologii de audit în corespundere cu cadrul normativ privind organizare și funcționarea serviciilor sociale, precum și cu obiectivele stabilite în cadrul proiectului;
5) monitorizarea procesului de audit de către managerul de proiect pentru a putea oferi consultanță la necesitate și pentru a asigura corectitudinea aplicării metodologiei auditului social.

În corespundere cu scopul și obiectivele auditului social, procesul de audit social include șase etape, care reflectă pașii care trebuie de realizat pentru a asigura consecvența și calitatea auditului social al serviciilor sociale (a se vedea Figura 2).

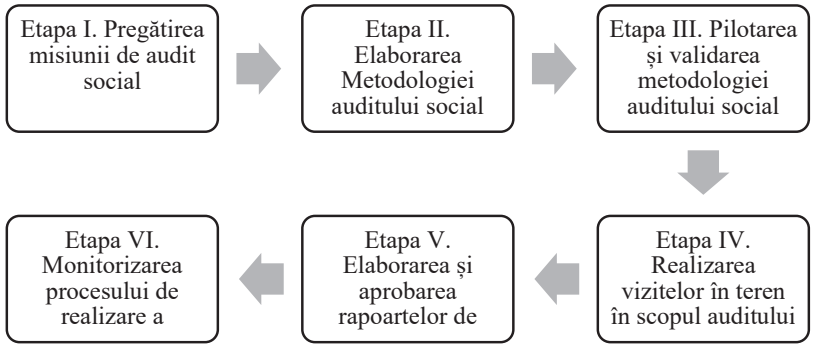


Figura 2. Procesul de audit al serviciilor sociale

Metodologia auditului social se axează pe două aspecte distincte [3, p. 24]:

1) concentrarea pe impactul serviciilor sociale asupra beneficiarilor și societății (calitatea vieții beneficiarilor, eficacitatea și eficiența serviciilor sociale în ceea ce privește costurile, reducerea sărăciei, incluziunea socială);
2) centrarea pe beneficiari, cu accent pe respectarea drepturilor beneficiarilor și standardelor de viață și oferirea suportului prestatorilor de servicii sociale pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor.

În contextul acestei analize, sintagma „calitatea serviciilor sociale" are un rol semnificativ și se referă la asigurarea unei prestări eficiente a serviciilor, a unei asistențe pozitive și a unei experiențe de sprijin a beneficiarilor, a standardelor și a proceselor care mențin beneficiarii în siguranță, recunoscând în același timp alegerile și controlul asupra propriei vieți. Atingerea și îmbunătățirea calității înseamnă asigurarea, că toate aceste componente sunt abordate, și încurajarea îmbunătățirii continue.

În cadrul acestui proces au fost supuse auditului social 66 de servicii sociale, dintre care 34 de servicii sociale pentru persoane vârstnice, 21 de servicii sociale pentru copii, 5 servicii sociale pentru persoane afectate de violență, 4 servicii sociale pentru persoane cu dizabilități și 2 servicii sociale pentru persoanele fără adăpost. Din numărul total de servicii sociale supuse auditului 38 de servicii sunt prestate de către Agențiile Teritoriale de Asistență Socială, 23 de servicii sociale sunt prestate de către primării și 5 servicii de către prestatorii privați. În ceea ce privește regiunile unde sunt localizate serviciile, cele mai multe sunt din Regiunea Nord a țării (27 de servicii sociale), urmată de Regiunea Centru (23 de servicii sociale) și respectiv Regiunea Sud (16 servicii sociale). În același timp, evidențiem că 33 de servicii sociale sunt localizate în mediul urban și tot atâtea în mediul rural.

În procesul de audit social au fost implicate toate părților interesate, după cum urmează:

a) prestatorul de servicii sociale;
b) managerul și personalul din cadrul Serviciului social;
c) beneficiarii și familiile acestora;
d) reprezentantul organizației necomerciale aplicante la Programul de granturi;

e) alți membri ai comunității, la necesitate.

Rezultatele auditului social au fost reflectate în 66 de rapoarte de audit, care au fost prezentate prestatorilor de servicii. Auditul serviciilor sociale a scos în evidență că 12 servicii sociale dețin certificate de acreditare emise în perioada anilor 2018 -2019, iar 18 servicii sociale au fost acreditate în perioada anilor 2020 – 2024, celelalte 36 de servicii sociale nu sunt acreditate.

În rezultatul auditului social au fost preselectate 49 de servicii sociale pentru următoarea etapă a concursului în cadrul Programului de granturi. Dintre serviciile sociale preselectate pentru următoarea etapă:

- 23 de servicii sociale sunt pentru persoane vârstnice;
- 17 servicii sociale pentru copii;
- 5 servicii sociale pentru persoane afectate de violență;
- 2 servicii sociale pentru persoane cu dizabilități;
- 2 servicii sociale pentru persoanele fără adăpost.

Din numărul total al serviciilor sociale preselectate 30 de servicii sunt prestate de către agențiile teritoriale de asistență socială, 15 servicii sociale sunt prestate de către primării și 4 servicii de către prestatorii privați.

În ceea ce privește regiunile unde sunt localizate serviciile, cele mai multe sunt din Regiunea Nord a țării (20 de servicii sociale), urmată de Regiunea Centru (17 servicii sociale) și respectiv de Regiunea Sud (12 servicii sociale). În același timp, evidențiem că 25 de servicii sociale sunt localizate în mediul urban și 24 în mediul rural.

CONCLUZII

Auditul celor 66 de servicii sociale a scos în evidență următoarele**:**

- cadrul normativ și metodologic cu privire la organizarea și funcționarea serviciilor sociale corespunde parțial cu standardele minime de calitate;
- marea majoritate a serviciilor sociale nu dispun de planuri de dezvoltare strategică, iar planurile anuale de activitate au un caracter formal și necesită a fi ajustate;
- mai mult de jumătate din serviciile supuse auditului nu sunt acreditate (36 de servicii sociale), iar în cazul a 12 servicii sociale certificatele de acreditare sunt expirate;
- în marea majoritate a serviciilor statul de personal nu corespunde standardelor minime de calitate;
- lipsesc planurile și programele de formare continuă a personalului din cadrul serviciilor sociale;
- prestatorii de servicii sociale nu asigură supervizarea profesională a personalului și evaluarea anuală a competențelor profesionale;
- marea majoritate a serviciilor sociale evaluate nu respectă criteriile de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în cadrul Serviciului;
- managementul de caz este aplicat sporadic de către specialiști;
- dosarele beneficiarilor din cadrul serviciilor sociale sunt incomplete.

Analiza rapoartelor de audit social reflectă și cele mai importante recomandări cu privire la îmbunătățirea calității serviciilor sociale, care se referă la:

- Elaborarea, modificarea și completarea actelor normative în corespundere cu cadrul normativ național;
- elaborarea și aprobarea planului strategic de dezvoltare a Serviciului în contextul asigurării calității serviciilor prestate și a planului anual de activitate;
- pregătirea prestatorilor de servicii sociale pentru acreditare;
- revizuirea și completarea statului de personal cu specialiști în corespundere cu standardele minime de calitate;
- elaborarea planului anual de formare continuă a personalului, în baza evaluării necesităților de instruire;
- implementarea mecanismului de supervizare profesională și a procedurii de evaluare anuală a competențelor profesionale;
- elaborarea, aprobarea și implementarea procedurii de admitere (per Serviciu);
- aplicarea managementului de caz în corespundere cu cadrul metodologic aprobat;
- perfectarea dosarului beneficiarului în corespundere cu cadrul normativ în vigoare.

În baza constatărilor și recomandărilor auditului social, I.P. Keystone Moldova a asigurat includerea în cadrul propunerilor de proiect elaborate de către OSC-uri ca să fie planificate acțiuni, care vor contribui la:

a) revizuirea cadrului normativ și metodologic de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
b) consolidarea competențelor personalului din cadrul serviciilor sociale;
c) implementarea acțiunilor de mobilizare comunitară;
d) îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor și familiilor acestora.

REFERINȚE:

1. *Raport Evaluarea strategică a sistemului de protecție a copiilor în Republica Moldova*. Chișinău: Bons Offices, 2014. ISBN 978-9975-80-917-7. Disponibil: https://oamenisikilometri.md/wp-content/uploads/2016/11/Evaluare-strategica-sistem-protectie-copii-moldova-Lumos-Moldova.pdf
2. *Auditul serviciilor sociale în 12 UTA din Republica Moldova*. Chișinău, 2016. Disponibil: https://www.ccfmoldova.org/noutati/auditul-serviciilor-sociale-din-rm-un-studiu-lansat-de-noi
3. Sprijin pentru Ministerul Muncii și Justiției Sociale din România în domeniile beneficiilor sociale și serviciilor sociale. Componenta 1. Audit Social Model de audit social pentru România. București, 2017. Disponibil: https://mmuncii.ro/j33/images/Documente/MMPS/Rapoarte_si_studii_MMPS/DPSS/2019_-_SRSS_-_Componenta1_-_Audit_social_-_2_Model_de_audit_social_pentru_Romania.pdf