

LEGE Nr. 197/2012 din 1 noiembrie 2012  
privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale

*Text în vigoare începând cu data de 14 octombrie 2019*  
**REALIZATOR: COMPANIA DE INFORMATICĂ NEAMȚ**

*Text actualizat prin produsul informatic legislativ LEX EXPERT în baza actelor normative modificatoare, publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, până la 11 octombrie 2019.*

**Act de bază**

**#B:** *Legea nr. 197/2012, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 754 din 9 noiembrie 2012*

**Acte modificatoare**

**#M10:** *Legea nr. 177/2019*

**#M9:** *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 51/2017*

**#M8:** *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 82/2016*

**#M7:** *Ordonanța Guvernului nr. 27/2015*

**#M6:** *Legea nr. 125/2015*

**#M5:** *Legea nr. 66/2015*

**#M4:** *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 65/2014*

**#M3:** *Ordonanța Guvernului nr. 18/2014*

**#M2:** *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2013*

**#M1:** *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 84/2012*

*Modificările și completările efectuate prin actele normative enumerate mai sus sunt scrise cu font italic. În fața fiecărei modificări sau completări este indicat actul normativ care a efectuat modificarea sau completarea respectivă, în forma **#M1**, **#M2** etc.*

**#CIN**

**NOTĂ:**

Prin *Hotărârea Guvernului nr. 118/2014* au fost aprobate Normele metodologice de aplicare a prevederilor *Legii nr. 197/2012* privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale.

**#B**

**Parlamentul României** adoptă prezenta lege.

**CAPITOLUL I**

**Dispoziții generale**

## ART. 1

(1) Prezenta lege reglementează procesul de evaluare, certificare, monitorizare și control pentru asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale.

(2) Prevederile prezentei legi se aplică tuturor serviciilor sociale, precum și furnizorilor de servicii sociale, publici și privați, care funcționează pe teritoriul României, denumiți în continuare furnizori.

(3) Serviciile sociale constituie o componentă a sistemului național de asistență socială și au drept scop sprijinirea persoanelor vulnerabile pentru depășirea situațiilor de dificultate, prevenirea și combaterea riscului de excluziune socială, creșterea calității vieții și promovarea incluziunii sociale a acestora.

(4) Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale este responsabil de organizarea, coordonarea, implementarea procesului privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, precum și de realizarea controlului în domeniu.

## ART. 2

(1) Calitatea în domeniul serviciilor sociale reprezintă ansamblul de cerințe și condiții ce sunt îndeplinite de furnizori și de serviciile sociale acordate de aceștia pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor beneficiarilor.

(2) Calitatea în domeniul serviciilor sociale reprezintă o preocupare permanentă pentru furnizori, pentru personalul serviciilor sociale, precum și pentru autoritățile publice.

## ART. 3

(1) Evaluarea și monitorizarea calității în domeniul serviciilor sociale se realizează în baza unor standarde, criterii și indicatori.

(2) La elaborarea standardelor, criteriilor și indicatorilor prevăzuți la alin. (1) se au în vedere principiile calității în domeniul serviciilor sociale, axate, cu precădere, pe aspecte referitoare la:

a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului;

b) relația dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;

c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;

d) relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general;

e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

(3) Standardele, criteriile și indicatorii, elaborați cu respectarea prevederilor alin. (2), conțin elemente cu caracter general, precum și elemente specifice, în funcție de tipul serviciilor sociale și de categoriile de beneficiari.

#### **#M10**

#### **ART. 4**

*(1) Asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale este centrată pe beneficiar, soluționarea nevoilor și respectarea drepturilor acestuia fiind prioritare. Beneficiarii serviciilor sociale aparținând minorităților naționale pot folosi limba maternă în raporturile lor cu furnizorul de servicii sociale, în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și ale Legii administrației publice locale nr. 215/2001\*), republicată, cu modificările și completările ulterioare.*

#### **#B**

(2) În înțelesul prezentei legi, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

a) asigurarea calității cuprinde totalitatea activităților de dezvoltare, planificare, implementare și îmbunătățire permanentă a activităților aferente serviciilor sociale și presupune un proces continuu de analiză, evaluare, certificare, monitorizare și control din partea autorităților statului și a furnizorilor de servicii sociale;

b) evaluarea calității constă în analiza modului în care furnizorii și serviciile sociale îndeplinesc condițiile prevăzute de lege, precum și cerințele specifice de calitate, evidențiate printr-un set de standarde, criterii și indicatori;

c) monitorizarea calității cuprinde activitățile de colectare și înregistrare a datelor privind rezultatele evaluării, urmărirea acestora în scopul verificării menținerii nivelului de calitate constatat și a gradului de satisfacție a beneficiarilor, precum și pentru întreprinderea acțiunilor de îmbunătățire continuă a serviciilor sociale;

#### **#M10**

d) controlul asigurării calității în domeniul serviciilor sociale cuprinde activități și tehnici operaționale, planificate și derulate sistematic, în scopul verificării respectării standardelor, criteriilor și indicatorilor care au stat la baza acreditării furnizorilor și licențierii serviciilor sociale, precum și a recunoașterii nivelurilor de calitate;

e) acreditarea furnizorilor de servicii sociale și licențierea serviciilor sociale, ca părți ale asigurării calității, reprezintă totalitatea activităților de evaluare și certificare a respectării criteriilor și standardelor reglementate;

#### **#B**

f) furnizor de servicii sociale acreditat este furnizorul, definit la [art. 37](#) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, căruia i se recunoaște dreptul de a acorda servicii sociale;

#### **#M10**

g) *serviciul social licențiat este definit la [art. 27](#) alin. (1) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și prevăzut în [Nomenclatorul serviciilor sociale aprobat prin \*Hotărârea Guvernului nr. 867/2015\*](#), cu modificările și completările ulterioare, căruia i se conferă dreptul de a funcționa;*

#### **#B**

h) standardele de calitate în domeniul serviciilor sociale reprezintă un ansamblu de norme ce conțin criterii măsurabile de structură, de proces și de rezultate, în baza cărora se stabilește nivelul de calitate a serviciului social.

#### **#CIN**

*\*) La data de 5 iulie 2019 a intrat în vigoare [Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019](#) privind Codul administrativ. Prin [art. 597](#) alin. (2) lit. e) din [Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019](#) a fost abrogată [Legea administrației publice locale nr. 215/2001](#), republicată, cu excepția [art. 30 - 34, 55, 55<sup>^1</sup>, art. 79](#) alin. (1), [88, 89, 90, 99, 99<sup>^1</sup>, 101](#) și [art. 102](#) care se abrogă la data desfășurării alegerilor pentru alegerea autorităților administrației publice locale care se organizează începând cu anul 2020.*

#### **#M10**

##### **ART. 5**

*(1) În domeniul calității serviciilor sociale se acreditează furnizorii și se licențiază serviciile sociale, în condițiile prezentei legi.*

#### **#B**

*(2) Acreditarea furnizorilor se realizează în baza criteriilor specifice, denumite în continuare criterii, ce reprezintă cerințele de bază prin care se evidențiază capacitatea acestora de a înființa, a administra și a acorda servicii sociale. Respectarea criteriilor este atestată prin certificat de acreditare.*

#### **#M10**

*(3) Licențierea serviciilor sociale se realizează în baza standardelor minime de calitate, ce reprezintă cerințele minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor, obiectivele asumate, rezultatele așteptate. Standardele minime de calitate, denumite în continuare standarde minime, constituie nivelul de referință a calității serviciilor sociale, iar îndeplinirea acestora este obligatorie și se atestă prin licență de funcționare.*

#### **#B**

##### **ART. 6**

*(1) Nivelul de calitate a serviciilor sociale se evaluează în baza unor indicatori de performanță, pornind de la nivelul de referință, reprezentat de*

standardele minime definite la [art. 5](#) alin. (3), corespunzător clasei a III-a, până la clasa I, care reprezintă cel mai înalt nivel de calitate și se evidențiază prin încadrarea în clase de calitate.

(2) Nivelurile de calitate se atestă printr-o siglă distinctivă corespunzătoare fiecăreia din cele 3 clase prevăzute la alin. (1).

(3) Încadrarea în clasele de calitate II - I atestă gradul de excelență a serviciului social și este opțională.

#### ART. 7

Scopul prezentei legi este de a contribui la:

- a) respectarea drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- b) asigurarea, menținerea și îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale;
- c) promovarea celor mai bune practici, a performanței, precum și a concurenței dintre furnizori;
- d) facilitarea accesului beneficiarilor la servicii sociale de calitate;
- e) asigurarea tratamentului egal și nediscriminatoriu al beneficiarilor;
- f) asigurarea gestionării eficiente a fondurilor publice, precum și a resurselor umane și materiale;
- g) respectarea principiului transparenței privind calitatea serviciilor sociale.

## CAPITOLUL II

### **Accreditarea furnizorilor de servicii sociale**

#### **ART. 8**

(1) Furnizorii pot acorda servicii sociale numai dacă dețin certificat de acreditare.

(2) Serviciile sociale pot funcționa pe teritoriul României numai dacă dețin licență de funcționare.

#### **#M10**

*(3) Furnizorii acreditați și serviciile sociale licențiate, în condițiile prezentei legi, se înscriu în sistemul de evidență a serviciilor sociale, prevăzut la [art. 43](#) alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, denumit Registrul electronic unic al serviciilor sociale.*

#### **#M10**

#### **ART. 9**

*(1) Criteriile și standardele minime care stau la baza acreditării furnizorilor, respectiv a licențierii serviciilor sociale acordate de către aceștia se aprobă prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale\*) și, după caz, al conducătorilor autorităților administrației publice centrale care au atribuții de reglementare și/sau de organizare a anumitor tipuri de servicii sociale.*

#### **#B**

(2) Criteriile utilizate în vederea acreditării furnizorilor privesc, în principal, următoarele:

- a) date de identificare privind furnizorul;
- b) informații privind cunoștințele în managementul serviciilor sociale;
- c) condiții prevăzute de [Legea nr. 292/2011](#), obligatorii pentru înființarea, administrarea, funcționarea și finanțarea serviciilor sociale.

#### **#M10**

(3) *Standardele minime utilizate pentru licențierea serviciilor sociale au în vedere, în principal, următoarele aspecte:*

#### **#B**

- a) scopul serviciilor sociale și specificul activităților derulate;
- b) nevoile de bază ale beneficiarilor;
- c) calitatea vieții și siguranța beneficiarilor;
- d) calitatea managementului și competența personalului de specialitate;
- e) respectarea disciplinei economico-financiare.

#### **#M10**

(4) *Pentru evaluarea, în vederea acreditării furnizorului și a licențierii serviciului social, se solicită, după caz, documente justificative, fișă de autoevaluare și se realizează vizite de evaluare în teren.*

#### **#B**

(5) *Fișa de autoevaluare prevăzută la alin. (4) reprezintă un formular standard în care se înscriu de către solicitantul acreditării datele și punctajul estimat de acesta cu privire la gradul de îndeplinire a standardelor minime.*

#### **#CIN**

*\*) A se vedea:*

- [Ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr. 424/2014](#) privind aprobarea criteriilor specifice care stau la baza acreditării furnizorilor de servicii sociale;
- [Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 25/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială;
- [Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 26/2019](#) privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip familial destinate copiilor din sistemul de protecție specială;
- [Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 27/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor;
- [Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 28/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice;
- [Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019](#) pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în

*dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale;*

*- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 81/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale;*

*- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.*

## **#B**

### **ART. 10**

(1) Acreditarea furnizorului presupune următoarele etape:

- a) evaluarea furnizorului în baza criteriilor definite la [art. 5](#) alin. (2);
- b) aprobarea sau respingerea cererii de acreditare a furnizorului;
- c) eliberarea certificatului de acreditare sau, după caz, a notificării de respingere a cererii de acreditare;
- d) înregistrarea furnizorului acreditat în Registrul electronic unic al serviciilor sociale, constituit și administrat, conform legii, de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale.

(2) Evaluarea furnizorului constă în verificarea îndeplinirii criteriilor, pe baza documentelor justificative.

### **#M10**

*(3) Acreditarea furnizorului se realizează la cererea acestuia și numai dacă, la data depunerii cererii, se angajează că, în termen de maximum 3 ani de la data obținerii certificatului de acreditare, va avea cel puțin un serviciu social licențiat.*

## **#B**

(4) Furnizorul acreditat are obligația de a informa Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale asupra oricăror schimbări privind datele înscrise în documentele justificative prevăzute la alin. (2). Neîndeplinirea acestei obligații poate conduce la retragerea acreditării.

(5) Certificatul de acreditare se acordă pe perioadă nedeterminată.

### **#M10**

*(6) În situația în care, la împlinirea termenului prevăzut la alin. (3), furnizorul nu are cel puțin un serviciu social licențiat, acreditarea acestuia este retrasă din oficiu și furnizorul este radiat din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.*

### **#M9**

(7) \*\*\* Abrogat

### **#M10**

### **ART. 11**

(1) Licențierea serviciului social presupune următoarele etape:

a) evaluarea serviciului social în baza standardelor minime definite la [art. 5](#) alin. (3);

b) aprobarea sau respingerea cererii de licențiere a serviciului social;

c) eliberarea licenței de funcționare provizorii/licenței de funcționare sau, după caz, a notificării de respingere a cererii de licențiere;

d) înscrierea serviciului social licențiat în Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(2) Pentru a solicita licențierea serviciilor sociale, furnizorul trebuie să dețină obligatoriu certificat de acreditare ca furnizor, acordat în condițiile prevăzute la [art. 10](#).

(3) Licențierea serviciilor sociale se definește și se realizează în funcție de următoarele situații:

a) licențierea inițială, în cazul în care furnizorul de servicii sociale solicită licențierea pentru prima oară sau în cazul în care solicită licențierea după retragerea acesteia;

b) obținerea unei noi licențe de funcționare, în cazul serviciilor sociale cărora le expiră perioada de licențiere.

(4) Licențierea serviciilor sociale se realizează la cererea furnizorului, pentru fiecare serviciu social în parte. Furnizorul are obligația de a solicita licențierea inițială ori eliberarea unei noi licențe de funcționare a serviciului social cu cel puțin 60 de zile înainte de darea în funcțiune a serviciului social sau, după caz, de la expirarea licenței de funcționare.

(5) În situația în care furnizorul are organizat același tip de serviciu social în locații distincte, licențierea se realizează separat pentru fiecare locație.

(6) Licențierea inițială a serviciului social presupune:

a) verificarea documentelor justificative și a fișei de autoevaluare depuse de furnizor și acordarea licenței de funcționare provizorii pe o perioadă de maximum un an; fișa de autoevaluare se completează obligatoriu cu date conforme cu realitatea din teren;

b) realizarea, cu minimum 3 luni înainte de data expirării licenței de funcționare provizorii, a vizitei/vizitelor de evaluare în teren în vederea constatării conformității datelor prezentate în documentele justificative și în fișa de autoevaluare cu realitatea din teren; dacă se constată că sunt respectate standardele minime, precum și conformitatea datelor prezentate în documentele justificative cu realitatea din teren se eliberează licența de funcționare;

c) în situația în care la evaluarea în teren se constată îndeplinirea condițiilor legale de funcționare, conformitatea datelor prezentate în documentele justificative cu realitatea din teren și faptul că standardele minime sunt îndeplinite în proporție de 75%, fără a aduce atingere vieții și siguranței beneficiarului, se propune menținerea licenței de funcționare provizorii și se acordă un termen pentru remedierea aspectelor care au condus la neîndeplinirea standardelor minime, astfel încât o nouă vizită de evaluare în



teren și recomandarea acordării licenței de funcționare să se realizeze în cadrul perioadei prevăzute la lit. a);

d) în situația în care la evaluarea în teren se constată că nu sunt îndeplinite condițiile legale de funcționare, fie prin constatarea neconformității datelor prezentate în documentele justificative cu realitatea din teren, fie prin constatarea neîndeplinirii standardelor minime cel puțin în procentul prevăzut la lit. c), se aplică sancțiuni contravenționale, se retrage licența de funcționare provizorie și se operează radierea serviciului social respectiv din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(7) Obținerea unei noi licențe pentru serviciile sociale cărora le expiră licența de funcționare presupune:

a) evaluarea serviciului social, în baza documentelor justificative depuse de furnizor și a raportului de evaluare în teren, realizat în cadrul procesului de monitorizare a respectării standardelor minime;

b) eliberarea licenței de funcționare, numai dacă raportul de evaluare în teren confirmă îndeplinirea în totalitate a standardelor minime, precum și conformitatea datelor prezentate în documentele justificative și în fișa de autoevaluare cu realitatea din teren;

c) în situația în care în raportul de evaluare în teren sunt reținute aspecte care privesc neîndeplinirea standardelor minime, iar acestea nu sunt remediate în termenele stabilite, măsura propusă poate fi suspendarea funcționării serviciului social sau, după caz, retragerea licenței de funcționare, urmată de radierea serviciului din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(8) Înscrierea serviciilor sociale licențiate în Registrul electronic unic al serviciilor sociale se realizează la data eliberării licenței de funcționare provizorii și se completează cu datele privind acordarea licenței de funcționare.

(9) Licența de funcționare se eliberează pe o perioadă de 5 ani pentru toate tipurile de servicii sociale.

(10) Perioada de acordare a licenței de funcționare provizorii se include în perioada de acordare a licenței de funcționare a serviciului social respectiv.

(11) În termen de 30 de zile de la închiderea sau desființarea, prin decizia furnizorului, a unui serviciu social licențiat, acesta are obligația de a notifica Ministerul Muncii și Justiției Sociale, în vederea emiterii deciziei de încetare a valabilității licenței de funcționare și radierii serviciului social respectiv din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

## **#B**

### ART. 12

Certificatul de acreditare ca furnizor de servicii sociale și licența de funcționare a serviciului social se tipăresc în formate tipizate, cu semne distinctive de identificare.

## **#M10**

### ART. 13

*Procedura de acreditare a furnizorilor, precum și cea de licențiere a serviciilor sociale, documentele justificative solicitate, etapele de evaluare și termenele aferente, modelul fișei de autoevaluare, al raportului de evaluare în teren, al certificatului de acreditare și al licenței de funcționare se aprobă prin normele metodologice de aplicare a prezentei legi.*

## **#B**

### CAPITOLUL III

#### **Nivelurile de calitate**

#### **ART. 14**

(1) Furnizorii pot solicita evaluarea calității serviciilor sociale, în scopul încadrării în clasele de calitate prevăzute la [art. 6](#) alin. (3).

(2) Procedura de evaluare pentru stabilirea nivelurilor de calitate și încadrarea serviciilor sociale în cele două clase superioare nivelului de referință reprezentat de standardele minime parcurg următoarele etape:

a) evaluarea serviciilor sociale pe baza indicatorilor de performanță, denumiți în continuare indicatori;

#### **#M10**

b) stabilirea nivelurilor de calitate pentru încadrarea în clasele de calitate corespunzătoare, în baza cărora a fost licențiat serviciul social respectiv;

#### **#B**

c) înscrierea claselor de calitate în Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(3) Evaluarea pentru încadrarea serviciilor sociale în clase de calitate se realizează la cererea furnizorului acreditat și constă în verificarea documentelor justificative și evaluare de teren.

(4) Odată cu stabilirea nivelului de calitate se acordă dreptul furnizorului de a utiliza sigla, prevăzută la [art. 6](#) alin. (2), corespunzătoare clasei de calitate, atât pe toate documentele de prezentare și informare aferente serviciului social, cât și pe clădirea în care funcționează acesta.

(5) Furnizorul are obligația de a notifica orice modificare care ar determina schimbarea clasei de calitate acordate într-o clasă inferioară și de a solicita reevaluarea serviciului social.

(6) În situația în care, în cadrul procesului de monitorizare sau, după caz, în urma acțiunilor de control, se constată că serviciul social nu mai îndeplinește indicatorii care au stat la baza încadrării în una dintre cele două clase de calitate superioare nivelului de referință reprezentat de standardele minime, încadrarea în clasă se revizuieste și se înscrie în mod corespunzător în Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(7) Furnizorul are obligația de a face publică încadrarea în clasele de calitate, precum și de a schimba sigla corespunzătoare clasei de încadrare, dacă aceasta s-a modificat.

## ART. 15

(1) Încadrarea în clase de calitate a serviciilor sociale are în vedere doar acele servicii sociale pentru care se pot elabora indicatori detaliați pentru stabilirea mai multor niveluri de calitate.

(2) La elaborarea indicatorilor se au în vedere prevederile [art. 9](#) alin. (3), cu raportare la nivelul de referință reprezentat de standardul minim de calitate.

(3) Categoriile de servicii sociale și indicatorii în baza cărora se evaluează nivelurile de calitate a acestora se aprobă prin ordin al ministrului muncii, familiei și protecției sociale.

## ART. 16

Încadrarea în clase de calitate a serviciilor sociale prevăzute la [art. 15](#) alin. (1) constituie un criteriu pentru calcularea cuantumului contribuției beneficiarului, prevăzută la [art. 132](#) lit. f) din Legea nr. 292/2011, în funcție de gradul de performanță/excelență a serviciului social respectiv.

## ART. 17

Pentru evaluarea în teren a serviciilor sociale în scopul stabilirii nivelurilor de calitate, furnizorii asigură din bugetul propriu cheltuielile de deplasare ale personalului prevăzut la [art. 21](#) alin. (1) lit. b).

## ART. 18

Procedura de evaluare a nivelurilor de calitate și încadrarea în clasele corespunzătoare, documentele solicitate, etapele și termenele de evaluare, modelul siglei aferente clasei de calitate se aprobă prin normele metodologice de aplicare a prezentei legi.

## CAPITOLUL IV

### Certificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul calității

#### SECȚIUNEA 1

#### Certificarea calității în domeniul serviciilor sociale

### **#M10**

#### **ART. 19**

*În cadrul procesului de certificare a calității în domeniul serviciilor sociale, Ministerul Muncii și Justiției Sociale și instituțiile aflate în subordinea sa, respectiv Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități, Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, au responsabilitatea organizării și derulării activităților de standardizare și de licențiere pentru serviciile sociale din domeniile de activitate pe care le coordonează.*

### **#B**

#### **ART. 20**

(1) Principalele activități în domeniul standardizării sunt următoarele:

## **#M10**

a) elaborarea și publicarea procedurilor utilizate în cadrul procesului de acreditare și a celui de licențiere, a instrucțiunilor și ghidurilor metodologice, a materialelor informative;

b) elaborarea/revizuirea criteriilor, a indicatorilor și a standardelor minime care stau la baza acreditării furnizorilor și a licențierii serviciilor sociale, precum și pentru recunoașterea nivelurilor de calitate ale acestora;

## **#B**

c) relaționarea și colaborarea permanentă cu furnizorii, publici și privați, în scopul elaborării și revizuirii criteriilor, standardelor minime și indicatorilor, precum și pentru facilitarea comunicării și asigurarea transparenței în domeniu.

## **#M10**

(2) *Principalele activități în domeniul acreditării furnizorilor de servicii sociale și licențierii serviciilor sociale sunt următoarele:*

a) *analizarea documentației prevăzute de lege în vederea acreditării furnizorilor, a licențierii serviciilor sociale, precum și a stabilirii nivelurilor de calitate;*

b) *întocmirea dosarelor de acreditare, înaintarea spre aprobare conducerii Ministerului Muncii și Justiției Sociale a propunerii de acordare a certificatului de acreditare pentru furnizori;*

b<sup>1</sup>) *întocmirea dosarelor de licențiere, respectiv de obținere a unei noi licențe pentru serviciile sociale și înaintarea, după caz, conducerii Ministerului Muncii și Justiției Sociale, Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, a propunerii de acordare a licenței de funcționare și încadrarea în clasele de calitate pentru serviciile sociale;*

## **#B**

c) *redactarea deciziilor, completarea și eliberarea documentelor de certificare a calității;*

d) *relaționarea permanentă cu furnizorii în scopul eficientizării derulării procesului de acreditare, asigurarea de consiliere și îndrumare metodologică;*

e) *participarea la realizarea evaluării în teren pentru încadrarea în clase de calitate a serviciilor sociale;*

## **#M10**

f) *realizarea de activități de monitorizare a furnizorilor acreditați și a serviciilor sociale licențiate, precum și a menținerii nivelurilor de calitate ale serviciilor sociale și administrarea Registrului electronic unic al serviciilor sociale.*

(3) *Instituțiile aflate în subordinea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, respectiv Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități, Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, au obligația de a*

*transmite lunar listele nominale cu serviciile sociale licențiate din domeniile de activitate pe care le coordonează, împreună cu copia licențelor de funcționare provizorii/licențelor de funcționare emise în acest sens.*

#### **#M7**

#### **ART. 21**

*(1) Activitatea de evaluare în teren, prevăzută de prezenta lege, se realizează după cum urmează:*

#### **#M10**

*a) de inspectorii sociali, în cazul serviciilor sociale pentru care se solicită licențierea, respectiv obținerea unei noi licențe de funcționare, potrivit [art. 11](#) alin. (6) lit. b);*

#### **#M7**

*b) de o echipă constituită din inspectorii sociali și personal cu experiență în domeniu din cadrul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, respectiv din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, nominalizat în acest scop prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice sau, după caz, prin decizie a conducerii instituțiilor menționate, în funcție de specificul serviciilor sociale pentru care se solicită încadrarea în clase de calitate, potrivit [art. 14](#) alin. (3).*

#### **#M10**

*(2) Responsabilitatea privind veridicitatea datelor din rapoartele de evaluare și monitorizare privind respectarea condițiilor de licențiere, precum și a măsurilor dispuse aparține persoanelor care le-au întocmit și semnat.*

#### **#M10**

#### **ART. 22**

*Deciziile de acordare/respingere a acreditării sau a licențierii, de acordare a unui nou certificat de acreditare, respectiv a unei noi licențe de funcționare, cele de încadrare în clase de calitate, precum și certificatul de acreditare și licența de funcționare se semnează după cum urmează:*

*a) de către ministrul muncii și justiției sociale sau de către persoana desemnată de acesta, pentru deciziile de acordare/respingere a acreditării, precum și pentru certificatul de acreditare;*

*b) de către conducătorul Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, în funcție de specificul serviciilor sociale, pentru deciziile de acordare/respingere a licențelor de funcționare provizorii/licențelor de funcționare, pentru licențele de funcționare provizorii/licențele de funcționare, precum și pentru deciziile de încadrare în clase de calitate;*

*c) de către ministrul muncii și justiției sociale sau de către persoana desemnată de acesta, pentru deciziile de acordare/respingere a licențelor de*

*funcționare provizorii/licențelor de funcționare, pentru licențele de funcționare provizorii/licențele de funcționare, precum și pentru deciziile de încadrare în clase de calitate, în cazul serviciilor care nu se încadrează în prevederile lit. b).*

## **#B**

### SECȚIUNEA a 2-a

## **Evaluarea, monitorizarea și controlul calității în domeniul serviciilor sociale**

### **ART. 23**

În cadrul procesului de asigurare a calității în domeniul serviciilor sociale, inspectorii sociali au următoarele atribuții:

#### **#M10**

*a) verificarea sistematică, în baza unor proceduri clare și transparente de evaluare, monitorizare și control, a respectării criteriilor și a standardelor minime care au stat la baza acreditării furnizorilor și a licențierii serviciilor sociale, precum și a indicatorilor aferenți nivelurilor de calitate;*

*b) realizarea propunerilor de retragere a acreditării, precum și a celor de suspendare sau retragere a licențierii și aplicarea sancțiunilor prevăzute de prezenta lege;*

#### **#B**

c) efectuarea de inspecții tematice în cadrul procesului de monitorizare a asigurării calității în domeniul serviciilor sociale.

### **ART. 24**

(1) Principalele activități derulate de inspectorii sociali pentru îndeplinirea atribuțiilor prevăzute la [art. 23](#) sunt următoarele:

a) planificarea anuală a misiunilor de control și monitorizare, în conformitate cu termenele prevăzute de prezenta lege;

#### **#M10**

*b) efectuarea, în termenele stabilite, a acțiunilor de monitorizare și control, precum și a celor de evaluare privind respectarea condițiilor de acreditare, de licențiere și de încadrare în clase de calitate;*

*c) elaborarea rapoartelor de evaluare, monitorizare și control, precum și a procesului-verbal de control, după caz;*

#### **#B**

d) dispunerea măsurilor de remediere a neregulilor constatate, cu termene și responsabilități precise;

e) aplicarea sancțiunilor prevăzute de lege, în caz de nerespectare a prevederilor legale în domeniu;

#### **#M10**

*f) propunerea retragerii acreditării, a suspendării sau retragerii licențierii/licențierii provizorii, a revizuirii încadrării în clasele de calitate;*

g) aplicarea măsurilor stabilite prin decizia de retragere a acreditării sau a celei de suspendare ori de retragere a licențierii;

h) solicitarea verificării de către instituțiile cu atribuții de control din domeniul sănătății publice, al apărării împotriva incendiilor, al sănătății și securității în muncă sau, după caz, de către alte autorități publice cu atribuții de control, în funcție de domeniul de competență, în situația existenței unor suspiciuni de nerespectare a legii, potrivit competențelor lor legale și comunicării exprese a rezultatului verificării efectuate de către aceste instituții sau autorități.

(2) Pentru fiecare serviciu social licențiat, în perioada pentru care a fost acordată licența de funcționare sunt planificate obligatoriu inspecții anuale, eliberarea unei noi licențe de funcționare realizându-se în baza raportului de monitorizare, întocmit cu cel mult 3 luni înainte de data expirării licenței de funcționare.

(3) Inspectorii sociali pot demara activități de control în regim de urgență, la sesizarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, a Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, a Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități sau a Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, a beneficiarilor de servicii sociale sau a altor persoane fizice ori juridice interesate.

#### **#M7**

##### **ART. 25**

Pentru realizarea atribuțiilor de evaluare/monitorizare derulate de inspectorii sociali, echipele de inspecție se completează, după caz, cu personal de specialitate cu atribuții în realizarea activităților de standardizare și acreditare, din cadrul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități sau Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, în funcție de specificul serviciilor sociale.

#### **#B**

##### **ART. 26**

Activitățile de evaluare, monitorizare și control privind respectarea criteriilor de acreditare, standardelor minime de calitate și indicatorilor se realizează în baza unor ghiduri standard, aprobate prin ordin al ministrului muncii, familiei și protecției sociale.

#### **#M10**

##### **SECȚIUNEA a 3-a**

##### **Suspendarea și retragerea licențierii/acreditării**

#### **#M10**

##### **ART. 27**

*(1) Suspendarea licențierii serviciului social reprezintă interzicerea funcționării acestuia pe o perioadă determinată de maximum 3 luni și se dispune în următoarele situații:*

*a) neîndeplinirea măsurilor dispuse și nerespectarea termenelor-limită stabilite pentru remedierea neregulilor constatate și consemnate în rapoartele de evaluare, monitorizare și control, precum și în procesul-verbal de control privind asigurarea calității serviciilor sociale;*

*b) neacceptarea controlului sau refuzul colaborării cu organele de control în efectuarea acestuia;*

*c) la recomandarea expresă a altor organisme cu atribuții de control.*

*(2) Retragerea licențierii serviciului social reprezintă interzicerea funcționării acestuia și se dispune în următoarele situații:*

*a) dacă s-a retras certificatul de acreditare ca furnizor de servicii sociale, odată cu retragerea acestuia;*

*b) dacă la expirarea termenului de suspendare nu au fost remediate neregulile constatate care au condus la măsura respectivă;*

*c) în situația prevăzută la [art. 11](#) alin. (6) lit. d);*

*d) dacă, din cauza gravității faptelor constatate, se apreciază că se încalcă drepturile fundamentale ale beneficiarilor, punându-se în pericol viața acestora.*

## **#B**

### **ART. 28**

În cazul furnizorului se dispune retragerea acreditării, după cum urmează:

a) în situația în care furnizorul nu mai îndeplinește criteriile care au stat la baza acordării certificatului de acreditare;

b) în situațiile prevăzute la [art. 10](#) alin. (4) și (6).

## **#M10**

### **ART. 29**

*(1) Deciziile privind retragerea acreditării, suspendarea sau retragerea licențierii se pot contesta potrivit [Legii](#) contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare.*

*(2) Soluționarea oricărei noi cereri de acreditare, precum și soluționarea cererilor de licențiere a serviciilor sociale, depuse de furnizorul contestatar, se suspendă până la soluționarea definitivă de către instanța de judecată a contestației la decizia de suspendare sau de retragere a acreditării, în condițiile [Legii nr. 554/2004](#), cu modificările și completările ulterioare.*

*(3) În situația în care obiectul contestației îl reprezintă exclusiv decizia de suspendare sau de retragere a licențierii unui anumit serviciu social, soluționarea oricărei cereri de obținere a unei noi licențe de funcționare pentru serviciul social respectiv se suspendă până la soluționarea definitivă a contestației de către instanța de judecată.*

## **#B**



## CAPITOLUL V

### Răspunderea juridică

#### ART. 30

Acordarea serviciilor sociale, precum și funcționarea acestora în alte condiții decât cele prevăzute de prezenta lege atrag răspunderea civilă, contravențională sau penală, după caz.

#### ART. 31

Următoarele fapte constituie contravenții și se sancționează după cum urmează:

a) nerespectarea dispozițiilor [art. 8](#) alin. (2), cu amendă de la 10.000 lei la 20.000 lei;

b) nerespectarea dispozițiilor [art. 8](#) alin. (1), cu amendă de la 5.000 lei la 10.000 lei;

#### #M10

c) nerespectarea prevederilor [art. 11](#) alin. (6) lit. d), cu amendă de la 1.000 lei la 5.000 lei;

d) nerespectarea obligațiilor prevăzute la [art. 11](#) alin. (11) și [art. 14](#) alin. (5) și (7), cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei;

#### #B

e) nerespectarea obligațiilor prevăzute la [art. 10](#) alin. (4) și [art. 11](#) alin. (4), cu amendă de la 250 lei la 500 lei;

f) nerespectarea obligațiilor prevăzute la [art. 35](#) alin. (1), cu amendă de la 200 lei la 400 lei.

#### #M10

#### ART. 32

(1) *Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la [art. 31](#) se realizează de către inspectorii sociali și de către celelalte organe de control ale Ministerului Muncii și Justiției Sociale, în cadrul controalelor de fond sau tematiche proprii dispuse de ministrul muncii și justiției sociale.*

#### #B

(2) Sumele obținute din aplicarea amenzilor se constituie venit la bugetul de stat.

(3) Limitele amenzilor contravenționale se pot actualiza cu rata inflației prin hotărâre a Guvernului, la propunerea Ministerului Muncii, Familiei și Protecției Sociale.

#### ART. 33

Dispozițiile [art. 31](#) referitoare la contravenții se completează cu prevederile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare.

## CAPITOLUL VI

## Dispoziții tranzitorii și finale

### ART. 34

Furnizorii au obligația de a elabora și de a aplica propriile proceduri în vederea evaluării interne a respectării prevederilor prezentei legi privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor sociale aflate în administrare.

### ART. 35

(1) Furnizorii acreditați conform Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1.024/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, precum și a Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale, cu modificările ulterioare, au obligația de a depune cererile de acreditare în vederea eliberării certificatului de acreditare ca furnizor de servicii sociale și a licenței de funcționare a serviciilor acordate, în termen de 12 luni\*) de la data intrării în vigoare a prezentei legi.

(2) Pentru furnizorii care se încadrează în situația prevăzută la alin. (1), evaluarea în vederea acreditării furnizorului și serviciilor sociale conform prevederilor prezentei legi se realizează până la data de 31 decembrie 2014\*\*).

(3) Până la data eliberării, cu respectarea condițiilor prevăzute la alin. (2), a certificatului de acreditare și a licenței de funcționare, perioada de valabilitate a certificatului de acreditare eliberat conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1.024/2004, cu modificările ulterioare, se prelungește de drept.

### #M5

*(4) În situația în care, în perioada prevăzută la alin. (3), s-a constatat, de către inspectorii sociali, nerespectarea de către furnizorul de servicii sociale a standardelor de calitate existente pentru serviciile sociale pentru care deține certificatul de acreditare eliberat conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1.024/2004, cu modificările ulterioare, sau acordarea serviciilor sociale în condiții care ar putea conduce la încălcarea drepturilor persoanelor beneficiare, valabilitatea acestuia încetează de drept, în baza propunerii de retragere a acreditării întocmite de inspectorii sociali.*

### #CIN

*\*) Conform art. 1 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 18/2014 (#M3), cu modificările ulterioare, termenul prevăzut la art. 35 alin. (1) se prorogă până la data de 31 decembrie 2015.*

*\*\*\*) Termenul prevăzut la art. 35 alin. (2) a fost prorogat succesiv prin art. II alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2013 (#M2) și prin art. 1 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 18/2014 (#M3), cu modificările ulterioare, până la data de 31 decembrie 2016.*

### #B

### ART. 36

Dispozițiile [art. 31](#), cu excepția lit. e), se aplică furnizorilor prevăzuți la [art. 35](#) numai în cazul în care faptele contravenționale sunt constatate ulterior datei la care aceștia au fost acreditați în condițiile prezentei legi.

#### **#M2**

##### **ART. 37**

*Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice elaborează până la data de 1 noiembrie 2013:*

a) *normele metodologice de aplicare a prezentei legi, care se aprobă prin hotărâre a Guvernului;*

b) *proiectul de act normativ de completare a [Hotărârii Guvernului nr. 10/2013](#)\*) privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, cu modificările ulterioare, cu atribuțiile referitoare la activitățile de standardizare și acreditare prevăzute la [art. 20](#).*

#### **#CIN**

*\*) [Hotărârea Guvernului nr. 10/2013](#) a fost abrogată prin [Hotărârea Guvernului nr. 344/2014](#).*

#### **#M1**

##### **ART. 38\*)**

*Prezenta lege intră în vigoare la data de 1 iunie 2013, cu excepția dispozițiilor [art. 37](#), care intră în vigoare în termen de 3 zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.*

#### **#CIN**

*\*) Conform [art. II](#) alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2013 (**#M2**), termenul prevăzut la [art. 38](#) din Legea nr. 197/2012 se prorogă până la data de 1 ianuarie 2014.*

#### **#B**

##### **ART. 39**

La data intrării în vigoare a prezentei legi se abrogă:

a) [art. 114](#) - 117 și [art. 148](#) alin. (5) din Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 557 din 23 iunie 2004, cu modificările ulterioare;

b) [art. 51](#) alin. (6) din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1 din 3 ianuarie 2008, cu modificările și completările ulterioare;

c) [art. 3](#) alin. (1) pct. 24<sup>6</sup> și 24<sup>11</sup> din Hotărârea Guvernului nr. 11/2009\*) privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Familiei și Protecției Sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 41 din 23 ianuarie 2009, cu modificările și completările ulterioare;

d) [Hotărârea Guvernului nr. 1.024/2004](#) pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor [Ordonanței Guvernului nr. 68/2003](#) privind serviciile sociale, precum și a Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 682 din 29 iulie 2004, cu modificările ulterioare;

e) [Hotărârea Guvernului nr. 1.440/2004](#) privind condițiile și procedura de licențiere și de inspecție a serviciilor de prevenire a separării copilului de familia sa, precum și a celor de protecție specială a copilului lipsit temporar sau definitiv de ocrotirea părinților săi, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 873 din 24 septembrie 2004, cu modificările ulterioare;

f) [art. 11](#) alin. (6) și [art. 47](#) alin. (1) - (3) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 619 din 30 august 2003, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 515/2003](#), cu modificările și completările ulterioare.

#### #CIN

\*) [Hotărârea Guvernului nr. 11/2009](#) a fost abrogată prin [Hotărârea Guvernului nr. 10/2013](#).

#### #CIN

##### **NOTĂ:**

Reproducem mai jos prevederile [art. III](#) din Ordonanța Guvernului nr. 27/2015 ([#M7](#)).

#### #M7

##### **"ART. III**

*Dosarele de acreditare ale serviciilor sociale înregistrate și nesoluționate la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe se vor soluționa potrivit prevederilor legale în vigoare la data depunerii cererii de acreditare a serviciului social."*