

STADIUL EVALUĂRII SERVICIILOR SOCIALE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Mariana IAȚCO,
dr. conf.univ.,
Iulia GORINCIOL,
dr., conf.univ.

Improving the social services system in the Republic of Moldova as a mission to improve them on certain aspects of encouraging and promoting the participation of civil society in the creation and development of social services; facilitating access to existing services for all, and last but not least, increasing their quality. Through the reform of public social assistance services, both at national and local level, it is intended to be responsible for the implementation of sectoral social policies in the field of family, child protection, the elderly and the disabled, or any other category of persons in situations of social difficulty.

În prezent, Guvernul Republicii Moldova acordă o atenție specială dezvoltării serviciilor sociale de interes general. Rolul serviciilor sociale constă în promovarea unei societăți inclusive și în sporirea capacității individului de a participa pro-activ la viața comunității. De asemenea, serviciile sociale constituie mecanisme importante de realizare a politicilor sociale centrate pe promovarea oportunităților pentru beneficiari și o zonă strategică pentru construirea unui model de stat al bunăstării, care să răspundă provocărilor sociale prin soluții inteligente pentru domeniul social.

În Republica Moldova reconfigurarea sistemului național de servicii sociale a început încă din anul 2010 prin adoptarea *Legii privind serviciile sociale*, care a avut ca finalitate de a crea și reglementa sistemul integrat de servicii sociale, contribuind semnificativ la dezvoltarea și consolidarea pieței serviciilor sociale la nivel național. Astfel, toate serviciile naționale au fost clasificate în 3 tipuri conform nivelului de intervenție acordat (primare, specializate și de specializare înaltă). De asemenea, în anul 2011 a fost creat Nomenclatorul serviciilor sociale și prestatorilor (*Ordinul MMPSF nr.353 din 15.12.2011*), ce include

41 servicii sociale, dintre care: 4 servicii sociale primare; 30 servicii sociale specializate; 7 servicii cu specializare înaltă, iar pentru monitorizarea calității acestora a fost elaborată o serie întregă de standarde minime de calitate. În anul 2012 a fost adoptată Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale (*Legea nr.129 din 08.06.2012*) care a servit la crearea Consiliului de acreditare (*Hotărârea Guvernului nr.998 din 28.12.2012*). În acest scop, la nivel național există diverse tipuri de servicii sociale destinate copiilor și familiilor în situații de risc, adulților și vârstnicilor cu dizabilități.

Perfecționarea sistemului de servicii sociale în Republica Moldova are ca misiune îmbunătățirea acestora pe anumite aspecte, ce țin de încurajarea și promovarea participării societății civile la crearea și dezvoltarea serviciilor sociale; facilitarea accesului tuturor persoanelor la serviciile existente, și nu în ultimul rând, sporirea calității lor.

Prin reforma serviciilor publice de asistență socială, atât la nivel național, cât și cel local se urmărește responsabilizarea pentru implementarea politicilor sociale sectoriale din domeniul familiei, protecției copilului, persoanelor vârstnice și celor cu dizabilitate sau orice altă categorie de persoane aflate în situații de dificultate socială.

Pachetul legislativ elaborat în contextul reformei reglementează instrumentele de lucru și standardele de calitate pe care prestatorii de servicii sociale trebuie să le utilizeze, însă există o serie de probleme în implementarea acestora. Anumite studii sectoriale [19] cu referire la situația actuală a evaluării și dezvoltării serviciilor sociale în Republica Moldova au atestat că, sistemul serviciilor sociale are încă multe deficiențe și incoerențe, determinând o dezvoltare inegală mai ales în ceea ce privește pe dimensiunea rural-urban sau respectarea dreptului la protecția socială. Cauzele sunt destul de complexe și diverse, de la lipsa de personal specializat, a informării slabe până la finanțarea insuficientă a serviciilor sociale. Implicarea autorităților publice locale în monitorizarea serviciilor este limitată, acestea sunt mai active în mediile urbane, unde se evidențiază o prezență reprezentativă a sectorului organizațiilor neguvernamentale.

Ca rezultat, serviciile sociale în Republica Moldova au un caracter fragmentar și sunt însoțite de inegalități. În pofida înregistrării anumi-

tor rezultate modeste în dezvoltarea sistemului de servicii sociale, Guvernul Republicii Moldova trebuie să-și sporească eforturile, pentru ca politicile sale în domeniul social să fie implementate, iar serviciile sociale să fie dezvoltate și prestate calitativ până la cea mai mică comunitate.

Scopul studiului. În acest sens, studiul își propune analiza gradului de percepție a serviciilor sociale prin prisma calității lor, atât din perspectiva beneficiarilor, cât și a furnizorilor de servicii sociale. Rezultatele studiului au ca finalitate identificarea problemelor în evaluarea serviciilor sociale, care va contribui la îmbunătățirea calității sistemului național de servicii, ținând cont de procesul descentralizării acestora asumat de Guvernul Republicii Moldova.

Designul metodologic al studiului. În cadrul studiului au fost utilizate o serie de metode și tehnici de cercetare științifică. Prin intermediul analizei și a tehnicilor de cercetare folosite, au fost colectate și informații cantitative despre starea actuală sistemului de servicii sociale, făcându-se referire atât la serviciile sociale existente, cât și la modul în care acestea sunt percepute de către beneficiari. Prin coroborarea celor două tipuri de date, calitative și cantitative, conținutul studiului dorește să contureze stadiul percepției calității serviciilor sociale în Republica Moldova.

În aceeași ordine, s-a utilizat analiza secundară a datelor statistice din surse deschise pentru a obține o imagine cât mai de ansamblu a nivelului de calitate a serviciilor sociale în Republica Moldova. De asemenea, analiza documentelor sociale a cuprins scanarea legislației în domeniul asistenței sociale și a unor documente de politici sociale.

Prezentul studiu are anumite limite în evaluarea percepției asupra calității serviciilor sociale, și ne permite să acoperim doar parțial tabloul evaluării calității serviciilor sociale în Republica Moldova.

Analiza situației curente privind prestarea serviciilor sociale în Republica Moldova

În linii generale, serviciile sociale în Republica Moldova sunt în proces de dezvoltare și perfecționare. Scopul dezvoltării serviciilor sociale rezidă în sporirea durabilității și sustenabilității acestora, precum

și asigurarea accesibilității populației la servicii calitative și eficiente. Începând cu anii 2000, Republica Moldova a început să-și reformeze serviciile sociale în permanență. Furnizarea acestora a fost redefinită prin specificarea standardelor minime de calitate pe care toți furnizorii de servicii sociale publici și privați din țară trebuie să le respecte și să se conformeze acestora. În prezent, este inițiată elaborarea unei Strategii de descentralizare a serviciilor sociale[13] cu scopul de a implica mai mult autoritățile și comunitățile locale în identificarea și soluționarea problemelor sociale, precum și axarea pe o abordare integrată a furnizării de calitate a serviciilor sociale.

O măsură întreprinsă pentru asigurarea calității serviciilor sociale a fost aprobarea de către MMPSF a standardelor de prestare a serviciilor pentru structurile teritoriale de asistență socială, însoțite de suportul metodologic pentru implementarea acestor standarde[6].

Cadrul legal al Republicii Moldova cu privire la serviciile sociale prevede principiile de prestare a serviciilor sociale, precum și clasificarea acestora. În prezent, serviciile sociale sunt divizate în *servicii primare*, al căror scop constituie protecția familiilor și grupurilor expuse riscului de excludere socială, și în *servicii specializate și înalt specializate* (rezidențiale) orientate spre dezvoltarea capacităților persoanelor vulnerabile și care necesită personal calificat și specializat.[1]

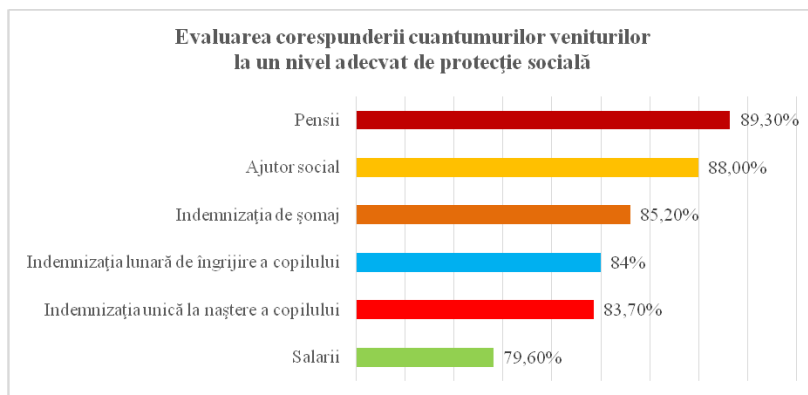
În general, un aspect fundamental al evaluării calității unui sistem de servicii sociale pornește de la acoperirea financiară a acestuia. Or, bugetul public pentru 2017 prevede prioritatea modernizării și îmbunătățirii serviciilor publice și sustenabilitatea sistemului de pensii. În acest sens, cheltuielile pentru protecția socială, inclusiv serviciile sociale au o acoperire de 34,06% (1538,4 mil.lei) din Bugetul public al Republicii Moldova, și cu o pondere de 13,33% din PIB. Din punct de vedere statistic, cheltuielile de protecție socială ce revin unui locuitor pe țară constituie 5360,5 lei.[12]

Însă din perspectiva beneficiarilor, dreptul la protecție socială evaluat prin prisma veniturilor monetare este asigurat în mică măsură. Conform datelor din Figura 1., majoritatea răspunsurilor (80%-90%) indică un nivel jos de finanțare a protecției sociale, asigurat de mărirea pensiilor și ajutoarelor sociale[18, p.37].

Datele statistice furnizate de MMPSF și Direcțiile de asistență socială și protecție a familiei atestă că majoritatea din serviciile sociale monitorizate nu acoperă numărul de cereri. De asemenea, instituțiile prestatoare de servicii sociale întâmpină dificultăți la crearea unor servicii sociale, ca de exemplu: locuință protejată, casa comunitară, etc.

Una din cauze constă în incapacitatea financiară a autorităților centrale și locale de a acoperi numărul de cereri pentru fiecare serviciu social[11]. De asemenea, pe lângă insuficiența financiară și materială, se atestă un deficit de personal calificat și disponibil să activeze în domeniul furnizării serviciilor sociale.

Figura 1

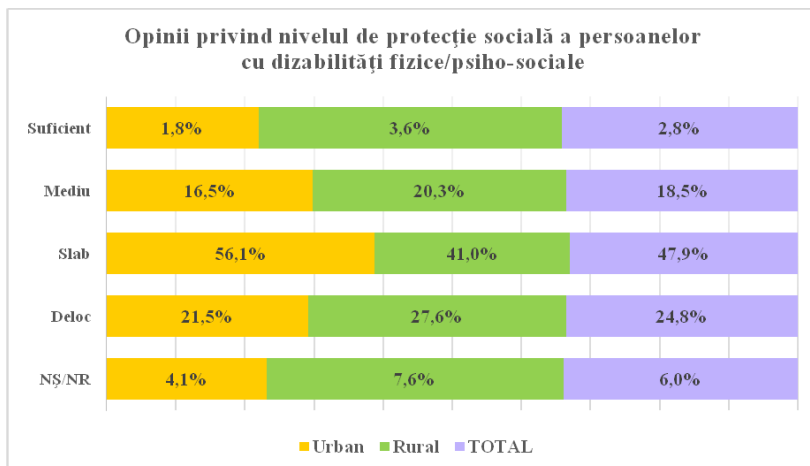


Sursa:Elaborat în baza studiului „Percepții asupra drepturilor omului în Republica Moldova”. p.37; www.ombudsman.md

Raportat la aria de acoperire, serviciile sociale actuale nu sunt prezente în totalitate și nici nu acoperă întregul teritoriul național, ca de exemplu: serviciul de asistență socială, servicii de îngrijire etc. Odată cu aprobarea de către Guvern a standardelor pentru serviciile sociale, s-a plasat o cerință suplimentară în activitatea instituțiilor prestatoare de servicii, motiv pentru care se impune revizuirea managementului activității acestora.

Ținem să menționăm, că datele unui sondaj public arată că, cele mai vulnerabile părți sociale (persoanele cu dizabilități) au cel mai slab nivel de protecție socială (Fig.2).

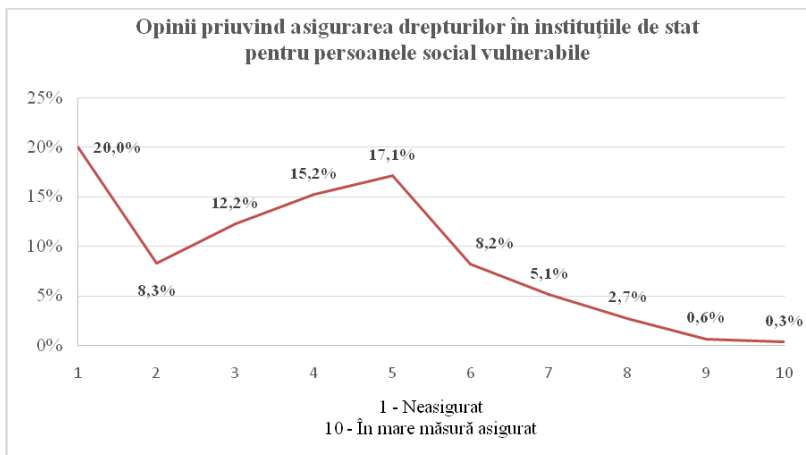
Figura 2



Sursa:Elaborat în baza studiului „Percepții asupra drepturilor omului în Republica Moldova”, 2016, p.38; www.ombudsman.md

Această situație este cauzată, în mare parte, de dificultățile în executarea atribuțiilor de serviciu, insuficiența mijloacelor material financiare, a transportului special echipat pentru persoanele cu nevoi speciale etc., precum și din cauza unui sistem de conlucrare anevoios cu celelalte instituții publice conexe (de ex., cele medicale). Datele aceluiași studiu public denotă și un nivel înalt de neasigurare (20%) a persoanelor cu dizabilități în instituțiile de stat, situație cu impact negativ asupra percepției calității serviciilor destinate acestei categorii de beneficiari. (Fig.3)

Figura 3



Sursa: Elaborat în baza studiului „Percepții asupra drepturilor omului în Republica Moldova”. Chișinău, 2016, p.39; www.ombudsman.md

Astfel, subiectul evaluării calității serviciilor sociale capătă o atenție sporită atât prin prisma prestării acestor servicii, cât și a asigurării pe deplin a drepturilor sociale a fiecărui cetățean. Perceperea calității serviciilor se cere a fi abordată prin existența unor indicatori clar definiți, a unor modele de evaluare pentru structurile de asistență socială pentru eficientizarea managementului activității, modului prestării calitative a serviciilor sociale, măsurării nivelului de satisfacție atât a personalului în cadrul prestării serviciilor, cât și a beneficiarilor ca clienți ai acestora.

Cadrul general privind abordarea evaluării serviciilor sociale.

Argumentele, care susțin necesitatea unei abordări complexe a evaluării serviciilor publice în practica internațională[14, p.123], se referă la:

- *Potențialul de organizare a serviciilor sociale* (resurse umane și pregătirea profesională acestora, susținerea din partea autorităților etc.)
- *Potențialul de furnizare a serviciilor sociale* (infrastructura serviciilor sociale, numărul de entități furnizoare de servicii sociale, tipurile de servicii furnizate, cheltuielile alocate etc.)

– *Performanța activităților de asistență socială* (beneficiarii serviciilor sociale pe tipuri de activități/servicii, gradul de satisfacție al acestora față de serviciile prestate, opiniile prestatorilor de servicii sociale față de activitatea depusă).

Atunci când autoritățile publice inițiază proceduri sau studii de analiză a calității serviciilor prestate, trebuie să țină cont de următoarele aspecte fundamentale care vor influența, în sens pozitiv sau negativ, calitatea serviciilor:

– Procesele de prestare a serviciilor sunt de natură tranzacțională, între ofertantul care livrează serviciul și beneficiarul serviciului respectiv;

– Conținutul serviciilor au caracter diferențiat, datorită variabilității lor și sunt nuanțate de preferințele individualizate ale beneficiarilor de servicii;

– Relațiile între furnizorii de servicii și beneficiari sunt relații de interfață, calitatea este percepută nu numai din punct de vedere tehnic, ci și funcțional;

– Sub influența unor factori accidentali (timpul de așteptare, reacția de răspuns etc.) pot apărea neconcordanțe între calitatea așteptată de beneficiar și calitatea percepută a serviciilor oferite care pot genera nemulțumiri pentru beneficiari;

– Beneficiari apreciază frecvent subiectiv calitatea serviciilor în comparație cu alte situații similare, pe baza experiențelor acumulate anterior.[15, p.3-15]

Raționamentele pentru realizarea evaluării serviciilor publice deseori sunt explicate prin:

- sprijinirea creșterii calității serviciilor;
- rezultatul analizelor cantitative și calitative oferă informații relevante despre problemele sociale, cât și despre practicile eficiente de rezolvare a lor;
- suportul la identificarea unor argumente obiective pentru alocarea resurselor.

Cu toate că există o diversitate în cadrul furnizării serviciilor sociale, în practica de apreciere a acestora sunt trei elemente, ce caracterizează furnizarea calității: ***asigurarea calității; managementul calității și modelele de excelență***. [16]

Procedurile privind asigurarea calității au început să devină uzuale și în Republica Moldova, odată cu aprobarea *Legii nr. 123 din 08.06.2012* privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale. Asigurarea calității, în general, semnifică că autoritățile publice stabilesc *standarde de calitate minime*, aplicate prin legislație, inspecții și acreditarea acestora de către autorități independente. În Republica Moldova autoritatea responsabilă de acreditarea prestatorilor de servicii sociale este Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale (CNAOSS).

Prestatorii privați de servicii sociale folosesc, frecvent, **managementul calității**. În vederea obținerii unor avantaje competitive, furnizorii privați recurg la modalități de recunoaștere independentă, prin certificare, deseori bazate pe sisteme clasice (ISO9000) precum și alte sisteme de certificare a calității, ca de exemplu, EQUASS la nivel european.

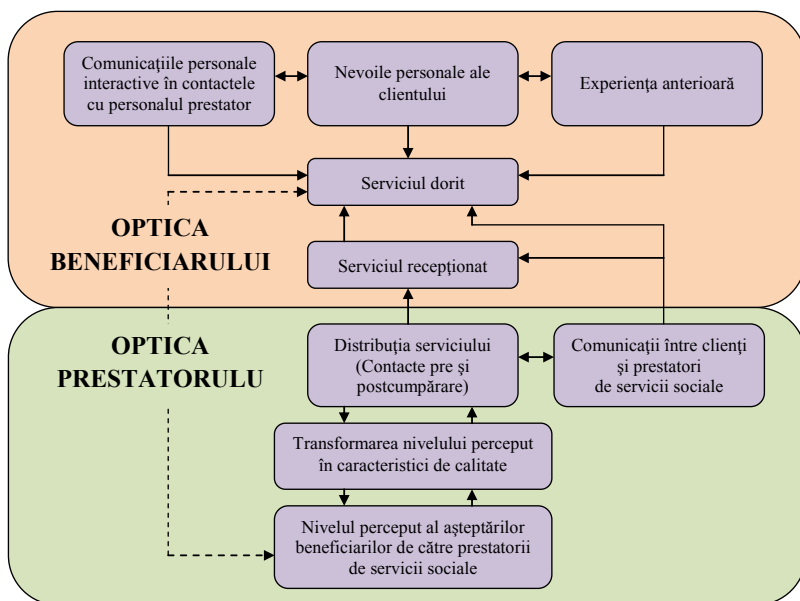
Folosirea **modelelor de excelență** se aplică prin evaluarea comparativă cu o anumită valoare de referință și deseori se axează pe ameliorarea continuă serviciului. Aplicarea modelelor de excelență a contribuit la promovarea *calității vieții* și la valori precum autonomia, alegerea prestatorului, confidențialitatea, bunăstarea, confortul, accesul la îngrijire etc., considerate importante pentru calitatea furnizării serviciilor sociale.

La nivel național, MMPSF este instituția responsabilă de dezvoltarea și asigurarea calității furnizării serviciilor sociale, prin aprobarea standardelor minime de calitate specifice pentru diferite servicii. În prezent sunt aprobate standarde minime de calitate pentru 23 de servicii. Aceste standarde includ un nivel minim de atingere a calității și sunt obligatorii, pentru ca serviciile să fie acreditate. Standardele constituie, în mare parte, „asigurarea calității” în care activitățile de monitorizare și controlul conformității sunt atribuite inspecțiilor. Există o serie de alte elemente care facilitează perceperea calității, precum chestionarea, sistemul de comunicare, dotarea etc., elemente obligatorii pentru asigurarea calității serviciilor.

În studiile și experiența internațională [16] s-a demonstrat că, percepția beneficiarilor de servicii sociale este influențată de calitatea

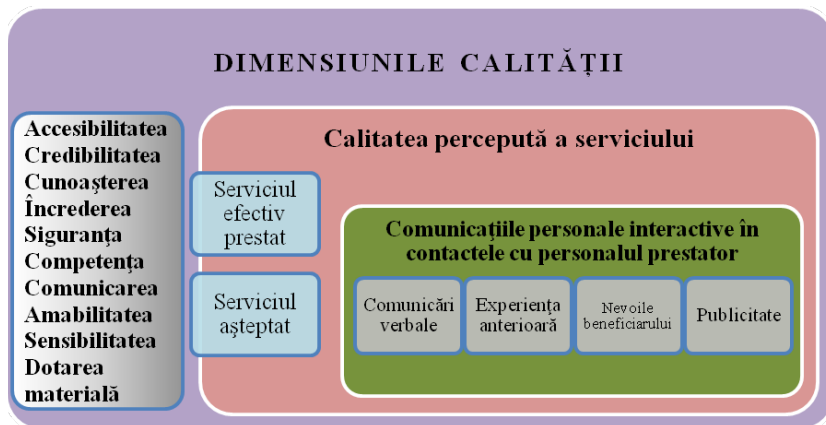
acestora, care la rândul ei influențează fluxul de consum al lor. Frecvent, calitatea serviciilor sociale reprezintă rezultatul unor comparații între așteptările beneficiarilor și performanțele reale ale serviciilor. Structura modelului calității serviciului public implică elementele opticii beneficiarului și prestatorului, care se găsesc în interconexiune pe întreg proces de furnizare. (Fig. 4).

Figura 4 Modelul calității serviciului public



Pentru analiza rezultatelor și problemelor în percepția calității serviciului se recurge frecvent la modelul-cadru de evaluare a serviciilor publice, care conține criteriile de evaluare din perspectiva beneficiarului și a prestatorului.

Figura 5



În linii generale, percepția calității unui serviciu social se rezumă la: competența personalului în sistemul serviciilor sociale; promptitudinea rezolvării problemelor beneficiarilor; atitudinea empatică și sensibilitatea față de beneficiar; accesibilitatea și respectarea legislației sociale din partea prestatorilor. În cumul acestea ar oferi sporirea calității serviciilor prestate cetățenilor, prin consultarea sistematică a acestora de către factorii de decizie în sistemul serviciilor sociale.

4. Concluzii și recomandări

Încorporarea practicilor de evaluare, fie de tip intern sau extern, în cadrul administrației publice constituie o strategie a sectorului public, ca actor cu capacitatea de a acționa asupra obiectivelor economice și sociale, ce permite creșterea eficienței și eficacității, sustenabilității și stabilității politicilor publice. În acest sens este vorba de o schimbare ce afectează nu numai parametrii sau normele organizațiilor, ci și ansamblul de atitudini, imagini și activități ce corespund gestiunii publice.

Dezvoltarea procedurilor și formelor organizaționale sunt factori cheie pentru a genera o informație de calitate, care să permită coordonarea luării de decizii de către funcționarii de top și îndeplinirea obiec-

tivelor politicilor. În acest proces de reformă capătă un rol esențial cunoștințele și abilitățile pentru aplicarea și dezvoltarea tehnicilor de evaluare din partea autorităților publice.

Obiectivul evaluării, în acest sens, este de a produce mecanisme necesare pentru continuarea procesului de reformare a administrației publice către o gestiune mai eficace și eficientă într-o societate democratică, care solicită transparența în gestiunea resurselor publice, îndeosebi, în contextul descentralizării politico-administrative din Republica Moldova.

Evaluarea politicilor publice este, în mod special, o cultură, un mod de a înțelege administrarea și gestiunea publică. Prin urmare este ceva mai mult decât o tehnică sau cerință legală din cadrul administrației publice.

De asemenea, pentru îmbunătățirea permanentă a nivelului calitativ al serviciilor sociale, autoritățile publice trebuie să întreprindă o serie de acțiuni destinate:

- ✓ menținerii și creșterii încrederii beneficiarilor în serviciile sociale prestate;
- ✓ promptitudinii în asigurarea serviciilor sociale;
- ✓ corelării permanente a politicilor de asigurare a calității serviciilor prestate cu acțiunile promovate de guvern;
- ✓ îmbunătățirii activităților de formare profesională continuă destinate furnizorilor de servicii;
- ✓ stimulării dezvoltării de servicii de formare profesională de calitate, atât în sistemul public, cât și privat prin mecanismele de contractare;
- ✓ promovării unei culturi a calității, bazate pe valori comun împărtășiteși pe preluarea celor mai bune practici în administrarea serviciilor prestate;
- ✓ extinderea diseminării exemplilor de bună practică în furnizarea serviciilor;
- ✓ asigurării transparenței în furnizarea serviciilor și informării orientate spre beneficiarul țintă.

Guvernul trebuie să-și demonstreze capabilitatea *de a furniza în mod constant politici* care îndeplinesc cerințele beneficiarului, bazate

pe cadrul legal și de reglementare aplicabil serviciilor sociale. Dacă MMPSF dorește să îmbunătățească calitatea destinată beneficiarilor prin aplicarea eficace a sistemului de servicii sociale, trebuie să includă în aceasta: procese de îmbunătățire continuă a serviciului; asigurarea calității la cerințele beneficiarilor.

De asemenea, pentru MMPFS trebuie să fie important *feedbackul* de la beneficiari, care este esențial în evaluarea modului de prestare a serviciilor sociale. În același timp, acesta îndeplinește obiectivele pentru identificarea necesităților neîndeplinite a beneficiarilor și evidențiază zonele de îmbunătățire a serviciului prestat. De aceea, pentru MMPFS aflarea percepției beneficiarilor trebuie să constituie un sine qua non al sistemului său de asigurare a calității serviciilor. Dar efortul de colectare a acestor informații trebuie folosit cu o *interpretare inteligentă* a acestora, care va constitui un instrument de măsurare a eficacității sistemului de asigurare a calității serviciului.

Pentru MMPSF trebuie să țină cont atât de aprecierea feedback-ului negativ, cât și a celui pozitiv, pornind și de la premisele că dacă beneficiarul nu este satisfăcut de serviciul prestat, nu este în mod necesar un semnal al unui serviciu de calitate joasă, și invers. Pentru utilitatea și valorificarea sa, feedback-ul trebuie bine nuanțat prin crearea unor criterii standardizate, ușor de aplicat de către toți prestatorii de servicii.

Modelele de evaluare pot aduce un aport considerabil în procesul de perfecționare a politicilor publice în domeniul protecției sociale și la identificarea unor soluții în managementul prestării per ansamblu al serviciilor sociale în Republica Moldova.

În concluzie putem menționa că, finanțarea, administrarea și responsabilitățile pentru dezvoltarea serviciilor sociale se încearcă a fi transferate la nivel local, unde fondurile și resursele umane rămân a fi limitate. Unul din cele mai sensibile aspecte ale sistemului social rămâne a fi domeniul protecției sociale. Doar prin prisma nivelului calității serviciilor sociale e posibil de evaluat calitatea vieții persoanelor din păturile social-vulnerabile și situația social-economică a statului bunăstării, spre care tinde și Republica Moldova.

Bibliografie:

1. Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, Monitorul Oficial nr.155-158/541 din 03.09.2010;
2. Legea nr.129 din 08.06.2012, privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, Monitorul Oficial nr. 181-184 din 31.08.2012;
3. Legea nr.133-XVI din 13.06.2008, cu privire la ajutorul social; Monitorul Oficial nr. 179 din 30.09.2008;
4. Legea nr. 60-XIX din 30 martie 2012, privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, Monitorul Oficial Nr. 155-159 din 27.07.2012;
5. Legea nr.499-XIV din 14.07.1999, privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, Monitorul Oficial Nr. 106-108 din 30.09.1999
6. Hotărârea Guvernului nr. 828 din 20.11.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a organului local de specialitate în domeniul asistenței sociale și protecției familiei și a structurii-tip a acestuia; <http://lex.justice.md/>
7. Metodologia de planificare strategică în domeniul dezvoltării serviciilor sociale, 2010; <http://www.mmprsf.gov.md/md/documente/>
8. Metodologia pentru implementarea standardelor de prestare a serviciilor de către structurile teritoriale de asistență socială, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 208 din 22 decembrie 2015; <http://lex.justice.md/md/332740/>
9. Metodologia de planificare strategică la nivel de raion în dezvoltarea serviciilor sociale, aprobată prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 204 din 13 decembrie 2010; <http://www.mmprsf.gov.md/md/documente/>
10. Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 353 din 15 decembrie 2011; <http://www.mmprsf.gov.md/md/documente/>
11. Raport Social Anual a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, 2015. <http://www.mmprsf.gov.md/ro/advanced-page-type/rapoarte-de-activitate>

12. Buget pentru cetățeni, 2017. <http://www.mf.gov.md/actdoc/cetateni>
13. Proiectul Strategia de descentralizare a serviciilor sociale. <http://particip.gov.md/proiectview.php?l=ro>
14. Gomez Sierra M. Evaluacion de servicios sociales, Ed. Gedesa, 2009, p. 123
15. Guia para la evaluacion de la calidad de los servicios publicos. 2009, p.3-15;www.aeval.es
16. Guus van Beck., Quality of Social Services in Europe, 2014. www.epr.eu/images/EPR/documents/policy_documents/2014policypapers/Quality_of_Social_Services_in_Europe.pdf
17. Draghici E. Evaluarea impactului asupra integrării în comunitate a persoanelor cu dizabilități. Chișinău, 2014; http://ombudsman.md/sites/default/files/document/attachments/studiu_serv_soc_2014_final.pdf
18. Percepția asupra drepturilor omului în Republica Moldova. Chișinău, 2016 www.ombudsman.md
19. Strehie M., Evaluarea serviciilor sociale oferite de ONG-uri migranților și membrilor familiilor. Chișinău, 2015, www.nexus.md