

**LEGE nr. 197 din 1 noiembrie 2012 (\*actualizată\*)**

privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale

**EMITENT:** PARLAMENTUL

**PUBLICAT ÎN:** MONITORUL OFICIAL nr. 754 din 9 noiembrie 2012

**Data intrării în vigoare :** 1 ianuarie 2014

**Forma actualizată valabilă la data de :** 26 septembrie 2017

**Prezenta formă actualizată este valabilă de la 30 iunie 2017 până la 26 septembrie 2017**

---

\*) Notă CTCE:

Forma consolidată a [Legii nr. 197/2012](#), publicată în Monitorul Oficial nr. 754 din 9 noiembrie 2012, la data de 26 septembrie 2017 este realizată prin includerea tuturor modificărilor și completărilor aduse de: [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 84 din 12 decembrie 2012](#); [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 49 din 29 mai 2013](#); [ORDONANȚA nr. 18 din 26 august 2014](#); [LEGEA nr. 66 din 1 aprilie 2015](#); [ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#); [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 82 din 16 noiembrie 2016](#); [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 51 din 30 iunie 2017](#).

Conținutul acestui act aparține exclusiv S.C. Centrul Teritorial de Calcul Electronic S.A. Piatra-Neamț și nu este un document cu caracter oficial, fiind destinat informării utilizatorilor.

---

\*) Notă CTCE:

Prin [HOTĂRÂREA nr. 344 din 30 aprilie 2014](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 332 din 7 mai 2014, s-a dispus organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice.

[HOTĂRÂREA nr. 344 din 30 aprilie 2014](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 332 din 7 mai 2014 a fost abrogată de [HOTĂRÂREA nr. 12 din 12 ianuarie 2017](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 44 din 16 ianuarie 2017.

Înlocuirea denumirii acestui minister s-a efectuat, în mod corespunzător, în textul formei consolidate.

---

Parlamentul României adoptă prezenta lege.

**CAP. 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 și Justiției 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.

#### ART. 4

(1) Asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale este centrată pe beneficiar, soluționarea nevoilor și respectarea drepturilor acestuia fiind prioritare.

(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 constat și a gradului de satisfacție a beneficiarilor, precum și pentru întreprinderea acțiunilor de îmbunătățire continuă a serviciilor sociale;

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 serviciilor sociale, precum și a recunoașterii nivelelor de calitate;

e) acreditarea, ca parte a asigurării calității, reprezintă totalitatea activităților de evaluare și certificare a respectării criteriilor și standardelor reglementate;

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;

g) serviciul social acreditat este serviciul, definit la [art. 27 alin. \(1\) din Legea nr. 292/2011](#), căruia i se conferă dreptul de a funcționa;

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.

#### ART. 5

(1) În domeniul serviciilor sociale se acreditează atât furnizorii, cât și serviciile sociale, în condițiile prezentei legi.

(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.

(3) Acreditarea 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.

#### 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) Nivelele 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.

### CAP. II

Acreditarea 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.

(3) Furnizorii și serviciile sociale, acreditați în condițiile prezentei legi, se înscriu în sistemul de evidență a serviciilor

sociale, prevăzut la [art. 43 alin. \(2\) din Legea nr. 292/2011](#), denumit Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

#### ART. 9

(1) Criteriile și standardele minime care stau la baza acreditării furnizorilor și a serviciilor sociale acordate de 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 unor anumite tipuri de servicii sociale.

(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.

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

- 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.

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

(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.

#### 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 și Justiției Sociale.

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

(3) Acreditarea furnizorului se realizează la cererea acestuia și numai dacă, la data depunerii cererii, are înființate servicii sociale

sau se angajează că, în termen de maximum 3 ani de la data obținerii certificatului de acreditare, va înființa și acorda servicii sociale.

(4) Furnizorul acreditat are obligația de a informa Ministerul Muncii și Justiției 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.

(6) În situația în care, în primii 3 ani de la data eliberării certificatului de acreditare, furnizorul nu a înființat servicii sociale sau niciunul dintre serviciile sociale înființate de acesta nu a primit licență de funcționare, acreditarea furnizorului este retrasă din oficiu și acesta este radiat din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

(la 30-06-2017 Alineatul (7) din Articolul 10 , Capitolul II a fost abrogat de [Articolul V din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 51 din 30 iunie 2017, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 508 din 30 iunie 2017](#))

#### ART. 11

(1) Acreditarea 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 acreditare a serviciului social;

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

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

(2) Pentru a solicita acreditarea serviciilor sociale, furnizorul trebuie să dețină obligatoriu certificat de acreditare ca furnizor de servicii sociale, acordat în condițiile art. 10.

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

a) acreditarea inițială, în cazul serviciilor sociale care solicită pentru prima oară acreditarea sau al celor care solicită acreditare după retragerea acesteia;

b) reacreditarea, în cazul serviciilor sociale cărora le expiră perioada de acreditare.

(4) Acreditarea serviciilor sociale se realizează la cererea furnizorului, pentru fiecare serviciu social în parte. Furnizorul are obligația de a solicita acreditarea/reacreditarea serviciului social respectiv cu 60 de zile înainte de darea în funcțiune a serviciului social/de expirarea licenței de funcționare.

(5) Acreditarea inițială a serviciului social presupune:

a) verificarea documentelor justificative și a fișei de autoevaluare depuse de furnizor și acordarea licenței de funcționare

provizorie pe o perioadă de maximum un an; fișa de autoevaluare se completează obligatoriu cu date conforme cu realitatea din teren;

b) în cadrul perioadei prevăzute la lit. a) se realizează evaluarea în teren și, dacă se constată că sunt respectate standardele minime, se eliberează licența de funcționare;

c) în situația în care, în urma realizării evaluării în teren, se constată că standardele minime sunt îndeplinite în proporție de 75%, fără a se aduce atingere vieții și siguranței beneficiarului, se propune menținerea licenței de funcționare provizorie până la expirarea perioadei de un an, timp în care furnizorul are obligația de a realiza demersurile necesare pentru îndeplinirea în totalitate a standardelor minime;

d) în situația în care, la evaluarea în teren, se constată că standardele minime nu sunt îndeplinite conform datelor înscrise în fișa de autoevaluare și nu se respectă cel puțin 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.

(6) Reacreditarea serviciilor 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;

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.

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

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

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

(10) În termen de 30 de zile de la închiderea sau desființarea, prin decizia furnizorului, a unui serviciu social acreditat, acesta are obligația de a notifica Ministerul Muncii și Justiției Sociale decizia luată, în vederea radierii serviciului social respectiv din Registrul electronic unic al serviciilor sociale.

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.

#### ART. 13

Procedura de acreditare a furnizorilor și 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.

### CAP. III

#### Nivelele 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 nivelelor 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;
- b) stabilirea nivelelor de calitate pentru încadrarea în clasele de calitate corespunzătoare, în baza cărora a fost acreditat serviciul social respectiv;
- 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 nivele 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 nivelele de calitate a acestora se aprobă prin ordin al ministrului muncii și justiției 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 nivelelor 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 nivelelor 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.

#### CAP. IV

Certificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul calității

##### SECȚIUNEA 1

Certificarea calității în domeniul serviciilor sociale

#### 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, Departamentul pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați au responsabilitatea organizării și derulării activităților de standardizare și de acreditare pentru serviciile sociale din domeniile de activitate pe care le coordonează.

-----

Art. 19 a fost modificat de pct. 1 al [art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

#### ART. 20

(1) Principalele activități în domeniul standardizării sunt următoarele:

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

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

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.

(2) Principalele activități în domeniul acreditării sunt următoarele:

a) analizarea documentației prevăzute de lege în vederea acreditării inițiale/reacreditării furnizorilor și serviciilor sociale, precum și a stabilirii nivelelor de calitate;

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

-----

Lit. b) a alin. (2) al art. 20 a fost modificată de pct. 2 al [art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

b<sup>1</sup>) întocmirea dosarelor de acreditare/reacreditare a serviciilor 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, Departamentului pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați a propunerii de acordare a licenței de funcționare și încadrarea în clasele de calitate pentru serviciile sociale;

-----

Lit. b<sup>1</sup>) a alin. (2) al art. 20 a fost introdusă de pct. 3 al [art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

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;

f) realizarea de activități de monitorizare a furnizorilor și serviciilor sociale acreditate, precum și a menținerii nivelelor 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, Departamentul pentru Egalitate 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 provizorie/licențelor de funcționare emise în acest sens.

-----  
Alin. (3) al art. 20 a fost introdus de pct. 4 al art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

#### ART. 21

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

a) de inspectorii sociali, în cazul serviciilor sociale pentru care se solicită acreditarea/reacreditarea, potrivit art. 11 alin. (5) lit. b);

b) de o echipă constituită din inspectorii sociali și personal cu experiență în domeniu din cadrul Ministerului Muncii și Justiției Sociale, respectiv din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, Departamentului pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați, nominalizat în acest scop prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale 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).

-----  
Alin. (1) al art. 21 a fost modificat de pct. 5 al art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

(2) Responsabilitatea privind veridicitatea datelor din rapoartele de evaluare și monitorizare privind respectarea condițiilor de acreditare, precum și a recomandărilor efectuate aparține persoanelor care le-au întocmit și semnat.

#### ART. 22

Deciziile de acordare/respingere a acreditării, a celor 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 persoana desemnată de acesta, pentru toate deciziile de acordare/respingere a acreditării, precum și certificatul de acreditare;

b) de către conducătorul Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru

Persoanele cu Dizabilități, Departamentului pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați, în funcție de specificul serviciilor sociale, pentru deciziile de acordare/respingere a licențelor de funcționare provizorie/licențelor de funcționare și a celor de încadrare în clase de calitate;

c) de către ministrul muncii și justiției sociale sau de persoana desemnată de acesta, pentru deciziile de acordare/respingere a licenței de funcționare și a celor de încadrare în clase de calitate, în cazul serviciilor care nu se încadrează la lit. b).

-----  
Art. 22 a fost modificat de pct. 6 al [art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

#### 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:

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

b) realizarea propunerilor de suspendare sau de retragere a acreditării și aplicarea sancțiunilor prevăzute de prezenta lege;

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;

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

c) elaborarea rapoartelor de evaluare, monitorizare și control;

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;

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

g) aplicarea măsurilor stabilite prin decizia de suspendare sau de retragere a acreditării.

(2) Pentru fiecare serviciu social acreditat, pe perioada pentru care a fost acordată licența de funcționare, sunt planificate obligatoriu cel puțin două misiuni de inspecție, re acreditarea serviciului social realizându-se în baza raportului de monitorizare din cadrul celei mai recente misiuni de inspecție.

(3) Inspectorii sociali pot demara acțiuni de control în regim de urgență, la sesizarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, a beneficiarilor de servicii sociale sau a altor persoane fizice ori juridice interesate.

#### 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 și Justiției Sociale, Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități sau Departamentului pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați, în funcție de specificul serviciilor sociale.

-----

Art. 25 a fost modificat de pct. 7 al [art. I din ORDONANȚA nr. 27 din 19 august 2015](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 642 din 24 august 2015.

#### 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 și justiției sociale.

#### SECȚIUNEA a 3-a

Suspendarea și retragerea acreditării

#### ART. 27

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

a) nerespectarea recomandărilor și termenelor-limită stabilite pentru remedierea neregulilor constatate și consemnate în rapoartele de evaluare, monitorizare și 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 din domeniul sănătății publice, al pazei contra incendiilor, al sănătății și securității în muncă.

(2) Retragera acreditării serviciului social reprezintă interzicerea funcționării acestuia și se dispune în următoarele situații:

- a) dacă la expirarea termenului de suspendare nu au fost remediate neregulile constatate care au condus la măsura respectivă;
- b) în situația prevăzută la art. 11 alin. (5) lit. d);
- c) dacă, din cauza gravității faptelor constatate, se apreciază că se încalcă drepturile fundamentale ale beneficiarilor.

#### ART. 28

În cazul furnizorului se dispune retragera 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).

#### ART. 29

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

#### CAP. 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;
- c) nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (5) lit. d), cu amendă de la 1.000 lei la 5.000 lei;
- d) nerespectarea obligațiilor prevăzute la art. 11 alin. (10) și art. 14 alin. (5) și (7), cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei;
- 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.

#### ART. 32

(1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 31 se realizează de către inspectorii sociali.

(la 29-11-2016 Alineatul (1) din Articolul 32 , Capitolul V a fost modificat de [Articolul 23, Capitolul II din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 82 din 16 noiembrie 2016, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 965 din 29 noiembrie 2016](#))

(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 și Justiției 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.

#### CAP. 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 2016\*\*).

(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.

(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.

-----

Alin. (4) al art. 35 a fost introdus de pct. 3 al [art. unic din LEGEA nr. 66 din 1 aprilie 2015](#) publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 226 din 2 aprilie 2015, care completează cu [art. 2 ORDONANȚA nr. 18 din 26 august 2014](#) publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 630 din 28 august 2014.

\*) Notă CTCE:

\*) Conform alin. (1) al [art. unic din ORDONANȚA nr. 18 din 26 august 2014](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 630 din 28 august 2014, termenul prevăzut la [art. 35 alin. \(1\) din Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, se prorogă până la data de 31 decembrie 2015.

\*\*) Potrivit alin. (1) al [art. II din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 49 din 29 mai 2013](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 314 din 30 mai 2013, termenul prevăzut la [art. 35 alin. \(2\) din Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, se prorogă până la data de 31 decembrie 2015.

Conform alin. (2) al [art. unic din ORDONANȚA nr. 18 din 26 august 2014](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 630 din 28 august 2014, termenul prevăzut la [art. 35 alin. \(2\) din Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, se prorogă până la data de 31 decembrie 2016.

#### 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.

#### ART. 37

Ministerul Muncii și Justiției Sociale 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.

-----

Art. 37 a fost modificat de [art. I din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 49 din 29 mai 2013](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 314 din 30 mai 2013.



#### 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.

-----

Art. 38 a fost modificat de [art. 8 din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 84 din 12 decembrie 2012](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 845 din 13 decembrie 2012.

\*) Notă CTCE:

Potrivit alin. (2) al [art. II din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 49 din 29 mai 2013](#), publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 314 din 30 mai 2013, termenul prevăzut la [art. 38 din Legea nr. 197/2012](#), cu modificările ulterioare, se prorogă până la data de 1 ianuarie 2014.

#### 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.

Această lege a fost adoptată de Parlamentul României, cu respectarea prevederilor art. 75 și ale art. 76 alin. (2) din Constituția României, republicată.

PREȘEDINTELE CAMEREI DEPUTAȚILOR  
VALERIU ȘTEFAN ZGONEA  
PREȘEDINTELE SENATULUI  
GEORGE-CRIN LAURENȚIU ANTONESCU

București, 1 noiembrie 2012.  
Nr. 197.

-----