



ROMÂNIA

JUDEȚUL OLT

PRIMARIA COMUNA FALCOIU

Telefon: 0249530360; Fax: 0249530357;

Cod Fiscal 4549991 ,e-mail.primariafalcoiu@yahoo.com

HOTĂRÂRE

privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în vederea depunerii documentației de acreditare a Primăriei ca si furnizor de servicii sociale

Consiliul Local al comunei Falcoiu , judetul Olt, intrunit in sedinta din data de 27.11.2025,

Având in vedere:

- Referatul de aprobare nr. 5347 din 21.11.2025 privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru perioada 2025-2030.
- Raportul de specialitate nr.5348 din 21.11.2025 al Compartimentului de Asistentă Socială ;
- Avizul Comisiilor de specialitate nr 91 din 27.11.2025.;

Tinând seama de:

- prevederilor art. 112, alin.3, lit. a si lit.b si art 118 , alin.1 si 3 din legea nr. 292/ 2011 a asistentei sociale , cu modificările si completările ulterioare ,
- Hotararea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare si functionare ale serviciilor sociale - prevederile art.9 alin.1 lite), art. 10 alin. (4) lit.e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile si completările ulterioare;

- HG nr.118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile completările ulterioare realizate prin Legea 100/2024 privind modificarea unor cate normative din domeniul asistentei social Ordinul nr. 1040/2024 pentru aprobarea modelului - cadru al planului de dezvoltare serviciilor sociale .

-in temeniul prevederilor art. 129 alin 2, lit.d, alin. 7, litb, alin.14 , art. 136 , alin.1, art.139 , alin.1, art.196, alin.1, lita din OUG nr. 57/2019 privind Codul Administrativ , cu modificarile si completările ulterioare ,

HOTARASTE:

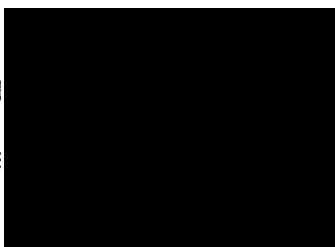
Art.1. Se aproba Planul de dezvoltare a serviciilor sociale pentru perioada 2025-2030 in vederea depunerii documentatiei de acreditare a Primariei comunei Falcoiu, ca si furnizor de servicii sociale, compartiment asistenta sociala si autoritate tutelara intocmit conform prevederilor Ordinului nr. 1040/2024 pentru aprobarea modelului - cadru al planului de dezvoltare serviciilor sociale, conform Anexei 1, parte integranta din prezenta hotarare.

Art.2. Pentru punerea in aplicare a prezentei hotararii, se deleaga Primarul comunei Falcoiu prin Compartimentul de Asistenta Sociala din cadrul UAT Falcoiu.

Art. 3. Prezenta hotarare se aduce la cunostinta publica si se comunica Primarului comunei Falcoiu si Institutiei Prefectului Olt in conditiile si termenele prevazute de lege prin grija secretarului general.

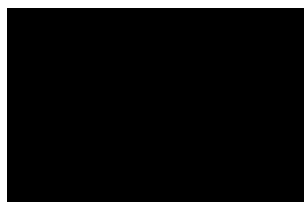
PRESEDIN

Geamba



CONTRASEMNEAZA PENTRU LEGALITATE

p.Secretar General Comuna



Nr 41/ 27.11.2025

Această hotărâre a fost adoptată de Consiliul Local al Comunei Falcoiu în ședința ordinară din data de 27.11.2025, cu respectarea prevederilor art.139 alin.2 și urm. din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu un nr. de 13 voturi pentru, 0 abțineri și 0 voturi împotrivă din numărul total de 13 consilieri prezenți în ședință

**PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE
AL COMUNEI FĂLCOIU ÎN PERIOADA 2025 - 2029
aprobat prin Hotărârea Consiliului Local nr.41 din 27.11.2025**

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale este una dintre condițiile care stau la baza acreditării ca furnizor de servicii sociale. Fiecare obiectiv/serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale are propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social, prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare, totodată, potrivit prevederilor Ordinului nr. 1040/6296/2024 din 21 mai 2024 – pentru aprobarea modelului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale prezent, planificarea structurată și actualizarea periodică a planului de dezvoltare sunt obligatorii, în concordanță cu principiile calității prevăzute în Legea nr. 197/2012 și cu cerințele metodologice.

Principiile care guvernează activitatea planificată, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197 din 2012 cu modificările și completările ulterioare:

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/comunitate 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.

**CAPITOLUL I
ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR
SOCIALE**

1. Documentarea:

- *Analiza legislației în vigoare în funcție de categoria de beneficiari pentru care furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte servicii sociale, conform actelor constitutive; legea asistenței sociale, legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, legislația specială cu privire la drepturile fiecărei categorii de beneficiari, Nomenclatorul*

serviciilor sociale, regulamentele-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, standardele minime de calitate etc., precum și legislația aplicabilă în vederea obținerii tuturor autorizațiilor administrative prevăzute în funcționării;

- Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și actele normative subsecvente relevante: Legea nr. 100/2024, Legea nr. 79/2017, Legea nr. 231/2020, O.U.G. nr. 82/2016, Ordinul nr. 27/2019 și Ordinul nr. 29/2019.¹ (Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, respectiv definiția și clarificarea serviciilor sociale, ca activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții prevăzută este completată prin legea 100/2024²

- Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;

- Legea nr. 272/2004³ privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 196/2016 privind venitul minim de incluziune, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 17/2000, privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare (inclusiv O.U.G. nr. 34/2016, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 355/2022 și Legea nr. 100/2024)

- Legea nr. 217/2003⁴ privind combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare (inclusiv Legea nr. 100/2024).

- Legea nr. 466/2004⁵ privind statutul asistentului social în România, cu modificările și completările ulterioare;

- Hotărârea de Guvern nr. 797/2017 privind aprobarea reglementelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurilor orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

- H.G. nr. 490/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind drepturile persoanelor cu dizabilități "O Românie echitabilă" 2022-2027;

¹ În aplicarea dispozițiilor Legii nr. 292/2011 privind asistența socială, republicată, cu modificările și completările aduse prin

Legea nr. 79/2017, Legea nr. 231/2020, Legea nr. 100/2024, O.U.G. nr. 82/2016, precum și în conformitate cu Ordinul M.M.J.S.

nr. 27/2019 privind standardele minime de calitate și Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019 privind licențierea serviciilor sociale.

² Legea 100/2024 consolidează sistemul de asistență socială prin: intrarea procedurilor de control (inspecție socială în teren,

licențiere riguroasă, viziți la 60 de zile), digitalizarea și trasabilitatea resurselor și a finanțării, transparență și sancțiuni dure

pentru neconformitate, restângerea furnizorilor la operatori sociali dedicați, susținerea resurselor umane și a formării

profesionale.

³ A suferit modificări substanțiale prin Legea nr. 191/2021, publicată în Monitorul Oficial nr. 618/2021, care a intrat în vigoare

în august 2021.

⁴ Legea nr. 217/2003 privind prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, nu a fost abrogată. Aceasta rămâne în

vigoare și a fost modificată în mod constant a fost completată și modificată de către Parlamentul României prin

adoptarea următoarelor legi: Legea nr. 25/2012, Legea nr. 272/2015, Legea nr. 351/2015, Legea nr. 35/2017, Legea nr.

174/2018, Legea nr. 106/2020, Legea nr. 114/2023.

⁵ Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social în România, care reglementează exercitarea profesiei și funcționarea

CNASR (M.O.F. nr. 1.212/2004).

- H.G. nr. 440/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022-2027;
- H.G. nr. 427/2018 privind aprobarea programului de interes național "Servicii comunitare la domiciliu pentru persoanele vârstnice dependente" și a programului de interes național "Creșterea capacității serviciilor publice de asistență socială din unele unități administrativ - teritoriale", cu modificările și completările ulterioare;
- H.G.nr. 317/2019 pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 798/2016 privind aprobarea programului de interes național în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități „Înființarea de servicii sociale de tip centre de zi, centre respiro/centre de criză și locuințe protejate în vederea dezinstituționalizării persoanelor cu dizabilități aflate în instituții de tip vechi și pentru prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități din comunitate" și pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 193/2018 privind aprobarea programului de interes național în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități, "Înființarea de servicii sociale în vederea asigurării tranziției tinerilor cu dizabilități de la sistemul de protecție specială a copilului către sistemul de protecție a persoanelor adulte cu dizabilități".
- Hotărârea 924/01.08.2024 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale.
- H.G. nr. 1154/2022 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.196/2016 privind venitul minim de incluziune, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea 867/14.10.2015 Nomenclatorul serviciilor sociale publicată în Monitorul Oficial nr. 834 din 9 noiembrie 2015, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordin nr. 1.040/6.296/2024 pentru aprobarea modelului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale etc.
- Hotărârea 324/2019 privind aprobarea Normelor metodologice privind organizarea, funcționarea și finanțarea activității de asistență medicală comunitară, din 23.05.2019
- Manualul centrelor comunitare integrate, aprobat prin ordinul 2931 din 27.12.2021
- O.U.G. nr. 18/27.02.2017 privind asistența medicală comunitară, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordin nr. 29 din 3 ianuarie 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, cu modificările și completările ulterioare, anexa nr. 7 - *Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general.*

- *Analiza contextului înființării serviciilor sociale: politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale în domeniu, caracteristicile comunității, nevoi identificate deja în comunitate, nevoi noi identificate, datele statistice la nivelul unităților administrativ-teritoriale;*

- Strategia națională pentru dezvoltarea durabilă a României 2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 877/2018, cu modificările și completările ulterioare.
- Strategia locală de dezvoltare a unității administrativ-teritoriale FĂLCOIU județul Olt;
- Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale a Consiliului Județean Olt;

Date statistice: comuna este formată din localitatea de reședință și două sate aparținătoare , cu o suprafață totală de 3020,75 ha, din care 327,78 ha teren intravilan și 2692,97 ha teren extravilan.

Pe teritoriul comunei Falcoiu există 900 de gospodării și următoarele unitati de invatamant : ȘCOALA GIMNAZIALĂ, comuna Falcoiu , str.Principala nr 297 , SCOALA PRIMARA CHILII strada Chiliilor nr 1 /PREȘCOLAR , GRADINITA CU PROGRAM NORMAL FALCOIU, strada Principala nr /PREȘCOLAR ,

Asigurarea serviciilor medicale se realizează de către 2 medici de familie și 4 asistente medicale. La nivelul comunei există 1 cabinet pentru medici de familie.

În localitatea de reședință există un cămin cultural (date statistice la nivelul comunei FĂLCOIU sunt evidențiate în *Anexele 1 - 7* ale prezentului plan de dezvoltare).

- *Consultarea reprezentanților autorităților administrative publice locale FĂLCOIU este un proces esențial pentru asigurarea transparenței, participării și luării unor decizii informate.* Consultarea autorităților locale este crucială pentru adaptarea proiectelor la nevoile reale ale comunei FĂLCOIU. Perioadic au loc întâlniri de lucru, dezbateri publice, sesiuni de consultare online sau scrisă plus reprezentarea prin structuri asociative, parteneriate, comisii mixte etc. Consultarea potențialilor beneficiari s-a realizat prin contactul direct cu grupul țintă vizat, chestionare sondaje de opinie, interviuri sau focus grupuri, întâlniri publice, forumuri de consultare, scrisori de sprijin etc. cu scopul de colectare a informațiilor directe despre nevoile, așteptările și problemele locuitorilor aflați în nevoie din comuna FĂLCOIU, fapt ce a dus la fundamentarea necesității înființării Serviciului de Asistență Comunitară. Consultarea potențialilor beneficiari s-a realizat prin contactul direct cu grupul țintă vizat.

- *Solicitarea de consiliere din partea agenției județene pentru plăți și inspecție socială, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare/*⁶ (1)

- Pe durata elaborării documentației pentru acreditarea serviciilor sociale, informarea și consilierea sunt asigurate de Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Olt, care oferă consilierea inițială primăriei FĂLCOIU, în calitate de solicitant ce intenționează să devină furnizor de servicii sociale în conformitate cu legislația menționată mai sus.

2. Stabilirea principalelor elemente ale serviciului sau, după caz, ale serviciilor sociale pe care furnizorul de servicii sociale intenționează să le înființeze, respectiv:

- *Categoria de beneficiari și caracteristici specifice*

- persoane/familii aflate sub/in pragul sărăciei;
- persoane aflate în somaj;
- persoane cu nivel de educație scăzut;
- persoane cu dizabilități;
- persoane cu boli cronice;
- persoane cu boli aflate în faze terminale, care necesită tratamente paliative;
- femei în situație de graviditate;
- persoane aflate la vârstă a treia;
- copii (vârstă sub 18 ani);
- copii care fac parte din familii monoparentale;
- persoane aflate în de risc de excluziune socială;
- alte categorii identificate ca vulnerabile din punct de vedere medical sau social de la nivelul comunității.

⁶Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare art. 10 alin. (1) lit. a) (1) Acreditarea furnizorului de servicii sociale presupune următoarele etape: a) asigurarea de către agenția județeană pentru plăți și inspecție socială a consilierii inițiale a solicitanților care doresc să devină furnizori de servicii sociale; Acreditarea furnizorului presupune următoarele etape: evaluarea furnizorului în baza criteriilor definite la art. 5 alin. (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 certificatul de acreditare."

- Codul și categoria de serviciu social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale; „Servicii de asistență comunitară – cod serviciu social 8899 CZ – PN – V”

Serviciul de asistență comunitară va fi un serviciu public al comunei FĂLCOIU care va funcționa în baza regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

„Serviciu de asistență comunitară – cod serviciu social 8899 CZ – PN – V”⁷

Menționăm că planul de dezvoltare locală a serviciilor sociale al comunei FĂLCOIU, județul Olt, pentru perioada 2025-2029 ține cont de drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii sociale.

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi⁸:

- să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare;
- să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- să li se comunice, în limbaj simplu, informații accesibile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și informații privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;
- să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la furnizarea serviciilor sociale;
- să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție;
- să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;
- să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele obligații:

- să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- să respecte regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social etc.

- Set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social

- accesibilitatea serviciilor;
- calitatea serviciilor;
- impact social;
- eficiența operațională;
- colaborare și parteneriate;
- dezvoltare și adaptabilitate etc.

3. Elaborarea procedurilor de lucru, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile.

7

⁸ Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate în acreditarea serviciilor sociale, inclusiv pentru serviciul Centru Comunitar Integrat – cod 8899 CZ-PN-V, în care Modulul III – Drepturi și Etică reglementează obligația furnizorului de a respecta drepturile beneficiarilor.

Includerea în procedurile de lucru a indicatorilor de performanță ai Serviciului de Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V conform Anexei nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019, în cazul în care aceștia depășesc cerințele prevăzute în standardele minime de calitate- Procedurile de lucru ale serviciului conțin indicatori de performanță care măsoară eficiența și calitatea serviciilor prestate, acești indicatori pot avea o calitate mai mare decât minimul cerut prin standardele minime de calitate din Ordinul nr. 29/2019, astfel încât va ridica standardele peste nivelul minim obligatoriu, astfel încât vor include în proceduri indicatori suplimentari, astfel încât să asigure performanța superioară. O parte din indicatorii de performanță pentru Serviciul de Asistență Comunitară (cod 8899 CZ-PN-V): rata

creșterea integrității, reducerea vulnerabilităților și a riscurilor.
vulnerabilităților instituționale, consolidarea integrității în domeniul de activitate prioritară, corelarea instrumentelor care au impact asupra identificării timpurii a riscurilor și îmbunătățirea capacității de gestionare a eșecului de management (dacă va fi cazul) prin remedierea lacunelor și a inconsistențelor legislative, extinderea culturii transparenței, capacității administrative, eficientizarea măsurilor preventive prin găsirea de soluții privind Se are în vedere îmbunătățirea cooperării, consolidarea managementului instituțional și a

4. Includerea în procedurile de lucru a indicatorilor de performanță, în cazul în care aceștia depășesc cerințele prevăzute în standardele minime de calitate.

termene, instrumente folosite etc.
orientarea personalului/pentru standardizarea activităților uzuale, includ responsabilități, generali și regulile aplicabile, au un caracter intern și structurat, și sunt necesare pentru *servicii de interes general*. Menționăm că procedurile de lucru menționate mai sus stabilesc pași sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu altele pentru acreditarea serviciilor sociale – Anexa 7 - Standardele minime de calitate pentru serviciile menționate mai sus, Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate calității de furnizor acreditat. Procedurile de lucru se întocmesc în conformitate cu legislația implementate în conformitate cu Ordinul nr. 29/2019, în etapa de licențiere, după obținerea social „Serviciul de Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V” vor fi elaborate și Procedurile de lucru prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile serviciului

- Procedura privind sănătatea și securitatea în muncă.
- Procedura privind asigurarea calității și monitorizarea serviciului
- Procedura privind participarea comunității și parteneriatele interinstituționale
- Procedura privind managementul resurselor umane (angajare, evaluare, formare)
- Procedura privind organizarea serviciului și responsabilitățile personalului

- Proceduri din MODULUL IV – MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE pentru Serviciul de Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V

- Procedura privind confidențialitatea și protecția datelor beneficiarilor.
- Procedura privind gestionarea plângerilor și sesizărilor
- Procedura privind respectarea drepturilor beneficiarilor

Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V

- Proceduri din MODULUL III – DREPTURI ȘI ETICĂ pentru beneficiarii Serviciului de Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V

- Procedura de reevaluare și închiderea cazului în funcție de cazistică individualizat (managementul cazurilor)
- Procedura de elaborare, implementare și monitorizare a planului de intervenție
- Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarilor

asistență comunitară – cod 8899 CZ-PN-V

- Proceduri din MODUL II - ACTIVITĂȚI DERULATE în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară – cod 8899 CZ-PN-V

- Procedura de încetare a serviciilor și transfer.
- Procedura de admitere și evaluare a nevoilor inițiale
- Procedura de informare a beneficiarilor și comunității

COMUNITARĂ – cod 8899 CZ-PN-V

- Proceduri din MODULUL I – ACCESAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ

de satisfacție a beneficiarilor – minim 90% evaluare pozitivă anuală, procentul cazurilor cu plan de intervenție actualizat – cel puțin 95% înregistrate și monitorizate periodic, timpul mediu de răspuns la solicitările beneficiarilor – maxim 5 zile lucrătoare, numărul de parteneriate active cu organizații locale – minimum 3 parteneriate funcționale, procentul personalului format continuu – minim 80% anual.

5. Estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor cu respectarea standardelor minime de calitate.

Estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor cu respectarea standardelor minime de calitate se raportează la procesul de calcul și planificare financiară prin care se determină resursele financiare necesare pentru derularea activităților și procedurilor prevăzute în standardele minime, astfel încât să se asigure realizarea obiectivelor și rezultatelor serviciului social, conform cerințelor legale și de calitate aplicabile.

Capitol/ subcapitol	Categorie de cheltuieli	Cost total (lei)
TOTAL CAPITOL 1	Cheltuieli pentru resursa umană	
TOTAL CAPITOL 2	Cheltuieli pentru campaniile de informare	
TOTAL Alte cheltuieli		
<i>TOTAL GENERAL</i>		

Menționăm că estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor cu respectarea standardelor minime de calitate a implicat o analiză detaliată a mai multor componente. O structură de bază este cea de mai sus în care ne-am raportat la cheltuieli pentru resursa umană, cheltuieli pentru campaniile de informare, cheltuieli logistic, alte cheltuieli etc.

6. Identificarea și alocarea resurselor necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social: „Serviciul de Asistență Comunitară– cod serviciu social 8899 CZ – PN – V”.

Identificarea și alocarea resurselor necesare pentru pregătirea punerii în funcțiune a serviciului social „Serviciul de Asistență Comunitară– cod 8899 CZ – PN – V” se raportează la toate resursele umane, materiale, informaționale și financiare indispensabile. Sursele de finanțare includ bugetul local ca formă de finanțare prevăzută de legislația în vigoare. Asigurarea acestei surse de finanțare se realizează în conformitate cu prevederile legale și standardele minime de calitate aplicabile, pentru a garanta punerea în funcțiune eficientă și sustenabilă a serviciului social.

7. Acordarea serviciilor conform procedurilor aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale; setul procedurilor aprobate conține obligatoriu mecanisme de evaluare internă. (Anexa nr. 9)

Acordarea serviciilor sociale în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară– cod 8899 CZ – PN – V se realizează în conformitate cu procedurile interne aprobate prin decizie a furnizorului serviciului social. Aceste proceduri stabilesc modul de organizare și desfășurare a activităților, asigurând respectarea standardelor minime de calitate și a cadrului legal în vigoare. Procedurile sunt obligatorii pentru întreg personalul și sunt supuse actualizării periodice, pentru garantarea calității și eficienței serviciilor furnizate. Personalul este compus din asistent comunitar, 1 asistent social. Menționăm că activitatea *Serviciului de Asistență Comunitară* din cadrul Primăriei FĂLCOIU va fi administrată de către *secretarul primăriei FĂLCOIU*.

Principalele servicii acordate de către specialiștii menționați mai sus vor fi:

- *informare și consiliere socială (identificarea nevoilor și resurselor acestora, identificarea problemele sociale, economice sau emoționale, mediere socială, sprijin socio-emoțional, asistență, reintegrarea socială etc.)*

10. Îmbunătățirea permanență a procedurilor de lucru în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, de rezultatul vizitelor realizate de inspecția socială și, după caz, acolo unde există, pe baza rapoartelor de monitorizare independentă și a mecanismului de evaluare internă și externă implementate la inițiativa furnizorului de servicii sociale; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere al centrului și de organele de conducere ale furnizorului de servicii sociale, furnizorul de servicii sociale poate achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.

de la nivelul comunității.

-alte categorii identificate ca vulnerabile din punct de vedere medical sau social

-risc de excluziune socială;

-fac parte din familii monoparentale;

-vârsta sub 18 ani;

-vârsta a treia;

-graviditate;

-boli aflate în faze terminale, care necesită tratamente paliative;

-boli cronice;

-dizabilitate;

-nivel de educație scăzut;

-șomaj;

-nivel economic sub pragul sărăciei;

în special persoanelor aflate în situație de vulnerabilitate, cum ar fi:

Serviciile sociale se adresează tuturor categoriilor de beneficiari din comuna FĂLCIOU, *resurse umane.*

criterii cu privire la: *accesarea serviciilor, activitățile derulate, drepturi și etică, management și funcționare după realizarea acreditării.* La nivelul Primăriei FĂLCIOU a fost întocmit un set de de calitate este obligatorie și în conformitate cu legislația în vigoare se atestă prin licență de constituie nivelul de referință a calității serviciilor sociale, iar îndeplinirea standardelor minime pe soluționarea nevoilor și respectarea drepturilor beneficiarilor. Standardele minime de calitate stabilite de furnizorul de servicii sociale, mecanisme de evaluare internă centrată pe beneficiar, calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță de evaluare internă pentru asigurarea permanenței a menținerii cel puțin a standardelor minime de funcționare, cât și după caz a îndeplinirii indicatorilor de performanță stabiliți de către furnizorul de servicii se va face ținând cont de faptul că este implementat un sistem viabil de mecanisme de evaluare internă pentru asigurarea permanenței a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate, atât în vederea obținerii viitoare licențe de funcționare, cât și după caz a îndeplinirii indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale

9. **Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă pentru asigurarea permanenței a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de performanță.** Revizuirea procedurilor pe baza feedbackului (*Anexa nr. 9*).

Rapoarte de autoevaluare, Chestionare de satisfacție internă/externă, Analiza indicatorilor de performanță, Mecanisme de evaluare internă incluse într-un set de proceduri precum: Audit intern periodic, continuă, prin identificarea punctelor slabe și aplicarea măsurilor corective și astfel avem calitatea proceselor și serviciilor furnizate, cu respectarea cerințelor legale, pentru îmbunătățirea *Setul de proceduri conține* mecanisme de evaluare internă necesare pentru asigurarea

socio și educaționale;

- direcționarea și monitorizarea accesului persoanelor vulnerabile către serviciile medico-

- *consilierea socială, în limita competențelor profesionale;*

punct de vedere medical și social;

- identificarea riscurilor pentru sănătate și a persoanelor și grupurilor vulnerabile din

Furnizorul de servicii sociale asigură îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru prin integrarea feedbackului primit de la beneficiari, rezultatele inspecțiilor sociale, rapoartele de monitorizare independentă (dacă există), precum și evaluările interne și externe realizate la inițiativa furnizorului. Monitorizarea este efectuată de personalul de conducere și organele de conducere ale furnizorului, care pot, de asemenea, achiziționa servicii de audit pentru evaluarea obiectivă a calității serviciilor prestate.

În cadrul compartimentului de asistență socială a Primăriei FĂLCOIU avem evaluări de satisfacție a beneficiarilor serviciilor sociale, acestea se realizează cu referire la următorii factori: procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor,

- calitatea relațiilor cu personalul serviciului, ținând cont de calitatea serviciului – măsura în care acesta răspunde nevoilor beneficiarilor, de suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor, ținând cont de autonomia

- implicarea și participarea beneficiarilor și specialiștilor în planificarea și realizarea acțiunilor de integrare/reintegrare socială, precum și măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante, ținând cont de condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilități, relații sociale și cunoștințe, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi, ținând cont de satisfacția ce reprezintă gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de integrare/reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit etc. cât și de siguranța ce reprezintă sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitor din mai multe puncte de vedere: social, familial etc., în funcție de nevoile identificate, ținând cont de calitatea comunicării respectiv de calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normele și climatul comunicării informale, de supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă-dacă e cazul).

Din punct de vedere al factorilor secundari putem avea și un impact subiectiv: impactul negativ pe care îl au diferite probleme legate de modul de definire, organizare și coordonare a activității serviciului și pe cealaltă parte nivelul de stres” - gradientul de stres provocat de diferitele deficiențe în modul de definire, organizare și management al serviciului. Raportat la responsabilități-coordonatorul compartimentului social al Primăriei FĂLCOIU – Secretarul primăriei și personalul de specialitate sunt responsabili de buna desfășurare a mecanismelor de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare. Astfel coordonatorul compartimentului social convoacă echipa de specialiști și propune echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și a celui de participare a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare a serviciilor, de asemenea va prezenta itemii chestionarelor și scopul acestora, realizând instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor.

În continuare coordonatorul compartimentului social FĂLCOIU fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari și personal, membrii echipei comunică secretariatului necesarul de exemplare, în funcție de numărul de beneficiari care vor fi chestionați privind satisfacția, secretariatul multiplică chestionarul iar în cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei aplică chestionarul. Personalul compartimentului social adună chestionarele completate și le predă coordonatorului compartimentului social desemnat, acesta va centraliza rezultatele și realizează interpretarea datelor. În continuare coordonatorul compartimentului social desemnat va comunica rezultatele chestionarului superiorilor ierarhici care analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire a serviciilor. Aplicabilitatea evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor se va face o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună de întocmirea Raportului anual al organizației și rezultatul final va fi adus la cunoștința tuturor responsabililor. Menționăm că fișele de evaluare ce țin de gradul de satisfacție a angajaților sunt analizate pentru a se identifica soluții de îmbunătățire. Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate spre aprobare și implementare. În anexă prezentăm chestionarele care se aplică beneficiarilor.

Oferta un cadru de dezvoltare a asistenței sociale, consiliere socio-emoțională-educativă etc. Serviciul de Asistență Comunitară va fi un în cadrul compartimentului de asistență socială FĂLCOIU, va funcționa conform H.G.867/2015 cu modificările și completările ulterioare, hotărâre necesară pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, (HG 867/2015 este

Serviciul de Asistență Comunitară în comuna FĂLCOIU, județul Olt.
Rezumatul planului de dezvoltare a serviciilor sociale: asigurarea funcționării

calității vieții.
 preveniri și combaterea riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, înființarea, acordarea și finanțarea serviciilor sociale pentru a răspunde nevoilor sociale, precum FĂLCOIU, se acreditează ca furnizor de servicii sociale conform atribuțiilor legale pentru definite la art. 27 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, U.A.T. dacă au atribuții stabilite de lege pentru înființarea, acordarea și finanțarea serviciilor sociale 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se acreditează ca furnizor de servicii sociale nr. completările ulterioare, persoanele juridice prevăzute la art. 37 din Legea asistenței sociale nr. În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și

medului.
 infrastructură socială de tip creșe și afterschool, precum și protecția patrimoniului cultural și a (grădinițe, unități de învățământ preuniversitar și școli profesionale cu profil agricol), rurale marginalizate la apă curentă și canalizare, drumuri comunale, infrastructură educațională - să asigure accesul la servicii de interes public general prin creșterea accesului populației nediscriminatoriu la servicii de sănătate de calitate, în special pentru grupurile vulnerabile;

- să faciliteze accesul la asistență medicală prin asigurarea accesului echitabil și muncii;
 - să faciliteze accesul la un loc de muncă prin dezvoltarea și extinderea accesului la piața - să asigure accesul la educație al copiilor defavorizați;
 - să contribuie la combaterea sărăciei și excluziunii sociale;

furnizorului de servicii sociale U.A.T FĂLCOIU, prevăzute în actele constitutive:
1. Scopurile planului de dezvoltare a serviciilor sociale în conformitate cu misiunea

SERVICIILOR SOCIALE

CAPITOLUL II. CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A

satisfacție (Anexa nr.9 Chestionar de satisfacție).
 informale, jurnale de progres sau observatii structurate, în situația de față prin chestionare de culese din chestionare. Feedbackul colectat poate fi realizat prin chestionare, interviuri, discuții care se stabilește care sunt nevoile beneficiarilor și se poate modifica planul în funcție de datele de feedback colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare prin Concluzionând, actualizarea planului propriu de dezvoltare a serviciului social în funcție sprijinului/suportului oferit.

adaptarea și personalizarea serviciilor sociale și contribuie la creșterea eficienței și calității sau dificultăți persistente, depinde de situație. Acest tip de feedback este esențial pentru impactul intervențiilor asupra vieții beneficiarului – dacă au existat progrese, schimbări pozitive sugestii de îmbunătățire a serviciilor sociale sau a modului de livrare a acestor servicii sociale, etc.). Percepția beneficiarului asupra calității intervenției și a relației cu personalul de suport, primite, gradul de îndeplinire a nevoilor individuale (fizice, emoționale, sociale, educaționale beneficiare îl facem cu scopul de a înțelege cât mai bine: nivelul de satisfacție față de serviciile Feedbackul pe care îl colectăm prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare.

11. Actualizarea planului propriu de dezvoltare a serviciului social în funcție de

completată în principal de: HG 584/2016, Ordinul MMFPS 639/2017, HG 640/2019 - aceste acte aduc modificări și detalii privind organizarea, funcționarea și acreditarea serviciilor sociale.

Activitățile desfășurate în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară se focalizează pe: identificarea în cadrul comunității a persoanelor și a grupurilor vulnerabile din punct de vedere social sau al sărăciei, respectiv a factorilor de risc pentru sănătatea acestora și evaluarea, respectiv determinarea nevoilor de servicii sociale ale acestora;

- desfășurarea de programe și acțiuni destinate protejării familiei, promovării sănătății și în directă legătură cu determinanți ai stării de sănătate, respectiv stil de viață, condiții de mediu fizic și social, acces la servicii de sănătate și efectuarea de activități de educație pentru sănătate în vederea adoptării unui stil de viață sănătos;
- furnizarea de servicii de asistență primară și secundară către membrii comunității, în special către persoanele aparținând grupurilor vulnerabile din punct de vedere social;
- participarea la desfășurarea diferitelor acțiuni colective de pe teritoriul comunității: vaccinări, programe de screening populațional și implementarea programelor naționale de sănătate, inclusiv mobilizarea populației pentru participarea la programele de vaccinări și controalele medicale profilactice;
- semnalarea medicului de familie a cazurilor suspecte de boli transmisibile constatate cu ocazia activităților în teren și participarea la aplicarea măsurilor de prevenire și combatere a eventualelor focare de infecții;
- identificarea copiilor la risc de părăsire a mediului familial și luarea măsurilor necesare pentru realizarea incluziunii sociale.
- identificarea, urmărirea și supravegherea medicală a gravidelor cu risc medical sau social în colaborare cu medicul de familie și cu asistenta medicală a acestuia, prin efectuarea de vizite periodice la domiciliul gravidelor și al lăuzelor;
- efectuarea de vizite la domiciliu pentru asistența medicală a pacientului cronic sau în stare de dependență și a vârstnicului, în special a vârstnicului singur, complementar asistenței medicale primare, secundare și terțiare;
- consilierea medicală și socială, în limita competențelor profesionale legale;
- direcționarea persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile către serviciile medicale și sociale și monitorizarea accesului acestora;
- organizarea și desfășurarea de acțiuni în comun cu serviciile sociale din primărie și personal din alte structuri de la nivel local sau județean, în cazul problemelor sociale care pot afecta starea de sănătate sau accesul la servicii medicale ale persoanei vulnerabile;
- identificarea și notificarea autorităților competente a cazurilor de violență domestică, a cazurilor de abuz, a persoanelor cu handicap, a altor situații care necesită intervenția altor servicii decât cele care sunt de competența asistenței medicale comunitare;
- colaborarea cu alte instituții și organizații, inclusiv cu organizații neguvernamentale pentru realizarea de programe, proiecte și acțiuni care se adresează persoanelor sau grupurilor vulnerabile din punct de vedere medical, economic sau social;
- alte activități, servicii și acțiuni socio-medicală, acțiuni de sănătate publică adaptate nevoilor specifice ale comunității și persoanelor din comunitate aparținând grupurilor vulnerabile;
- întocmirea evidențelor și documentelor utilizate în exercitarea activității, cu respectarea normelor eticii profesionale și păstrării confidențialității în exercitarea profesiei.

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, persoanele juridice prevăzute la art. 37 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se acreditează ca furnizor de servicii sociale dacă au atribuții stabilite de lege pentru înființarea, acordarea și finanțarea serviciilor

sociale definite la art. 27 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Rezumatul planului de dezvoltare a serviciilor sociale (cuvinte-cheie pentru domeniul serviciilor sociale ales): ASISTENȚĂ.

Acest termen reflectă esența serviciului: oferirea de servicii sociale, educaționale și de ocupare într-un mod coordonat, adaptat nevoilor comunității, în special pentru grupurile vulnerabile. Alte cuvinte complementare importante pot fi: *accesibilitate, colaborare, incluziune și sprijin comunitar.*

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul U.A.T. FĂLCOIU (vom prezenta pe scurt contextul și oportunitățile sectorului serviciilor sociale la nivel național și local, în unitatea administrativ-teritorială unde furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte/să înființeze servicii sociale, respectiv UAT FĂLCOIU).

- Context și oportunități

În cadrul comunei FĂLCOIU se regăsește fenomenul de segregare socio-spațială a locuitorilor, din cauza șomajului ridicat. Comuna FĂLCOIU se confruntă cu mai multe probleme socio-economice, cum ar fi:

- migrația populației către centrele urbane mai mari sau în afara țării;
- populația îmbătrânită;
- șomajul în creștere;
- activitatea economică redusă.

- Încadrarea în Strategia națională

(vom prezenta pe scurt încadrarea în strategia națională cu referire, după caz, la: viziunea, prioritățile, obiectivele, acțiunile/măsurile concrete din planul de implementare a strategiei, resursele și indicatorii de performanță asociați etc. (cuvinte-cheie pentru domeniul serviciilor sociale ales).

Demersurile întreprinse la nivelul comunei FĂLCOIU au în vedere prevederile *Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022 — 2027*. Necesitatea abordării integrate și multidimensionale a acestor provocări reclamă, în acord cu prioritățile guvernamentale actuale în ceea ce privește incluziunea și combaterea sărăciei, susținerea următoarelor priorități-cuvinte cheie:

a. *Asigurarea dreptului la asistență socială* și a aplicării politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, sau în risc de excluziune socială, la nivelul fiecărei localități, prin:

b. *Reducerea disparităților sociale și economice* la nivelul comunităților locale, prin plasarea dezvoltării locale sub responsabilitatea comunității;

c. *Consolidarea și sprijinirea antreprenoriatului social și a economiei sociale;*

d. *Îmbunătățirea mecanismelor de dialog social;*

e. *Îmbunătățirea procesului de elaborare a politicilor active de ocupare bazate pe dialog social real, print-o mai bună integrare cu asistența medicală comunitară, educația și serviciile sociale, cu accent pe promovarea unui stil de viață sănătos, valorificarea potențialului tinerilor pe piața muncii, precum și pe creșterea capacității de inserție profesională a persoanelor cu dizabilități și a lucrătorilor în vârstă;*

f. *Îmbunătățirea protecției sociale pentru cei care sunt încadrați în muncă precară și/sau informală, a muncitorilor expuși abuzurilor din partea angajatorilor sau intermediarilor care facilitează procesul de angajare, a șomerilor și a persoanelor cu venituri reduse.*

- În acord cu evaluarea nevoilor sociale a comunității FĂLCOIU ne propunem a avea următoarele priorități:

În domeniul combaterii sărăciei și excluziunii sociale:

- reacreditarea compartimentului de asistență socială care deservește UAT FĂLCOIU, pentru asigurarea dreptului la asistență socială minimă a locuitorilor din fiecare unitate administrativ-teritorială;

- creșterea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de sănătate și sociale de interes public general;

- dezvoltarea serviciilor sociale la nivelul comunei FĂLCOIU, asigurarea continuității activității și a măsurilor de redresare și reziliență în sistemul de servicii sociale;

- dezvoltarea serviciilor medico-sociale prin implementarea raportată conform graficului proiectului pentru creșterea nivelului de accesibilitate a populației și, în special, a grupurilor vulnerabile la servicii medico-sociale de calitate oferite în mod gratuit. Astfel se vor reduce inegalitățile legate de starea de sănătate prin consolidarea asistenței medicale primare și se va promova incluziunea socială.

- dezvoltarea de noi servicii sociale care să răspundă nevoilor identificate ale persoanelor aflate în dificultate, îmbunătățirea infrastructurii și creșterea calității serviciilor sociale din comuna FĂLCOIU;

În domeniul accesului la educație:

- creșterea capacității comunității educaționale de a furniza servicii educaționale adecvate la diversitatea nevoilor educaționale;

- stimularea participării la îngrijirea și educația timpurie a copiilor;

- asigurarea unui mediu educațional sigur, tolerant, incluziv și divers;

- dezvoltarea competențelor digitale la toate nivelurile de educație, în vederea reducerii decalajelor digitale și a creșterii incluziunii socio-economice.

În domeniul accesului la un loc de muncă - sprijinirea inițiativelor de promovare a spiritului antreprenorial, a inițiativelor antreprenoriale și a economiei sociale.

- reducerea ocupării în sectorul informal, cu accent pe scăderea numărului de lucrători pe cont propriu și lucrători familiari neremunerați din agricultură și a celor care emigrează cu scopul practicării de munci sezoniere sau ocazionale.

- dezvoltarea și extinderea accesului la piața muncii pentru populația din mediul rural.

În domeniul accesului la asistență medicală

- facilitarea accesului populației, și în special al persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile, la servicii de sănătate și sociale;

- promovarea unor atitudini și comportamente favorabile unui stil de viață sănătos, inclusiv prin acțiuni ce promovează sănătatea în comunitate;

- participarea la implementarea de programe, proiecte, acțiuni și intervenții de sănătate publică adaptate nevoilor comunității, în special persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile;

- furnizarea de servicii de sănătate în limita competențelor profesionale legale ale personalului cu atribuții în domeniu.

În domeniul accesului la servicii de interes public general

- creșterea accesului populației rurale marginalizate la apă curentă și canalizare, drumuri comunale, infrastructură educațională (grădinițe, unități de învățământ preuniversitar și școli profesionale cu profil agricol), infrastructură socială de tip creșă și afterschool, precum și protecția patrimoniului cultural și a mediului.

- campanii de sensibilizare a comunității, angajatorilor etc., privind nevoile și riscurile sociale ale imigranților.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale⁹:

- Respectarea demnității umane-fiecare persoană are dreptul la un trai decent și sprijin în condiții care respectă integritatea sa.

⁹ Planificarea și dezvoltarea serviciilor sociale la nivelul comunei Coțofenii din Dos se bazează pe principiile fundamentale, în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare și HG nr. 797/2017 cu modificările și completările ulterioare:

- **utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile,** astfel putem evidenția că relația dintre furnizorul de servicii sociale și beneficiari este esențială pentru asigurarea calității, eficienței și respectului față de demnitatea umană a fiecărui locuitor din comuna FĂLCOIU. Un aspect fundamental al acestei relații îl reprezintă utilizarea mijloacelor de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, care presupune: comunicare clară și onestă, oferirea de informații complete și veridice despre serviciile oferite din partea furnizorului, drepturile și obligațiile beneficiarilor, criteriile de eligibilitate, condițiile

b. relația dintre furnizori și beneficiarii acestora:

legale ale personalului cu atribuții în domeniu.

- vulnerabile; furnizarea de servicii de sănătate în limita competențelor profesionale publice adaptate nevoilor comunității, în special persoanelor aparținând grupurilor participante la implementarea de programe, proiecte, acțiuni și intervenții de sănătate inclusiv prin acțiuni de educație pentru sănătate în comunitate;
- promovarea unor atitudini și comportamente favorabile unui stil de viață sănătos, vulnerabile, la servicii sociale;
- facilitarea accesului populației, în special al persoanelor aparținând grupurilor persoanele aparținând grupurilor vulnerabile;
- identificarea activă a problemelor sociale ale comunității și, în special, ale

Acordarea serviciilor sociale:

considerare, ci sunt o componentă strategică a dezvoltării locale sustenabile.

ONG-uri etc. a oferi servicii mai eficiente. Serviciile sociale nu doar că sunt luate în Resurse alocate, Parteneriat și colaborări- UAT FĂLCOIU colaborează și cu alte instituții, sociale: număr de beneficiari, grad de satisfacție, reducerea cazurilor de marginalizare, etc., indicatori de performanță- folosim indicatori clari pentru a monitoriza eficiența serviciilor prin analiza nevoilor sociale, stabilirea obiectivelor specifice, standardele de calitate, Acordarea serviciilor sociale în elaborarea planului de dezvoltare al UAT FĂLCOIU se face locuitorilor din comuna FĂLCOIU și la dezvoltarea echitabilă a comunității FĂLCOIU.

a. acordarea serviciilor sociale:

Asigurarea, fără nicio discriminare, a unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului; **acordarea serviciilor sociale** reprezintă un aspect esențial ce contribuie la creșterea calității vieții

referitoare la:

La elaborarea standardelor, criteriilor și indicatorilor prezentului plan de dezvoltare s-au avut în vedere principiile calității în domeniul serviciilor sociale, axate, cu precădere, pe aspecte vulnerabilităților din comunitate.

-Planificarea pe bază de nevoi identificate, pornind de la evaluarea socială locală – analiza nevoilor și în planificarea intervențiilor.

-Participare-Persoanele beneficiare și comunitatea trebuie consultate în identificarea controlabil public.

-Transparență-Planificarea, bugetarea și oferirea serviciilor se face într-un mod deschis și asupra nevoilor sociale.

-Eficiență și eficacitate-resursele trebuie folosite în mod responsabil și cu impact real beneficiarului, nu dependența de sistem.

- Autonomie individuală și responsabilitate-sprăjini trebuie să încurajeze autonomia (comunitate/localitate).

-Subsidiaritate-intervenția se face la nivelul cel mai apropiat de beneficiar pentru identificarea și soluționarea nevoilor sociale.

-Parteneriat-colaborare cu ong-uri, instituții publice, comunitate și alte autorități locale

dezabilitate, etnie, religie etc.

-Echitate și nediscriminare-acces egal la servicii, fără discriminare pe bază de vârstă, gen, aflate în nevoie.

-Universalitate-serviciile sociale trebuie să fie accesibile tuturor persoanelor și familiilor

de acces și durata serviciilor, Transparență în procesul decizional, astfel beneficiarii trebuie informați în timp util despre orice schimbări care îi privesc, iar deciziile care îi afectează trebuie explicate într-un mod accesibil și argumentat, Accesibilitate adaptată nevoilor – informațiile trebuie prezentate într-un limbaj simplu, potrivit nivelului de înțelegere al beneficiarilor (inclusiv pentru persoane cu dizabilități, vârstnici, persoane cu analfabetism funcțional etc.), și aceste informații le punem la dispoziție prin diverse canale: scris, verbal, digital, materiale vizuale, etc., prin Respectarea confidențialității și intimității – de aceea comunicarea trebuie să fie realizată într-un mod care să respecte viața privată a beneficiarilor și să asigure protecția datelor personale cât și Promovarea participării active-Furnizorul de servicii sociale, respectiv UAT FĂLCOIU trebuie să încurajeze și să faciliteze implicarea beneficiarilor în luarea deciziilor legate de serviciile pe care le primesc, asigurându-se că aceștia înțeleg opțiunile și consecințele. Prin cele menționate mai sus se favorizează construirea unei relații de încredere, contribuie la îmbunătățirea serviciilor sociale și susține incluziunea socială a beneficiarilor.

- asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale;

Relația dintre furnizorul UAT FĂLCOIU și beneficiari, în ceea ce privește asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, presupune respectarea unor principii și obligații esențiale pentru protecția persoanelor. Această relație este reglementată de legislația națională și europeană în vigoare (precum Regulamentul (UE) 2016/679 – GDPR), și poate fi descrisă astfel prin: 1. Transparență și informare, Furnizorul de servicii sociale UAT FĂLCOIU informează beneficiarii despre: Ce tipuri de date personale sunt colectate, Scopul colectării și temeiul legal, Modul în care datele vor fi prelucrate, stocate și protejate, Drepturile beneficiarilor, UAT FĂLCOIU asigură că datele beneficiarilor nu sunt divulgate către terți neautorizați. Accesul la date se face doar de către personal autorizat, strict în scopurile declarate. Securitatea informațiilor-implementarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate, evaluarea periodică a riscurilor și actualizarea politicilor de securitate, instruirea personalului în domeniul protecției datelor.

UAT FĂLCOIU respectă drepturile beneficiarilor și se asigură că beneficiarii își pot exercita în mod facil și eficient drepturile privind datele personale, în special: Dreptul de a fi informat; Dreptul de acces; Dreptul la rectificare și ștergere, Dreptul la restricționarea prelucrării, Dreptul la portabilitatea datelor, Dreptul de opoziție etc.

UAT FĂLCOIU demonstrează conformitatea cu regulamentele aplicabile (principiul responsabilității); În caz de încălcare a securității datelor, trebuie informată imediat autoritatea competentă și, dacă este cazul, persoanele vizate.

- utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului.

Relația dintre furnizorul de servicii sociale – UAT FĂLCOIU – și beneficiarii săi este una esențială pentru asigurarea bunăstării, siguranței și demnității persoanelor aflate în situații vulnerabile. În acest context, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar este un element central al responsabilității furnizorului UAT FĂLCOIU. Mecanismele utilizate de UAT FĂLCOIU în relația cu beneficiarii sunt:

- evaluarea și monitorizarea continuă a riscurilor, realizarea evaluărilor individuale pentru fiecare beneficiar, identificând riscurile potențiale (de abuz, neglijare sau exploatare),
- monitorizarea periodică a situației beneficiarilor, prin vizite la domiciliu sau întâlniri la sediul serviciului de asistență comunitară, cu implicarea personalului social,
- educație și informare-instruirea beneficiarilor cu privire la drepturile lor și la formele de abuz (fizic, psihologic, economic).

UAT FĂLCOIU pune la dispoziție mecanisme clare și confidențiale pentru semnalarea situațiilor de abuz (numere de telefon, cutii de sugestii, întâlniri cu personal specializat) cât și încurajarea beneficiarilor și a membrilor familiei sau vecinilor să semnaleze orice suspiciune, prin Formarea personalului- Instruirea continuă a angajaților UAT FĂLCOIU în identificarea timpurie a semnelor de abuz și în intervenția adecvată, adoptarea unui cod de etică și comportament profesional strict cât și colaborarea interinstituțională, oferirea de consiliere etc.

UAT FĂLCOIU, ca furnizor de servicii sociale protejează beneficiarii și crează un mediu sigur, în care drepturile acestora să fie respectate și în care să poată duce o viață demnă și lipsită de abuzuri.

c. participarea beneficiarilor:

- implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale.

Participarea beneficiarilor din comuna FĂLCOIU prin implicarea activă a acestora și a familiilor lor în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale se realizează prin consultarea și ascultarea beneficiarilor, a opiniilor, nevoilor și dorințelor persoanelor ce vor beneficia de servicii socio-medicale, date importante în luarea deciziilor care îi privesc direct. Corelarea serviciilor cu nevoile reale: planificarea serviciilor nu se face unilateral, ci în colaborare cu persoanele aflate în nevoie și familiile lor, pentru a răspunde cât mai bine nevoilor individuale. Astfel, implicarea în procesul de furnizare: beneficiarii nu sunt doar pasivi, ci contribuie activ – de exemplu, prin participarea la activități, luarea unor decizii legate de îngrijirea personală, exprimarea feedback-ului constant iar evaluarea continuă a calității serviciilor: beneficiarii și familiile pot evalua periodic eficiența și calitatea serviciilor primite, oferind sugestii de îmbunătățire. Această abordare duce la servicii cat mai personalizate, mai eficiente și mai respectuoase față de demnitatea și autonomia persoanei aflate în nevoie din comuna FĂLCOIU.

d. relația dintre furnizori și autoritățile administrative publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității:

- coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat;

Subliniem ca relația dintre furnizori și autoritățile administrative publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității FĂLCOIU, se face prin coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, adică o colaborare organizată și eficientă între diferiți actori din societate (publici și privați), pentru a răspunde mai bine nevoilor comunității, respectiv un dialog constant între autoritățile publice, furnizorii de servicii, sindicate, ONG-uri, asociații și cetățeni, o bună planificare și decizie comună asupra serviciilor oferite (ex: sănătate, educație, asistență socială), o distribuție clară a responsabilităților și a resurselor între sectorul public și cel privat, o implicarea activă a societății civile în formularea și implementarea politicilor publice. Scopul fiind creșterea calității serviciilor oferite populației comunei FĂLCOIU și utilizarea eficientă a resurselor disponibile.

- UAT FĂLCOIU realizează încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale prin crearea unui cadru legislativ și instituțional favorabil, prin adoptarea de politici publice care sprijină colaborarea între autoritățile publice, ONG-uri și sectorul privat, finanțare sustenabilă și diversificată, promovarea fondurilor mixte: publice, private și europene, crearea de mecanisme de co-finanțare pentru proiecte sociale durabile, stimularea atragerii de fonduri nerambursabile și donații prin platforme transparente, sprijinirea formării profesionale pentru angajați și voluntari, încurajarea schimbului de bune practici, monitorizare, evaluare și adaptare continuă, adaptarea serviciilor în funcție de nevoile reale ale beneficiarilor, promovarea transparenței și responsabilității în gestionarea resurselor.

- UAT FĂLCOIU realizează promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general. Promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare în comuna FĂLCOIU și integrarea acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general se face printr-o serie de acțiuni strategice și operaționale, precum: Evaluarea nevoilor comunității, Realizarea de studii și analize sociale pentru a identifica nevoile specifice ale populației, reabilitarea, modernizarea și dotarea Serviciului de Asistență Comunitară în comuna FĂLCOIU, județul Olt, centru menționat mai sus și pe viitor sperăm și alte centre necesare la nevoile reale ale locuitorilor din FĂLCOIU, cooperarea interinstituțională, digitalizarea și simplificarea accesului la servicii, platforme online pentru programări, informare și gestionarea cazurilor sociale, creșterea capacității administrative a comunei prin formarea

personalului, monitorizarea continuă a impactului și ajustarea serviciilor în funcție de rezultate, etc.

e. dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă:

- *recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia* se realizează printr-o dezvoltare a resurselor umane care se referă la îmbunătățirea competențelor, abilităților și eficienței personalului care lucrează în domeniul serviciilor sociale din cadrul UAT FĂLCOIU, îmbunătățirea condițiilor de muncă ce vizează crearea unui mediu de lucru mai bun pentru angajați (dotări mai bune, program echilibrat, siguranță la locul de muncă, etc.) și mai ales un mediu psihologic bun de muncă, prin recrutarea de personal calificat adică înseamnă angajarea unor persoane care au pregătirea necesară (studii, experiență, certificări) pentru a oferi servicii sociale de calitate, asigurarea formării continue ce presupune organizarea de cursuri, ateliere sau alte tipuri de instruire pentru ca angajații să își mențină sau să își îmbunătățească nivelul profesional în mod constant. În concluzie, UAT FĂLCOIU dorește creșterea calității serviciilor sociale oferite prin investiții în oameni: angajarea celor potriviți și susținerea lor pe termen lung în dezvoltarea profesională și în condiții mai bune de muncă.

- *implicarea voluntarilor*- UAT FĂLCOIU își propune consolidarea capacității instituționale a serviciilor sociale printr-o abordare integrată, centrată pe dezvoltarea resurselor umane și crearea unui mediu de lucru eficient și motivant. În acest sens, precum am menționat și mai sus este importantă formarea și perfecționarea continuă a personalului din domeniul asistenței sociale, prin participarea la cursuri de specialitate, schimburi de bune practici și activități de supervizare profesională, creșterea nivelului de competență profesională, adaptat nevoilor comunității, pentru a asigura furnizarea unor servicii sociale de calitate, orientate către beneficiari, implicarea activă a voluntarilor în sprijinirea echipelor de specialiști, atât pentru completarea capacității de intervenție, cât și pentru promovarea solidarității și responsabilității civice cât și îmbunătățirea condițiilor de muncă, prin dotarea adecvată a spațiilor, digitalizarea proceselor de lucru și promovarea unui climat organizațional pozitiv, bazat pe colaborare și respect reciproc. Implicarea voluntarilor e importantă în ambele sensuri iar această inițiativă va contribui direct la eficientizarea serviciilor sociale din UAT FĂLCOIU, la prevenirea excluziunii sociale și la întărirea coeziunii comunitare prin parteneriate între autorități, profesioniști și cetățeni implicați voluntar.

- *asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate* - UAT FĂLCOIU își propune asigurarea condițiilor de lucru adecvate, prin modernizarea spațiilor de lucru, dotarea cu mobilier ergonomic, sisteme de climatizare și iluminat corespunzător, precum și prin respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă, furnizarea echipamentelor specifice activităților derulate, precum calculatoare, imprimante, telefoane mobile de serviciu, mijloace de transport pentru deplasarea pe teren, echipamente de protecție individuală și materiale necesare activităților sociale, organizarea de sesiuni de formare profesională, cursuri de perfecționare și workshopuri tematice destinate personalului din domeniul serviciilor sociale, în vederea creșterii competențelor și a eficienței în activitatea desfășurată și nu în ultimul rând prin implementarea unor mecanisme de evaluare și motivare a personalului, precum evaluări periodice ale performanței, oferirea de stimulente salariale sau non-salariale, și promovarea unui climat organizațional pozitiv.

- *asigurarea sănătății și securității la locul de muncă, dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale din cadrul primăriei și îmbunătățirea condițiilor de muncă* cu accent pe asigurarea sănătății și securității la locul de muncă, se poate realiza printr-un set de măsuri integrate, după cum urmează: printr-o formare profesională continuă, organizarea

de cursuri periodice privind sănătatea și securitatea în muncă (SSM), adaptate specificului muncii din asistența socială, instruire pentru gestionarea situațiilor de risc (de exemplu, agresivitatea beneficiarilor, intervenții în teren etc.), sesiuni de informare privind legislația actualizată în domeniul SSM, evaluarea riscurilor la locul de muncă, identificarea și analizarea factorilor de risc specifici activităților desfășurate (exemplu: lucrul cu persoane vulnerabile, deplasările frecvente pe teren), implementarea unui plan de prevenire și protecție adaptat fiecărui post de muncă în funcție de necesități, dotarea corespunzătoare a personalului, echipamente de protecție adecvate (îmbrăcăminte, încălțăminte, măști, mănuși etc.) acolo unde este cazul, asigurarea de mijloace de comunicare eficiente în teren (telefoane, stații), acces la echipamente IT moderne care să reducă suprasolicitarile și timpul de lucru, îmbunătățirea condițiilor fizice de muncă, spații de lucru ergonomice, sigure și igienice cât și măsuri de climatizare, iluminat adecvat și ventilație, acces la spații de relaxare și pauză, asistență psihologică și sprijin emoțional, servicii de consiliere chiar și pentru angajați, având în vedere stresul și uzura psihică asociată muncii în asistența socială, programe de prevenire a burnoutului și susținere pentru echilibrul între viața profesională și cea personală, implicarea managementului, crearea unei culturi organizaționale orientate spre prevenție și siguranță, consultarea periodică a personalului privind nevoile și dificultățile întâmpinate în activitate etc.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori:
Obiectiv complex = Creșterea nivelului de accesibilitate a populației și, în special, a grupurilor vulnerabile la servicii sociale de calitate oferite în mod gratuit. Astfel se vor reduce vulnerabilitățile la servicii sociale prin consolidarea asistenței sociale primare și promovarea incluziunii sociale. Îmbunătățirea accesului populației și, în special, al grupurilor vulnerabile de la nivelul Comunei FĂLCOIU la servicii sociale de calitate, cu scopul de a promova incluziunea socială și a combate sărăcia.

Obiectivul nr. 1 Creșterea nivelului de accesibilitate a populației și, în special, a grupurilor vulnerabile la servicii sociale de calitate oferite în mod gratuit. Astfel se vor reduce

inegalitățile sociale și se va promova incluziunea socială.
Obiectivul nr. 2 Îmbunătățirea accesului populației și, în special, al grupurilor vulnerabile de la nivelul Comunei FĂLCOIU la servicii sociale de calitate, cu scopul de a promova incluziunea socială și a combate sărăcia.

a) Denumire/Categorie serviciu social (cod serviciu social din Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare:

Denumirea serviciului social: „Serviciul de Asistență Comunitară cod serviciu social 8899 CZ – PN – V”

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social: „**Serviciul de Asistență Comunitară cod serviciu social 8899 CZ – PN – V**”, cu precizarea pentru fiecare acțiune a persoanei/persoanelor responsabile, perioada estimată pentru implementarea acțiunii, rezultatul/rezultatele așteptate/indicatorul de monitorizare și persoana/structura din cadrul organizației, responsabilită de evaluarea îndeplinirii acțiunii:

Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social „Asistență comunitară” cod 8899 CZ – PNs – V	Descrierea etapelor de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social „Asistență comunitară ” cod 8899 CZ – PN – V	Persoane responsabile	Perioada estimată	Rezultate așteptate / Indicatori de monitorizare	Responsabil evaluare
Analiza nevoilor comunității	S-a realizat un studiu de necesitate pentru identificarea nevoilor specifice ale comunității în domeniul serviciilor sociale integrate, prin consultarea factorilor implicați, autoritățile locale și potențialii beneficiari.	Administrator serviciu social.	3 săptămâni	Raport de analiză nevoi, identificare grupuri țintă	Secretar primarie
Asigurarea resurselor materiale și umane	Asigurarea spațiului necesar desfășurării activităților și dotările corespunzătoare, precum și recrutarea personalului calificat conform cerințelor legislative în vigoare.	coordonator serviciu social, resurse umane	6 săptămâni	Spațiu amenajat, personal recrutat și instruit	Secretar primarie
Depunerea cererii de acreditare	Pregătirea dosarului de acreditare, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 27/2019 privind acreditarea serviciilor sociale	asistent social	2 săptămâni	Cerere completă și depusă conform legislației în vigoare plus toată documentația solicitată	Secretar primarie
Organizarea serviciului social	Organizarea și punerea în funcțiune a serviciului social, asigurând respectarea procedurilor interne, aplicarea metodologiilor de lucru și accesul beneficiarilor conform criteriilor stabilite.	Echipa completă (asistent social)	3 luni	Serviciu funcțional, beneficiari activi	Secretar primarie
Monitorizarea și evaluarea serviciului	Realizarea monitorizării continue a activităților și evaluarea calității serviciului, prin colectarea feedback-ului de la beneficiari și ajustarea proceselor de lucru pentru îmbunătățirea performanțelor.	Administrator serviciu social	Permanent	Rapoarte de monitorizare, atingerea indicatorilor de performanță	comisie de evaluare Secretar primarie

Dezvoltarea și adaptarea serviciului	Asigurarea dezvoltării continue a serviciului prin actualizarea planurilor de intervenție, consolidarea parteneriatelor și formarea profesională continuă a personalului etc.
Administrator social	
Permanent	
Planuri actualizate, feedback implementa	
Secretar primar	

Estimarea personalului este de 1 specialist: 1 asistent social. Menționăm că activitatea serviciilor sociale din cadrul Primăriei FĂLCOIU precum și a *Serviciului de Asistență Comunitară* va fi administrată de către *secretarul primar* FĂLCOIU. Responsabili cu îndeplinirea priorităților stabilite în plan sunt autoritățile administrației publice locale și persoanele aflate în subordinea acestora, în funcție de atribuții. Se va mări nivelul de accesibilitate a populației către serviciul de asistență comunitară și, în special, a grupurilor vulnerabile la servicii sociale de calitate oferite în mod gratuit, prin aceasta se vor reduce inegalitățile sociale consolidarea asistenței sociale primare și secundare și se va promova incluziunea socială și va duce la îmbunătățirea accesului populației și, în special, al grupurilor vulnerabile de la nivelul Comunei FĂLCOIU la servicii sociale de calitate, cu scopul de a promova incluziunea socială și a micșora/combate sărăcia din comunitate.

Informarea comunității

Primăria FĂLCOIU, prin compartimentul de asistență socială desfășoară activități de informare și sensibilizare privind problematica persoanelor vulnerabile, de promovare a serviciilor oferite și stabilește relații de colaborare cu instituții, organizații și/sau alte grupuri de suport comunitar. Aceasta realizează și distribuie materiale promoționale și de informare (pentru familii, profesioniști și alți membri ai comunității) în ceea ce privește misiunea, serviciile oferite și modalitățile de acces la acestea. De asemenea realizează acțiuni de informare în stradă pentru a interacționa cu membrii comunității, acțiuni educative în școală și în liceu, unde personalul social al compartimentului de asistență socială al Primăriei FĂLCOIU organizează workshop-uri/ateliere de lucru privind problematica comunității, organizarea unor zile la școală și în liceu dedicate proiectelor de filme motivaționale, ateliere de lucru/activități de creație, vizite din partea personalului social al compartimentului de asistență socială al Primăriei FĂLCOIU la domiciliile persoanelor vulnerabile, respectiv a familiilor cu probleme sociale etc.

Asigurarea funcționării

- Pentru a asigura funcționarea unui Serviciu de Asistență Comunitară (CC) cu codul de serviciu social 8899 CZ – PN – V, este important să respectăm o serie de pași administrativi, operaționali și financiari, conform legislației actualizate în vigoare din România. „Serviciul de Asistență Comunitară cod serviciu social 8899 CZ – PN – V” va avea următoarele acordate: informare și consiliere socială (identificarea nevoilor și resurselor acestora, identificarea problemelor sociale, economice sau emoționale, mediere socială, sprijin socio-emoțional, asistență, reintegrarea socială etc.); identificarea riscurilor sociale și a persoanelor și grupurilor vulnerabile din punct de vedere social; consilierea socială; direcționarea și monitorizarea accesului persoanelor vulnerabile către serviciile medico-socio și educaționale. Pentru a asigura funcționarea este importantă obținerea licenței de funcționare după realizarea acreditării ca furnizor de servicii sociale, apoi din punct de vedere al resurselor umane, personalul angajat va fi 1 asistent medical comunitar, 1 asistent social, 1 consilier școlar. Spațiul serviciului respectă condițiile privind accesibilitatea, siguranța și igiena, dotări minime, se subliniază importanța parteneriatelor instituționale, în planul de activitate / funcționare sunt menționate serviciile

oferite, modalitatea de acces a beneficiarilor, sistem de monitorizare și evaluare a impactului, finanțarea, raportare și monitorizare etc.

Strategia în situații de criză

Legătură cu planul de urgență, care urmează să fie elaborat în vederea solicitării licenței de funcționare, în conformitate cu prevederile art. 12 alin. (2) lit. m) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, cu respectarea modelului-cadru prevăzut în Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, cu modificările și completările ulterioare.

Strategia în situații de criză pentru Serviciul de Asistență Comunitară cu codul serviciului social 8899CZ–PN–V, respectă un plan bine structurat și adaptat nevoilor comunității deservite prin identificarea și evaluarea crizei, identificarea rapidă a tipului de criză: naturală, economică, de securitate etc., evaluarea impactului asupra beneficiarilor și personalului (inclusiv persoane vulnerabile, copii, vârstnici, persoane cu dizabilități etc.). Informarea constantă a beneficiarilor și a comunității privind măsurile luate, comunicarea internă clară cu personalul, combaterea dezinformării, evaluarea zilnică a evoluției situației, revizuirea măsurilor în funcție de context, colectarea de date.

5. Perioada de implementare a planului

Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani, respectiv pentru anul 2025-2029, (cel puțin 5 ani; licența de funcționare se acordă pentru o perioadă de 5 ani). A se vedea prevederile art. 9 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare: durata de funcționare, conform actului de înființare, permite dezvoltarea serviciilor sociale pe care intenționează să le înființeze. (Art 9, alin (1), c) spune despre Criteriile și standardele minime care stau la baza acreditării furnizorilor și a serviciilor sociale acordate de aceștia se aprobă prin ordin al ministrului muncii, familiei și protecției 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).

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

Activitatea Serviciului de Asistență Comunitară va fi coordonată de către secretarul primăriei.

a) amenajarea spațiului în care funcționează serviciul de asistență comunitară. Clădirea cuprinde un birou pentru personalul serviciului de asistență comunitară;

b) Activități vizate:

- realizează catagrafia populației din colectivitatea locală din punctul de vedere al determinantilor stării sociale și identifică gospodăriile cu persoanele vulnerabile și/sau cu risc social din cadrul comunității, cu prioritate copii, gravidele, vârstnicii;

c) *Incăpere pentru consiliere socială sau alte activități de servicii sociale;*

Activități vizate: - consiliere socială; evaluarea problemelor sociale din comunitate cu scopul de a identifica nevoile individuale, familiale, de grup și ale comunității; informare și consiliere socială: cunoașterea drepturilor sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de

persoane, delincvență, s.a.), precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate; explică avantajele igienei personale, a locuinței, a surselor de apă și a sanitației, promovează măsurile de igienă dispuse de autoritățile competente;

d) *Un spațiu de depozitare;*

e) *Resurse financiare și costul lunar pe beneficiar estimat:* resursele financiare sunt menționate mai sus iar costul mediu lunar pe beneficiar estimat poate varia semnificativ în funcție de mai mulți factori, inclusiv de tipul serviciilor oferite și varietatea serviciilor oferite și acesta poate varia între 200 lei-500 lei.

La estimarea resurselor necesare, furnizorul de servicii sociale are în vedere cel puțin următoarele:

Obligațiile furnizorului prevăzute în legea privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale - are o serie de obligații legale prevăzute în Legea nr. 197/2012 actualizată privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, lege republicată și actualizată. Obligațiile furnizorului de servicii sociale, în general, conform Legii 197/2012 (r); obligația de licențiere a serviciului social, furnizorul de servicii sociale trebuie să obțină licența de funcționare pentru serviciul social, respectarea standardelor minime de calitate stabilite pentru categoria de serviciu în care se încadrează (8899 CZ – PN – V), accesibilitatea serviciilor, resursele umane și materiale, managementul cazurilor, protecția beneficiarilor etc., evaluarea periodică a calității serviciilor astfel, furnizorul de servicii sociale este obligat să asigure evaluarea internă anuală și, la cerere, să participe la evaluarea externă realizată de agențiile competente cât și raportarea activității, adică furnizorul de servicii sociale trebuie să transmită rapoarte anuale de activitate către autoritatea publică locală și/sau către agențiile de reglementare.

De asemenea asigurarea participării beneficiarilor, respectiv beneficiarii trebuie să fie informați, consultați și implicați în luarea deciziilor care îi privesc, respectarea drepturilor beneficiarilor-asigurarea respectarea demnității, confidențialității, libertății de exprimare și a altor drepturi fundamentale. Implementarea unui sistem de management al calității pentru centru comunitar determină ca furnizorul de servicii sociale trebuie să aplice proceduri și instrumente care să susțină îmbunătățirea continuă a calității serviciilor. Respectarea legislației conexe: furnizorul de servicii sociale trebuie să respecte legislația privind protecția persoanelor vulnerabile precum:

- persoane/familii aflate sub/în pragul sărăciei;
- persoane aflate în șomaj; persoane cu nivel de educație scăzut;
- persoane cu dizabilități; persoane cu boli cronice;
- persoane cu boli aflate în faze terminale, care necesită tratamente paliative;
- persoane aflate la vârstă a treia;
- copii (vârstă sub 18 ani);
- copii care fac parte din familii monoparentale; persoane aflate în risc de risc de excludere socială;

Standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate- trebuie să respecte standardele minime de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale pe care le oferă, conform legislației din România, în special Legea nr. 197/2012 republicată privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, precum și Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru *acreditarea serviciilor sociale, anexa 7*- Standardele minime de calitate pentru servicii sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, HG nr. 867/2015 cu modificările și completările ulterioare privind criteriile, standardele și procedura de acreditare, orice furnizor de servicii sociale trebuie să respecte: *Standardele minime de calitate corespunzătoare tipului de serviciu social oferit – în cazul de față, serviciu de asistență comunitară, cod 8899 CZ – PN – V / centru cu servicii sociale avem obligația de autoevaluare și*

monitorizare a respectării acestor standarde, iar acreditarea ca furnizor de servicii sociale și licențierea serviciului social, ceea ce implică demonstrarea respectării standardelor.

Standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate- Furnizorul de servicii sociale, UAT FĂLCOIU trebuie să țină cont de normele oficiale privind costurile atunci când planifică, bugetează sau implementează serviciile sociale pe care le oferă, respectiv aceste standarde de cost ce indică cât ar trebui să coste, în medie, furnizarea tipului de serviciu social, fapt necesar în planificarea bugetelor, la evaluarea eficienței etc. Obligatorietatea de a respecta costurile reglementate asigură transparență, eficiență etc.

Regulamentele-cadru de organizare și funcționare aplicabile serviciilor sociale planificate;

Furnizorul de servicii sociale FĂLCOIU evaluează ce resurse sunt necesare (personal, spații, echipamente, buget etc.) pentru a oferi un anumit serviciu social, în conformitate cu regulamentul cadru de organizare și funcționare. Astfel estimarea resurselor necesare are trimitere la planificarea detaliată a ceea ce este nevoie pentru a furniza serviciile. În Regulamentul-cadru sunt consemnate normele minime și standardele necesare pentru a funcționa Serviciul de Asistență Comunitară 8899CZ-PN-V. Astfel, furnizorul de servicii sociale planifică resursele necesare în conformitate cu cerințele legale și standardele minime prevăzute pentru serviciul menționat.

Alte acte normative care reglementează organizarea și funcționarea serviciilor sociale/obiectivului în care urmează să funcționeze serviciile sociale etc.

Acte normative aplicabile precum Legea asistenței sociale nr. 292/2011 (r) cu modificările și completările ulterioare -Această lege stabilește cadrul general pentru organizarea, funcționarea și finanțarea sistemului național de asistență socială, Ordonanța de Urgență nr. 18/2017 (r) cu modificările și completările ulterioare ce reglementează organizarea și funcționarea serviciilor de sănătate comunitară, inclusiv integrarea acestora cu serviciile sociale, Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 ce aprobă Nomenclatorul serviciilor sociale și regulamentele-cadru de organizare și funcționare a acestora, ordinul nr. 29/2019-aprobă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și în sistem integrat, aplicabile inclusiv pentru serviciile cu codul 8899CZ-PN-V cât și componente esențiale ale organizării-Structura personalului, Raport angajat/beneficiar- stabilit în funcție de tipul de intervenție și activitățile desfășurate, respectând standardele minime de calitate iar Regulamentul de organizare și funcționare propriu, elaborat în conformitate cu cadrul legal și adaptat nevoilor comunității FĂLCOIU. În procesul de estimare a resurselor necesare pentru un Serviciul de Asistență Comunitară cod 8899CZ-PN-V, furnizorul de servicii sociale ia în considerare aceste acte normative și standarde. Acestea asigură că serviciile oferite sunt conforme cu legislația și răspund eficient nevoilor beneficiarilor.

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a serviciilor sociale (cantitativ, calitativ, de intrare, de ieșire, de proces, de rezultat etc.): Indicatorii de performanță în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară *cod serviciu social 8899 CZ-N-V” din comuna FĂLCOIU, județul Olt* sunt cei indicatorii de performanță **(anexa 12)** cantitativi: Măsurabili numeric și anume numărul de beneficiari, cât și cei indicatorii de performanță calitativi ce reflectă percepții, satisfacție sau calitatea serviciilor, nivelul de satisfacție al beneficiarilor/pacienților, percepția asupra calității sprijinului oferit, gradul de integrare socială (anexat chestionarul de satisfacție al beneficiarului).

De asemenea indicatorii de performanță în cadrul **Serviciului de Asistență Comunitară cod serviciu social 8899CZ-PN-V” din comuna FĂLCOIU, județul Olt** sunt cei indicatorii de performanță

- *Indicatori de intrare (input)* ce măsoară resursele utilizate pentru furnizarea serviciilor și anume numărul de angajați (asistenți sociali, medici, psihologi etc., bugetul anual.

- *Indicatori de proces* - indicatori prin care se evaluează modul în care se desfășoară

activitățile și anume numărul de sesiuni de consiliere sociale efectuate, informări, acordare de suport social, timpul mediu de preluare a unui caz, numărul de planuri de intervenție individualizate elaborate (depinde de la situație la situație).

- *Indicatori de ieșire (output)* ce reflectă rezultatul imediat al activităților, precum numărul de persoane care au beneficiat de servicii sociale, numărul de dosare soluționate etc.

- *Indicatori de rezultat (outcome)* ce arată efectele pe termen mediu și lung asupra beneficiarilor, precum scăderea ratei abandonului școlar în comunitate, creșterea accesului la servicii de sănătate, îmbunătățirea stării de sănătate sau a calității vieții beneficiarilor etc

La stabilirea indicatorilor de performanță în dezvoltarea serviciilor sociale se are în vedere, pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționează să le înființeze, atingerea cerințelor minime - standardele minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelului de calitate I sau II, complementar cerințelor minime. Indicatorii de performanță aferenți serviciului social se vor formula în legătură cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare al acestuia. Pentru fiecare obiectiv, respectiv serviciu social prevăzut la pct. I, furnizorul de servicii sociale stabilește nivelul de performanță pe care îl planifică, pentru indicatorii prevăzuți în modelul fișei de autoevaluare aplicabile serviciului social respectiv.

Planul propriu de dezvoltare al serviciului social prevede îmbunătățirea permanență a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de feedback-ul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de inspectorii sociali sau, după caz, acolo unde există, a rapoartelor de monitorizare independentă, realizate de organizațiile neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau de organizațiile care reprezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.

Modelul fișei de autoevaluare pentru serviciul social din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară FĂLCOIU¹⁰ respectă cerințele minime de calitate stabilite de Standarde Minime de Calitate (SMC) conform legislației în vigoare și cuprinde date conform tabelului de mai jos. Principalele servicii monitorizate: *accesarea serviciului, activități derulate, drepturi și etică, administrare-organizare-funcționare etc.*

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE¹¹-pct 7.

„Serviciul de Asistență Comunitară cod serviciu social 8899 CZ – PN – V”¹²

Rezumatul general: Acreditarea Serviciului de Asistență Comunitară în comuna FĂLCOIU, județul Ol. Obiectiv complex: **Creșterea nivelului de accesibilitate a populației și, în special, a grupurilor vulnerabile la servicii sociale de calitate. Îmbunătățirea accesului populației și, în special, al grupurilor vulnerabile de la nivelul Comunei FĂLCOIU la servicii sociale de calitate,** cu scopul de a promova incluziunea socială și a combate sărăcia.

¹⁰ Date generale ale furnizorului de servicii sociale, Evaluarea conform standardelor minime de calitate (accesul la serviciu, serviciul este

vizibil semnalizat și accesibil publicului, există program afișat și respectat, existența procedurii de primire și înregistrare a beneficiarilor etc., asigurarea resurselor umane, serviciul are personal calificat (asistent social), contractele de muncă să fie conforme, participarea la cursuri de formare profesională, protecția beneficiarilor este respectată cu respectarea confidențialității datelor, existența unei proceduri de protecție împotriva abuzului sau neglijării beneficiarilor, modul de soluționare a reclamațiilor, furnizarea serviciilor cu existența planurilor individualizate de intervenție, evidența activităților de informare și consiliere, modul de implicare a beneficiarului în procesul de consiliere socială, monitorizarea și evaluarea serviciului, existența unui sistem de monitorizare a calității serviciului social, colectarea de feedback de la beneficiari ca și rapoartări periodice privind activitatea serviciului social.

¹¹ Ordinul nr. 29/2019 aprobă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și în sistem integrat, aplicabile

inclusiv pentru serviciile cu codul 8899CZ-PN-V-(Centru Comunitar Integrat cod 8899CZ-PN-V)

¹² Principalele servicii acordate în cadrul centrului vor fi: informare și consiliere socială (identificarea nevoilor, identificarea problemelor sociale, economice sau emoționale, mediere socială, sprijin socio-emoțional, asistență, reintegrarea socială etc.

Modul	Indicator de performanță MINIM (obligatoriu)	Indicatori de performanță – Nivel de calitate I (performanță superioară).
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2) M.IV. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii. M.I.-Im¹S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.I.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.	Cerință minimală: Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare. Rezultat așteptat: Persoanele interesate au acces la informații despre modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul și funcțiile acestuia, precum și condițiile de accesare. Indicator = Existența materialelor informative, Descriere = Pliante, afișe, broșuri, fișe care descriu serviciul și accesul, Dovezi = Copii tipărite sau PDF-uri. Indicator = Informații afișate vizibil, Descriere = Panou cu program, servicii, condiții de acces, la intrarea în centru. Dovezi = Fotografii, proces- verbal afișare Indicator = Informații redactate clar și accesibil, Descriere = termeni simpli, adaptate beneficiarilor (ex. vârstă, nivel educațional), dovezi = Conținut material + feedback de la beneficiari. Indicator = Condițiile de accesare explicate public, Descriere = Cine poate accesa serviciul, ce documente sunt necesare, cum se face programarea, Dovezi = Ghiduri, fișe informative, proceduri. Observație: Această cerință asigură autenticitatea, coerența și legalitatea informațiilor puse la dispoziția publicului.	Indicator=Informații disponibile și online, Descriere= Website, pagină Facebook sau platformă digitală cu informații actualizate Dovezi= Linkuri, capturi de ecran, dată ultimei actualizări. Indicator= Monitorizarea gradului de informare, Descriere= Aplicarea de chestionare, focus-grupuri, fișe de feedback Dovezi= Rapoarte, centralizatoare, fișe completate. Indicator=Personal responsabil cu informarea, Descriere= Cel puțin un angajat are atribuții clare în fișa postului, Dovezi= Fișe de post, procedură de informare aprobată Indicator = Informațiile sunt actualizate periodic Descriere= Procedură clară de actualizare (lunar, semestrial sau la modificări) Dovezi= Calendar de actualizare, versiuni arhivate

M.1-STANDARD 2 ADMITERE Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funcțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare. M.1-Im²1: Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.1-Im²1.1: Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului. M.1-Im²1.1: După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, sunt disponibile la sediul serviciului social. M.1-Im²1.1: Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.1-Im²2: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului social. M.1-Im²3: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului. M.1-Im²4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.1-Im²4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă sediul serviciului social	Indicator = Procedura de accesare este aprobată, descriere/cerință = Existența participativ accesare este elaborată ale personalului, beneficiarilor sau partenerilor Dovezi = Proces-verbal consultări, revizuirii semestriale. Indicator = Procedura este disponibilă pe suport fizic la sediul, Descriere = Orice persoană interesată o poate consulta Dovezi = Dosar fizic la sediul de bază sau într-un spațiu accesibil Indicator = Contractele de servicii sunt disponibile în original la sediul, Descriere/cerință = Contractele semnate sunt păstrate, iar modelul este prezent Dovezi = Exemplare semnate + registru de evidență Indicator = Modelul de contract este aprobat prin decizie conform legislației în vigoare Descriere/cerință = Există un model cadru aprobat oficial Dovezi = Decizie + contract anexat Indicator = Registrul de evidență a beneficiarilor este disponibil Descriere/cerință= Registrul fizic sau electronic accesibil la sediul Dovezi = Registrul completat și actualizat. Indicator = Contractele și registrele arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului Descriere/cerință= Se păstrează conform normelor de arhivare Dovezi = Dosare arhivate, lista a încetare a serviciului este aprobată Descriere/cerință = Procedură clară, oficial aprobată Dovezi = Decizie semnată + procedură anexată. Indicator = Procedura de încetare este disponibilă pe suport de hârtie la sediul Descriere/cerință= Este accesibilă personalului/beneficiarilor Dovezi = Dosar cu proceduri, vizibil sau la cerere	Indicator = Procedura de accesare este elaborată ale personalului, beneficiarilor sau partenerilor Dovezi = Proces-verbal consultări, revizuirii semestriale. Indicator = Procedura este afișată și în format digital Descriere = Publicată pe website, distribuită prin email, rețele sociale Dovezi = Link, capturi ecran Indicator= Contractul este explicat verbal și semnat în prezența beneficiarului Descriere = Se face o consiliere prealabilă semnării Dovezi = Fișă de consiliere semnată, notițe întâlniri Indicator = Registrul este securizat și respectă GDPR Descriere = Are acces controlat, include consimțământul beneficiarilor Dovezi = Registrul criptat sau cu semnătură GDPR Indicator = Procedura de încetare include evaluare și recomandări post-serviciu Descriere = Se face bilanș, orientare către alte servicii Dovezi = Model de fișă de ieșire cu concluzii/recomandări. Observație = este benefic să se includă toate deciziile de aprobare în dosarul sediului procedura de accesare și modelul contractului; să se păstreze registrele actualizate și semnate și mai ales elaborarea unei proceduri de informare și consiliere precontractuală pentru un nivel superior de calitate.
--	--	--

MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2) M.II-STANDARD 1 EVALUAREA NEVOILOR Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia M.II.-Im¹S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.II.-Im²S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social. M.II.-Im¹S1.2: Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.II.-ImS1.2: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.	Indicator = Procedura de evaluare aprobată Descriere/cerință = Există o procedură scrisă care descrie clar etapele evaluării nevoilor beneficiarilor. Dovezi = Decizia de aprobare semnată de conducerea furnizorului - Procedura anexată (datată, semnată) Indicator = procedura de evaluare este disponibilă în format fizic Descriere/cerință = Procedura de evaluare trebuie să fie disponibilă în sediu, accesibilă personalului. Dovezi = Procedura printată în dosarul de proceduri de la cabinet social, Verificare fizică. Indicator = Modelul fișei de evaluare/reevaluare este aprobat Descriere/cerință = Modelul documentului utilizat pentru evaluare este standardizat și aprobat conform legislației Dovezi = Decizie de aprobare a modelului, Model anexat la decizie sau la procedura de evaluare Indicator = Fișe completate și semnate Descriere/cerință = Pentru fiecare beneficiar există o fișă de evaluare/reevaluare completată, semnată de beneficiar. Dovezi = Fișe în dosarele beneficiarilor; semnătură beneficiar sau reprezentant; data completării și identificarea profesionistului	Indicator = Procedura de evaluare include participarea activă a beneficiarului Descriere = Procedura menționează clar implicarea beneficiarului și/sau a familiei în evaluare în funcție de cazuistica Dovezi = Procedură cu secțiune privind consilierea beneficiarului, Fișe cu rubrici completate împreună cu beneficiarul Indicator = Procedura este accesibilă și digital (online sau pe stick USB) Descriere = Accesul la procedură este facilitat pentru personal și auditori. Dovezi = - Captură de ecran din cloud / site intern - Document disponibil pe dispozitive interne. Indicator = Există fișe adaptate tipului de beneficiar (copil, adult, părinte). Descriere = Se utilizează diferite fișe în funcție de categoria de beneficiar. Dovezi = Modele diferite de fișe aprobate, dosare cu fișe corespunzătoare vârstei și rolului Observație- documentele vor fi semnate, datate, păstrate în dosare distincte, și vor avea o urmărire logică între procedură – model – aplicare concretă.
--	---	---

M.II.-STANDARD PLANIFICAREA REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale M.II.-ImS2.1: Modelul de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.II.-ImS2.1 Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului. Fișele semnate, sunt disponibile fizic la sediul centrului, în dosarele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social. M.II.-ImS2.3 Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiar. M.II.-ImS2.4 Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dupluri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale. M.II.-ImS2.5 Serviciul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială în cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotază cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.	2 Indicator = modelul planului de intervenție este aprobat prin decizie scrisă de către furnizorul de servicii sociale. Descriere/cerință = Furnizorul stabilește și aprobă printr-un act administrativ oficial (decizie scrisă) un formular-model pentru planul de intervenție, care să fie utilizat pentru fiecare beneficiar. Dovezi = decizie scrisă de aprobare a modelului planului de intervenție; modelul anexat (formularul tipizat) cu rubrici privind: date beneficiar, nevoi identificate, obiective, intervenții propuse, responsabilități, perioade de revenire. Indicator= Planurile individuale de intervenție, completate și semnate, sunt disponibile fizic la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor. Descriere/cerință = Fiecare beneficiar are un dosar personal care conține un plan de intervenție activ, realizat în baza nevoilor individuale, elaborat și asumat de multidisciplinar. Dovezi = Dosarele individuale ale beneficiarilor păstrate la sediul Planuri de intervenție semnate de personalul centrului și (unde este cazul) de beneficiar sau reprezentant legal; data actualizării planului este vizibilă și există dovezi ale revizuirii/depinde de cazistica Indicator = Toate documentele privind activitatea desfășurată cu beneficiari/pacienți sunt organizate și păstrate în formă fizică la sediul centrului. Descriere/cerință = existența și organizarea fișelor beneficia-rilor, a documentelor care reflectă activitățile desfășurate, precum și evidențele privind bunurile și alimentele distribuite sunt esențiale pentru transparență și monitorizare. Dovezi=fișele individuale ale beneficiarilor; registrul de activități (programate și realizate); Caietul/registrul de evidență a bunurilor materiale (depinde de cazistica); Alte documente: foi de prezență,	Indicator = Planurile de intervenție sunt realizate împreună cu beneficiarul sau reprezentantul său legal și sunt revizuite periodic. Descriere = Beneficiarii sau reprezentanții lor participă activ la stabilirea obiectivelor și intervențiilor, iar planul este revizuit în funcție de evoluție/cazistica etc. Dovezi = planuri semnate de beneficiar/reprezentant legal; fișe sau procese-verbale de consiliere individuală; planuri actualizate cu justificări clare. Indicator = Activitățile desfășurate sunt adaptate nevoilor individuale ale beneficiarului/beneficiarilor. Descriere = Activitățile planificate și realizate corespund nevoilor și obiectivelor stabilite pentru fiecare beneficiar. Dovezi = Corelare între conținutul planului și activitățile din registrul de activități; Evaluări individuale; Rapoarte de progres-depinde de cazistica. Indicator=feedback-ul beneficiarilor este colectat și utilizat pentru îmbunătățirea serviciilor Serviciului de Asistență Comunitară cod servciu social 8899 CZ - PN - V. Descriere = Beneficiarii sunt consultați periodic cu privire la calitatea activităților și sugestiile lor sunt luate în considerare. Dovezi = chestionare de satisfacție aplicate periodic; rapoarte de analiză a feedbackului; măsuri de îmbunătățire implementate ca urmare a opiniilor primite.
---	--	--

**MODULUL III DREPTURI
ȘI ETICĂ-(Standarde 1-2)
M.III.-STANDARD 1**

**RESPECTAREA
DREPTURILOR
BENEFICIARILOR**

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

M.III.-Im¹S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im²S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.

M.III.-Im¹S1.2: Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im²S1.2: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.III.-Im³S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

M.III.-Im⁴S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

M.III.-ImS1.2 Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.

Indicator= Furnizorul de servicii sociale a aprobat formal, prin decizie scrisă, **Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică.**

Descriere/cerință = Există un document oficial aprobat care reglementează drepturile beneficiarilor și comportamentul etic al personalului, ca dovadă a angajamentului față de demnitate, respect și protecție. Dovezi = Decizia furnizorului privind aprobarea Cartei și a Codului de etică; Documentele (Carta și Codul) tipărite și semnate/stampilate; Data emiterii/avizării interne.

Indicator = Carta și Codul de etică sunt disponibile în format accesibil la sediul centrului
Descriere/cerință = Drepturile beneficiarilor sunt prezentate într-o formă înțeleasă de toți: versiuni ușor de citit (**easy-to-read**), **Braille, audio/video**, pentru accesibilitate. Dovezi = exemplare fizice ale Cartei și Codului (afișate și tipărite); versiuni adaptate (easy to read, Braille, fișiere audio/video); afișaj vizibil într-un loc accesibil beneficiarilor (ex: la intrare); semnături de confirmare din partea beneficiarilor că au fost informați (în fișa personală).

Indicator = Carta drepturilor și Codul de etică sunt prezentate beneficiarilor la admitere și la fiecare modificare.

Descriere = Beneficiarul (sau reprezentantul legal, dacă este cazul) semnează un **proces-verbal sau o rubrică în fișa de admitere**, prin care confirmă că a fost informat asupra drepturilor și normelor etice aplicabile. În cazul în care **Carta drepturilor sau Codul de etică** este modificat, toți beneficiarii/ pacienții aflați în evidență sunt informați cu privire la schimbări, în termen rezonabil (maxim 10 zile de la aprobare). Modificarea este însoțită de o **ședință individuală sau de grup**, în funcție de capacitatea beneficiarilor de înțelegere, în care se explică noile prevederi. Toate acțiunile de informare sunt consemnate într-un registru special sau în **fișa beneficiarului**, pentru a demonstra respectarea obligației de transparență și protejare a drepturilor persoanelor asistate. Dovezi = Procese-verbale sau fișe de admitere cu rubrica "drepturi prezentate"; Dovezi scrise că beneficiarii au luat la cunoștință.

Indicator = Evaluarea satisfacției beneficiarilor și respectarea confidențialității. Formularul utilizat pentru evaluarea satisfacției este aprobat oficial de conducerea furnizorului.

Descriere= Modelul chestionarului este validat printr-un act administrativ și este coerent cu activitățile și obiectivele serviciului. Dovezi = decizie de aprobare a modelului de chestionar; formularul tipizat semnat și stampilat (modelul aprobat); număr de înregistrare în registrul intern.

Indicator=Chestionarele (modelul aprobat și cele completate) sunt păstrate la sediul centrului. Se păstrează **atât modelul tip, cât și chestionarele completate** (într-un dosar dedicat) **Descriere =** Toate chestionarele aplicate sunt

M.III-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR NEGLIJĂRII Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului minănt sau inuman . M.III-Im¹S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. M.III-Im²S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile, pe suport de hârtie, în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.	Indicator = Furnizorul de servicii sociale are o procedură scrisă privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, împreună cu registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, sunt disponibile: pe suport de hârtie; în formate accesibile (ex. easy to read, Braille, CD audio/video etc.); la sediul serviciului social. Descriere = Măsurile de protecție nu rămân doar pe hârtie. Procedura și registrul trebuie să fie: disponibile și accesibile inclusiv persoanelor cu dizabilități; cunoscute de personal și beneficiari; funcționale – adică aplicate efectiv în practică. Dovezi= Procedura în formate accesibile (ex: versiune "easy to read", audio, Braille etc.); Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor (chiar și cu mențiunea „Nicio situație înregistrată”); Chestionare de feedback de la personal sau beneficiari privind siguranța; Dovada utilizării registrului și a măsurilor corective, dacă au existat incidente; Afixe vizibile în centru despre protecția beneficiarilor împotriva abuzului Mentune = exemple suplimentare de documente utile: fișă de instruire a personalului privind prevenirea abuzului; declarație pe proprie răspundere a angajaților privind respectarea eticii și interzicerea abuzurilor; plan anual de prevenție privind protecția beneficiarilor; cod de conduită profesională.	Indicator = Furnizorul de servicii sociale are o procedură scrisă privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, împreună cu registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, sunt disponibile: pe suport de hârtie; în formate accesibile (ex. easy to read, Braille, CD audio/video etc.); la sediul serviciului social. Descriere = Măsurile de protecție nu rămân doar pe hârtie. Procedura și registrul trebuie să fie: disponibile și accesibile inclusiv persoanelor cu dizabilități; cunoscute de personal și beneficiari; funcționale – adică aplicate efectiv în practică. Dovezi= Procedura în formate accesibile (ex: versiune "easy to read", audio, Braille etc.); Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor (chiar și cu mențiunea „Nicio situație înregistrată”); Chestionare de feedback de la personal sau beneficiari privind siguranța; Dovada utilizării registrului și a măsurilor corective, dacă au existat incidente; Afixe vizibile în centru despre protecția beneficiarilor împotriva abuzului Mentune = exemple suplimentare de documente utile: fișă de instruire a personalului privind prevenirea abuzului; declarație pe proprie răspundere a angajaților privind respectarea eticii și interzicerea abuzurilor; plan anual de prevenție privind protecția beneficiarilor; cod de conduită profesională.
--	---	---

MODULIV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

(Standarde 1-2) –

M.IV.-STANDARD1

ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNȚIONARE

Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa
Rezultate așteptate:

Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

M.IV.-Im¹S1.1 Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.IV.-Im²S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

M.IV.-Im¹S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.IV.-Im²S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.

M.IV.-ImS1.3 Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.IV.-Im¹S1.4 Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-Im²S1.4: Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii

Indicator = Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Descriere/cerință = Furnizorul de servicii sociale desemnează pentru coordonarea serviciului o persoană care: Este absolventă a unei instituții de învățământ superior acreditate; Deține o diplomă de licență (sau echivalentă în sistemul Bologna – ciclul I); Are atribuții clar precizate în fișa postului referitoare la coordonarea activității centrului comunitar integrat. În momentul de față secretarul primăriei este desemnat ca responsabil servicii sociale. Dovezi = Copia diplomei de licență a persoanei desemnate; Actul administrativ de numire în funcția de conducere (decizie internă, dispoziție, contract de muncă sau act adițional); Fișa postului, semnată de coordonator și angajator, cu specificarea atribuțiilor de conducere/coord. centru; Opțional, dar recomandat: Copia cărții de identitate, CV-ul profesional sau certificatul de calificare postuniversitară/master etc

Indicator = Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, după caz.

Descriere/cerință = Există documente oficiale de funcționare și organizare a centrului, aprobate în mod formal de conducerea furnizorului. Dovezi = Copia deciziei/hotărârii de aprobare, documentele tipărite: Regulamentul și Statul de funcții.

Indicator = Instruirea lunară sau ori de câte ori este nevoie a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate este consemnată în registrul de perfecționare.

Descriere/cerință = Personalul este instruit sistematic, iar instruirea este documentată.

Indicator = Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de studii superioare și a unui program de formare complementară în managementul serviciilor sociale. **Descriere** = Are experiență practică în coordonare și pe lângă studiile superioare obligatorii (licență), coordonatorul centrului comunitar integrat: a absolvit un program de formare complementară (curs, program postuniversitar sau echivalent) cu conținut specific de management în servicii sociale, recunoscut sau acreditat- acest program contribuie la dezvoltarea abilităților de conducere, planificare strategică, gestionare a resurselor, coordonarea echipelor multi-disciplinare etc. Dovezi= Certificat de absolvire sau diplomă emisă de furnizorul de formare profesională, cu titlul programului: „Managementul serviciilor sociale”, „Management în asistență socială” etc.; sau detine Certificat de competențe profesionale pentru ocupația „Manager de servicii sociale”, conform COR; CV actualizat care să reflecte formarea continuă în domeniul menționat; **Indicator** = Regulamentul și statul de funcții sunt disponibile pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul furnizorului și la sediul serviciului social.

Descriere = Accesibilitatea este asigurată pentru toți utilizatorii serviciului, inclusiv persoanele cu dizabilități. Dovezi= Versiuni ale documentelor în formate accesibile, Dovezi de afișare sau disponibilitate (ex: biblioraft, raft vizibil, menționat în ROF)

Indicator=Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.**Descriere**=Performanța conducerii este monitorizată și îmbunătățită. Dovezi=Fișe de evaluare , semnate, Decizii privind evaluarea

M.IV-STANDARD	2	Indicator = Furnizorul de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent. M.IV.-ImS2.1 Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de voluntariat, înregistrate în REVISAL. Descriere/cerință = Furnizorul va angaja personal conform legislației actualizate. Dovezi= statutul de funcții aprobat prin personalului angajat, în raport cu nevoile beneficiarilor și cu schimbările legislative sau metodologice în domeniul social. Participarea la instruire este documentată în registrul de perfecționare continuă, iar diplomele, certificatele sau alte documente justificative sunt păstrate la dosarul personal al fiecărui angajat. Instruirea are loc lunar sau ori de câte ori este necesară o impune și este realizată de personal calificat, Dovezi= Plan de instruire și formare profesională, Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, documente justificative: diplome, certificate, atestate, foi de prezență, tematici de instruire etc. Indicator = Evaluările de personal includ feedback 360°, planuri de îmbunătățire și reflecții profesionale. Descriere = Evaluarea performanței personalului nu se limitează la analiza obiectivelor sau sarcinilor îndeplinite, ci implică: feedback 360°: opinii colectate de la coordonator, colegi, beneficiari (acolo unde e cazul), colaboratori externi, planuri individuale de îmbunătățire profesională: stabilite în urma evaluării, cu termene, obiective și responsabilități clare, reflecții profesionale: fiecare angajat completează o secțiune în care își exprimă punctele forte, nevoile de sprijin și sugestii pentru dezvoltarea serviciului.
Indicator = Furnizorul	Indicator = Furnizorul de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv. Statul de funcții aprobat, contractele de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de voluntariat, înregistrate în REVISAL. Descriere/cerință = Furnizorul va angaja personal conform legislației actualizate. Dovezi= statutul de funcții aprobat prin personalului angajat, în raport cu nevoile beneficiarilor și cu schimbările legislative sau metodologice în domeniul social. Participarea la instruire este documentată în registrul de perfecționare continuă, iar diplomele, certificatele sau alte documente justificative sunt păstrate la dosarul personal al fiecărui angajat. Instruirea are loc lunar sau ori de câte ori este necesară o impune și este realizată de personal calificat, Dovezi= Plan de instruire și formare profesională, Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, documente justificative: diplome, certificate, atestate, foi de prezență, tematici de instruire etc. Indicator = Evaluările de personal includ feedback 360°, planuri de îmbunătățire și reflecții profesionale. Descriere = Evaluarea performanței personalului nu se limitează la analiza obiectivelor sau sarcinilor îndeplinite, ci implică: feedback 360°: opinii colectate de la coordonator, colegi, beneficiari (acolo unde e cazul), colaboratori externi, planuri individuale de îmbunătățire profesională: stabilite în urma evaluării, cu termene, obiective și responsabilități clare, reflecții profesionale: fiecare angajat completează o secțiune în care își exprimă punctele forte, nevoile de sprijin și sugestii pentru dezvoltarea serviciului.	Indicator = Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului Indicator = Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului Descriere/cerință = Se evaluează periodic performanțele profesionale ale personalului. Dovezi = Fișe de evaluare semestrială/ anuală, semnate de evaluator și angajat, grile de evaluare, criterii, rezultate și concluzii Indicator = Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificate, diplomele obținute de personal. Descriere/cerință = Există un plan formal pentru dezvoltarea profesională a personalului, iar pregătirea acestuia este documentată. Dovezi= Plan de instruire anual aprobat (cu tematică, calendar, responsabilități), copii certificate ale diplomelor și certificatelor de absolvire cursuri, registrul de participare

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2) -M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare. *Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.*

M.I.-S1.1 Furnizorul serviciului deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate. Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea serviciului, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic. În situația în care furnizorul serviciului deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc. se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali. În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități, materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc). Materialele informative privind serviciile sociale sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor e familie.

M.I.-Im¹S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.

M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funcțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare.

M.I.-S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului. Procedura de accesare a serviciului precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul, etc. Furnizorul serviciului încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii numai în cazul în care se percepe o contribuție financiară din partea acestuia sau beneficiarul urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită o planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale.

M.I.-Im¹S2.1: Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.1: Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.

M.I.-Im³S2.1: După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.I.-Im⁴S2.1: Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-S2.2 Personalul serviciului ține evidența beneficiarilor. Personalul serviciului înregistrează beneficiarii într-un registru de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, data nașterii, seria și numărul cărții de identitate, adresa de domiciliu/rezidență, data și ora la care a fost accesat serviciul (sau s-a efectuat intervenția/s-a acordat măsura de sprijin), activitatea desfășurată sau tipul de intervenție/de suport acordat,

semnătura beneficiarului. Pentru beneficiarii cu care s-au încheiat contracte de furnizare servicii, personalul serviciului întocmește un registru separat de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, numărul contractului de furnizare servicii și data încheierii acestuia. Evidența beneficiarilor poate fi efectuată anonim, fără contract și documentația aferentă pentru persoanele dependente de droguri, alcool, persoanele implicate în prostituție, victimele violenței în familie, precum și pentru alte persoane aflate în situații de stigmatizare și discriminare.

M.I-Im S2.2: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor este disponibil/sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.I-S2.3 Furnizorul serviciului asigură arhivarea documentelor de evidență a beneficiarilor. Registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii se arhivează la sediul furnizorului serviciului pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale. Furnizorul serviciului întocmește o listă a registrelor de evidență a beneficiarilor și a contractelor de furnizare servicii arhivate, pe suport de hârtie sau electronic. În listă se înregistrează numărul registrului de evidență a beneficiarilor și/sau numărul contractului de furnizare servicii și data arhivării acestora.

M.I-ImS2.3: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.I-S2.4 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar. Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.). Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciului.

M.I-Im'S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I-Im'S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.

MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2)

M.II-STANDARD I EVALUAREA NEVOILOR Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

M.II-S1.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află. Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află. Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști. Procedurile de evaluare variază în funcție de activitățile desfășurate, pornind de la evaluarea situației socio-economice și a relațiilor sociale ale persoanei sau familiei/gospodăriei, până la o evaluare mai complexă care are drept scop identificarea unor nevoi specifice unei anumite categorii de beneficiari.

M.II-Im1S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II-Im2S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social

M.II-S1.2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistență medicală, educator, psihopedagog, ergoterapeut, etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, traficului de droguri, etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa beneficiarului al cărui model se stabilește de furnizorul serviciului (pentru anumite situații, poate fi utilizat modelul diagnozei sociale/anchetei sociale).

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În fișa beneficiarului este prevăzută o rubrică destinată semnăturii acestuia, pentru luare la cunoștință.

Dacă există, documentele care atestă evaluarea persoanei și recomandările privind planul individualizat de îngrijire și asistență emise de alte instituții/servicii publice sau private cu atribuții prevăzute de lege (în copie), se atașează fișei beneficiarului.

Periodic, se realizează reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află.

Termenele de reevaluare se stabilesc de personalul care efectuează evaluarea inițială sau de responsabilul de caz.

Pentru activități care privesc un grup de beneficiari, cum ar fi telefonul verde, educație extracurriculară, sensibilizare și informare a populației, nu se efectuează evaluarea nevoilor, fiind suficientă înregistrarea beneficiarilor în registrul de evidență sau în liste de prezență.

M.II.-Im¹S1.2: Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.2: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ȘI REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR

Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale.

M.II.-S2.1 Furnizorul serviciului stabilește și derulează activitățile conform unui plan de intervenție. Furnizorul serviciului derulează activitățile conform unui plan de intervenție.

Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/gospodării sau unui grup. Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de intervenție și efectuarea activităților.

Furnizorul serviciului poate planifica una sau mai multe din următoarele tipuri de activități/servicii:

a) informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate;

b) facilitare a accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională.

c) facilitare a accesului la o locuință: colaborare cu serviciile publice de asistență socială și autoritățile administrației publice locale, întocmirea și obținerea documentelor care evidențiază situația de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuințe sociale și locuințe cu chirie

accesibile, promovarea responsabilității sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecția drepturilor

la o locuință, etc.;

(d) promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități culturale și artistice, excursii și drumetii, promovarea activităților de voluntariat, etc.;

(e) intervenție în stradă (efectuată de echipe mobile și/sau ambulanța socială): identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la centre rezidențiale, precum și la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuirea de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, pătură, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, ș.a.);

(f) colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;

(g) comunicare și monitorizare situații de risc: telefonul verde, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnave cronici cu venituri mici, etc.;

(h) acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolației sociale;

(i) procurarea actelor de identitate (certificate de naștere, cărți de identitate);

(j) alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: consientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excludere socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;

(k) suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant

M.II-Im1S2.1: Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II-Im2S2.1: Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului

M.II-S2.2 Furnizorul serviciului asigură monitorizarea aplicării planurilor de intervenție. Aplicarea planurilor de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluează beneficiarul, în calitate de responsabil de caz.

Furnizorul serviciului stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Monitorizarea aplicării planului individualizat de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care sunt înscrise datele de identificare ale beneficiarului, informațiile referitoare la activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnăturile personalului și beneficiarului.

Pentru serviciul care desfășoară activități de transport și distribuire a hranei calde la domiciliu, în locul fișei beneficiarului, se utilizează o foaie de livrare zilnică, în care se înregistrează și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, adresa de domiciliu/rezidență, data livrării și semnătura beneficiarului.

Monitorizarea aplicării planului de intervenție destinat unui grup de beneficiari se efectuează prin utilizarea unui registru de activități, în care se consemnează data și intervalul orar de desfășurare a activităților și numărul de beneficiari, la care se atașează lista nominală a acestora și date de identificare din cartea de identitate.

În cazul activităților de colectare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare, precum și al activităților intervenție în stradă (ambulanța socială, echipe mobile), furnizorul serviciului ține evidența materialelor, alimentelor, medicamentelor și materialelor sanitare distribuite sau utilizate (denumire într-un caiet de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale).

M.II-ImS2.2: Fișele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.II.-S2.3 Furnizorul serviciului stabilește programul zilnic de derulare a activităților. Activitățile se derulează conform unui program zilnic sau, după caz, săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la sediul furnizorului serviciului.

M.II.-ImS2.3: Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiari.

M.II.-S2.4 Furnizorul serviciului asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor privind beneficiarii Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale ale beneficiarului în relația cu alte persoane și instituții/organizații, cu excepția organelor de inspecție și control, organelor de poliție și procuratură și altor instituții prevăzute de lege.

M.II.-ImS2.4: Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.

M.II.-S2.5 Furnizorul serviciului dispune de spațiile și dotările necesare pentru realizarea activităților. Furnizorul serviciului dispune de cel puțin un birou/oficiu destinat personalului care coordonează serviciul și după caz, un cabinet pentru personalul de specialitate, dotate corespunzător (mobiliu și echipamente IT).

- computer/laptop cu acces la internet, telefon fix sau mobil, echipamente necesare activității specialiștilor). În funcție de scopul/funcțiile sale și activitățile desfășurate, furnizorul serviciului;

- dispune de dotările necesare (mobiliu, echipamente, spații de depozitare autorizate, ș.a.) pentru desfășurarea activităților;

M.II.-ImS2.5: Serviciul dispune de un cabinet pentru servicii de asistență socială în cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

M.III.-SI.1 Personalul serviciului își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor. Furnizorul serviciului elaborează o Cartă a drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, care are în vedere cel puțin următoarele drepturi ale beneficiarilor: a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;

- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- g) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă. Personalul serviciului informează beneficiarii cu privire la drepturile înscrise în Cartă. Carta este afișată la sediul furnizorului serviciului și în birourile/cabinetele personalului.

Furnizorul serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

M.III.-Im1SI.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im2SI.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD

condițiile legii.
 Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un serviciu care funcționează în
 Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.
 disponibile, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy
 abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt
 M.III.-Im²SI.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de
 abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im¹SI.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de
 24 de ore de la constatare.
 și/sau internare de urgență în spital, accidente, furturi, agresiuni, deces, etc.), de îndată, în maxim
 specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței
 Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de
 instituții sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

deosebite, în care consemnează cazurile de abuz identificate, cât și incidentele deosebite,
 Furnizorul serviciului deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor
 centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.
 persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul
 ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a
 Furnizorul serviciului elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz. Se
 semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

M.III.-SI.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie pentru identificarea,
 sau tratamentul de degradant sau inuman

M.III – ImSI.1: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării
 abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor

Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament

M.III.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

in care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.III.-ImSI.3: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul
 ani de la înregistrare.

un caiet de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor și le arhivează pe o perioadă de cel puțin 2
 asupra modalității de a formula, în scris, sesizări sau reclamații. Furnizorul serviciului constituie
 oricăror aspecte care privesc activitățile derulate. Furnizorul serviciului informează beneficiarii
M.III.-SI.3 Furnizorul serviciului încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra

control.

beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul,
 sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de

M.III.-Im⁴SI.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a

confidențialitatea.

aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte
 M.III.-Im³SI.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se
 completate sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.III.-Im²SI.2: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele
 servicii sociale.

M.III.-ImSI.2: Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de
 prive la activitățile derulate.

deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu
 la activitatea desfășurată. În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul serviciului
M.III.-SI.2 Furnizorul serviciului măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire

privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.
 video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu

M.IV.-S1.1 Serviciul este administrat de personal de conducere competent.

M.IV.-Im¹S1.1: Persoana cu atribuții de administrare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.IV.-Im²S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

M.IV.-S1.2 Serviciul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Furnizorul serviciului deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare al serviciului.

M.IV.-Im¹S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.IV.-Im²S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități la sediul serviciului social.

M.IV.-S1.3 Furnizorul serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

Furnizorul serviciului consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

M.IV.-ImS1.3: Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.IV.-S1.4 Furnizorul serviciului aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.

Coordonatorul serviciului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia. Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspectia Muncii, Inspectia Socială, ș.a.).

M.IV.-Im¹S1.4: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-Im²S1.4: Administratorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale

M.IV.-S1.5 Furnizorul serviciului se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale. Furnizorul serviciului elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

M.IV.-ImS1.5: Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-S1.6 Furnizorul serviciului facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Furnizorul serviciului încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

M.IV.-Im¹S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

M.IV.-S2.4 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale. Furnizorul serviciului

furnizorului serviciului.

M.IV.-ImS2.3: Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul

pentru anul anterior.

către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu în luna februarie a fiecărui an, pe o scală de la 1 la 5. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia,

M.IV.-S2.3 Furnizorul serviciului realizează anual evaluarea personalului. Fișele de

furnizorului serviciului.

M.IV.-ImS2.2: Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul

angajatului se modifică.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

de colaborare.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și

M.IV.-S2.2 Furnizorul serviciului întocmește fișe de post pentru personalul angajat.

disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

M.IV.-ImS2.1: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări

servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt

cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

achiziționate, furnizorul serviciului încurajează implicarea voluntarilor și a internilor și încheie

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt

prestări servicii cu diverși specialiști.

Furnizorul serviciului poate angaja personal calificat și/sau poate încheia contracte de

activitățile derulate.

M.IV.-S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

de personal capabil să asigure serviciul respectiv

M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Furnizorul serviciului dispune de o structură

acestora.

M.IV.-ImS1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de serviciu și furnizorul de servicii

sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a

sociale se păstrează la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-ImS1.7: Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență

alte documente care evidențiază colaborarea sau partenariatul cu acestea.

autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice

M.IV.-ImS1.7: Furnizorul serviciului consențează și păstrează corespondența cu orice

pozitive a acestora.

politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini

a face cunoscută activitatea desfășurată. Serviciul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o

sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru

serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii

domiciliu/reședință a acestora. Furnizorul serviciului promovează relațiile de colaborare cu

cărui rază teritorială funcționează, lista beneficiarilor, cu nume și prenume, vârstă, adresa de

Furnizorul serviciului transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a

publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor.

serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții

M.IV.-S1.7 Furnizorul serviciului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu

hartie, la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-ImS1.6: Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de

M.IV.-ImS2.4: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

a) Responsabilități enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare

<i>Consolidarea capacității locale pentru implementarea unitară și coerentă a prevederilor legale din domeniul asistenței sociale și corelate cu nevoile și problemele sociale ale categoriilor de grupuri vulnerabile .</i>	Primăria comunei FĂLCOIU- Compartimentul de Asistență Socială
<i>Dezvoltarea și implementarea unui sistem armonizat și integrat de furnizare a serviciilor sociale la nivelul comunei FĂLCOIU adaptate categoriilor de grupuri vulnerabile din comuna FĂLCOIU.</i>	Compartimentul de Asistență Socială Instituții de învățământ, de sănătate, de ocupare a forței de muncă etc.
<i>Dezvoltarea unor atitudini proactive și participative în rândul populației localității și a beneficiarilor de servicii sociale.</i>	Compartimentul de Asistență Socială Coordonatori ai serviciilor sociale, D.G.A.S.P.C. etc.
<i>Realizarea unor parteneriate public-public, public-privat cu alte autorități sau instituții publice, ONG-uri, centre sociale etc., adaptate nevoilor sociale și resurselor disponibile la nivelul comunei FĂLCOIU.</i>	Primăria comunei FĂLCOIU, Compartimentul de Asistență Socială FĂLCOIU, instituții active în domeniul asistenței sociale: ONG, unități de învățământ, institutii religioase, asociații sportive etc.

b) Monitorizare și evaluare

Monitorizarea și evaluarea planului de dezvoltare se vor face la nivelul compartimentului de specialitate, respectiv de persoana nominalizată în acest sens.

Evaluarea planului de dezvoltare

Planul de dezvoltare va fi evaluat anual prin intermediul:

- *Rapoartelor anuale de monitorizare*, care vor fi date publicității prin afișare la sediul Primăriei, pe site-ul acestuia și aduse la cunoștință tuturor celor interesați.
- *Rapoartelor intermediare de monitorizare*, întocmite ori de câte ori intervin modificări legislative sau de altă natură, care impun elaborarea acestora. De asemenea, rapoartele intermediare vor fi date publicității prin afișare la sediul Primăriei FĂLCOIU, Str.

Principala nr 289 , pe site-ul acesteia și aduse la cunoștință tuturor celor interesați;

- Organizarea unor întâlniri anuale, la care vor participa personalul, partenerii, reprezentanți ai beneficiarilor și ai comunității, alte persoane cu pregătire și expertiză în domeniul serviciilor sociale, alți invitați, unde vor fi comunicate și evaluate rezultatele implementării planului.

Raportare

Raportul anual este structurat astfel:

- Stadiul în care se află diversele activități/acțiuni/măsuri programate pentru anul în care se face raportarea;

- Problemele/pediclele întâmpinate;
- Revizuirea/ajustarea activităților/acțiunilor/măsurilor, acolo unde este cazul;
- Timpul estimat pentru îndeplinirea activităților/acțiunilor/măsurilor revizuite/ajustate;
- Alte aspecte.

c) *Actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.*

În funcție de rezultatele evaluării și monitorizării și în acord cu modificările legislative, sau cu modificările intervenite în contextul social, economic, cultural, strategii și indicatorii de performanță pot fi revizuiți/actualizați/completați ori de câte ori este necesar.

d) *Persoana desemnată de furnizorul de servicii sociale, cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate, dacă prin fișa postului a fost desemnată și o altă persoană alături de administratorul operatorului economic.*

Persoana desemnată de furnizorul de servicii sociale cu atribuții specifice în prestarea serviciilor sociale este asistentul social din cadrul Compartimentului de Asistență Socială FĂLCOIU și coordonarea generală și responsabilitatea asupra tuturor serviciilor sociale furnizate la nivelul UAT FĂLCOIU revin Secretarului unității administrativ-teritoriale FĂLCOIU, în conformitate cu atribuțiile stabilite prin legislația în vigoare.

Elaborat
Asistent social
Tuinea Cristina

Anexa nr. 1 Situația populației comunei FĂLCOIU minori, adulți

minori	720
adulti	2860
TOTAL	3580

Grafic nr. 1. Situația populației comunei FĂLCOIU

Anexa nr. 2. Situația populației comunei FĂLCOIU pe grupe de vârste:

Grafic nr. 2 Situația Situația populației comunei FĂLCOIU pe grupe de vârste

Anexa nr. 3 Ocuparea forței de muncă la nivelul comunei FĂLCOIU

Categorii de persoane	Număr
Persoane angajate	850
Persoane neangajate	1378
Pensionari	632

Grafic nr. 3 Ocuparea forței de muncă la nivelul comunei FĂLCOIU

Anexa nr. 4 Situația prestațiilor sociale

Beneficiul social		Dosare în plată (ian. 2025)
Alocație de stat	23	
Indemnizație creștere copil/stimulant de inserție	14	
Venit minim de inserție	125	
Indemnizație pentru persoane încadrate în grad de handicap	137	
Asistent personal al persoanei încadrate în grad de handicap	22	
Indemnizație creștere copil	14	
Ajutor încălzire cu lemne	279	
Supliment încălzire cu lemne	279	

Anexa nr. 5. Populația școlară

125	112	126	85
Elevi ciclu liceal	Elevi ciclu gimnazial	Elevi ciclu primar	Prescolari

Grafic nr. 5. Populația școlară

Anexa nr. 6 Personalul școlii

Categorie de personal		Număr
Personal didactic titular	22	
Personal didactic detașat	0	
Suplinitori	4	
Personal nedidactic	5	
Personal didactic auxiliar	2	

Anexa nr. 7 Principalele grupuri vulnerabile sau expuse riscului de sărăcie și excluziune

Grupuri vulnerabile	Număr
Copii supuși riscului de abandon școlar	146
Copii și tineri din sistemul de protecție special	8
Copii și tineri care se află în conflict cu legea	0
Persoane adulte care nu au loc de muncă	1378
Alte categorii de persoane vulnerabile (persoane cu dizabilități, persoane vârstnice singure sau aflate în centre rezidențiale, persoane cu boli cronice grave, etc.)	650
Persoanele cu handicap	159

Grafic nr. 7 Principalele grupuri vulnerabile sau expuse riscului de sărăcie și excluziune

Anexa nr. 8 Situația terenurilor în comuna Fălcoiu

Categoria de teren	Suprafața (ha)
Intravilan	
Extravilan, din care	
<i>Teren arabil</i>	
<i>Păduri</i>	
<i>Livezi/Viță de vie</i>	
<i>Alte destinații</i>	

Grafic nr. 8 Situația terenurilor în comuna Fălcoiu

Anexa nr. 8 Planul de instruire și formare profesională-propuneri teme

Nr. crt.	Teme
1.	Prevederile Codului etic al personalului; Regulamentul de organizare și funcționare a Primăriei FĂLCOIU. Procedurile interne specifice posturilor. Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Procedura privind protecția împotriva torturii și a tratamentelor crude, inumane sau degradante. Procedura de evaluare și prevenire a riscurilor etc.;
2.	Egalitatea de șanse.
3.	Prevenirea, recunoașterea și raportarea situațiilor de neglijență, exploatare, violență și abuz etc.
4.	Respect pentru diversitate.
5.	Tehnici de comunicare privind interacțiunea socială.
6.	Respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor vulnerabile.
7.	Importanța adaptării serviciilor la nevoile persoanelor cu vulnerabilități din comună.
8.	Importanța stabilirii unei relații bazate pe respect, empatie și încredere în beneficiari.
9.	Importanța manifestării de înțelegere a beneficiarilor în situațiile critice prin care aceștia pot trece.
10.	Bune practici de interacțiune cu persoanele aflate în situație de vulnerabilitate.
11.	Accesul neîngrădit a persoanei aflate în vulnerabilitate la mediul fizic, informațional și comunicațional, etc.
12.	Metode de îmbunătățire a lucrului în echipă în cadrul primăriei.

Anexa nr. 9 Chestionar de consultare și evaluare a satisfacției pentru beneficiari

1. Considerați că v-au fost respectate drepturile în procesul de acordare a serviciului?

☒ Da

☐ Nu - Daca nu, care sunt drepturile care considerati ca au fost incalcate?

2. Cum apreciați relațiile cu personalul care vă acorda serviciile?

☒ foarte bune ☐ bune ☐ proaste ☐ foarte proaste

3. Cum apreciați calitatea dotărilor și spațiilor în care se ofera serviciul?

☐ foarte buna ☒ buna ☐ proasta ☐ foarte proasta

4. În ce masura serviciile oferite va sunt de folos si corespund nevoilor dumneavoastra?

☒ mare ☐ medie ☐ mica

5. Mai aveți nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere?

Enumerati

6. În cazul în care mai aveți și alte nevoi, cine considerați ca ar putea să vă ajute?

X ☐ compartimentul social al primăriei

☐ prietenii, vecinii

☐ alte persoane

7. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui să procedăm sa fie mai bine?

Descrieți _____

8. Considerati că sunteți consultat în planificarea acțiunilor și luarea deciziilor în ce privește reintegrarea socială?

X ☐ întotdeauna ☐ adesea ☐ rareori ☐ niciodată

9. Considerați că vi se oferă posibilitatea de a achiziționa noi abilități, cunostințe și de a va face relații sociale și profesionale, conform așteptărilor dumneavoastră?

X ☐ Da ☐ Nu

10. Ce propuneri aveți pentru îmbunătățirea aspectelor menționate la întrebarea anterioară?

11. Considerați că vi se oferă suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea acțiunilor specifice de reintegrare sociala?

X ☐ în mare măsură ☐ într-o oarecare măsură ☐ în mica măsură

12. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:

X ☐ organizarea și evaluarea activităților,

☐ relațiile cu ceilalți

☐ viitorul dumneavoastra profesional și social?

13. Cum apreciați calitatea procedurilor de comunicare formală

X ☐ foarte bună ☐ bună ☐ proastă ☐ foarte proastă

Cum apreciați - normele și climatul comunicării informale

X ☐ foarte bună ☐ bună ☐ proastă ☐ foarte proastă

14. Aveți sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?

☐ întotdeauna ☒ adesea ☐ rareori ☐ niciodată