



ROMÂNIA
JUDEȚUL DÂMBOVIȚA
PRIMĂRIA COMUNEI I. L. CARAGIALE

Sat Ghirdoveni, Str. Principală nr. 1208
Tel. 0245660332 / Fax: 0245660423
www.primariacaragiale.ro
e-mail: primariacaragiale@gmail.com



Plan de dezvoltare a serviciilor sociale

Aprobat prin Hotărârea consiliului local nr. /

Preambul

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, planul de dezvoltare a serviciilor sociale a fost elaborat cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din aceeași lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, fiind 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 va avea propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social, prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare. În cadrul prezentului document, serviciul social avut în vedere pentru dezvoltare și licențiere, ulterior obținerii acreditării furnizorului, este „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, serviciu social destinat persoanelor adulte aflate în dificultate, pentru care standardele minime de calitate sunt prevăzute în Anexa nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019.

CAPITOLUL I

Etapele planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Documentarea:

- a fost analizată legislația în vigoare pentru categoriile de beneficiari pentru care dorim să dezvoltăm servicii sociale: 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 prealabile funcționării;
- a fost analizat contextul înființării serviciilor sociale: politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale, caracteristicile comunității, au fost identificate nevoile din comunitate utilizând datele statistice la nivelul unității administrativ-teritoriale;
- a fost realizată consultarea reprezentanților autorității administrației publice locale, a potențialilor beneficiari și a studiilor de piață existente etc.;
- a fost solicitată consilierea 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. Modelul din documentul încărcat folosește această succesiune exactă a etapelor de fundamentare.

2. Au fost stabilite principalele elemente ale serviciului pe care Primăria Comunei I. L. Caragiale intenționează să îl înființeze, respectiv:

- categoriile de beneficiari și caracteristici specifice;
- codul și categoria serviciului social identificate în Nomenclatorul serviciilor sociale;
- un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social.

În acest sens, serviciul social propus pentru dezvoltare este „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, serviciu social acordat în comunitate, destinat intervenției în sprijinul persoanelor adulte aflate în situații de dificultate, risc social, urgență socială sau criză, în vederea prevenirii agravării situației acestora, asigurării protecției imediate și facilitării accesului la măsuri și servicii adecvate nevoilor identificate.

3. Au fost identificate procedurile de lucru necesare, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile.

În raport cu standardele minime de calitate aplicabile serviciului social Centru de suport pentru situații de urgență/de criză, au fost avute în vedere procedurile proprii privind informarea, admiterea și accesarea serviciului, evidența și arhivarea documentelor beneficiarilor, încetarea acordării serviciilor, evaluarea nevoilor individuale, planificarea și monitorizarea intervenției, respectarea drepturilor beneficiarilor, prevenirea abuzului și neglijării, organizarea activității și formarea continuă a personalului.

4. Au fost stabiliți indicatorii de performanță, în cazul în care aceștia depășesc cerințele prevăzute în standardele minime de calitate.

Indicatorii de performanță vor urmări, în principal, capacitatea serviciului de a răspunde cu promptitudine situațiilor de urgență/de criză, gradul de accesibilitate a serviciului pentru persoanele aflate în dificultate, eficiența intervenției sociale, nivelul de satisfacție al beneficiarilor, precum și rezultatele obținute în ceea ce privește diminuarea riscurilor sociale și facilitarea reintegrării sociale a beneficiarilor.

5. Au fost estimate costurile necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor, cu respectarea standardelor minime de calitate.

Estimarea costurilor a avut în vedere resursele materiale, logistice, financiare și umane necesare pentru organizarea și funcționarea serviciului social, inclusiv cheltuielile aferente spațiului, dotărilor, personalului, pregătirii profesionale, materialelor informative, evidenței documentelor, activităților de intervenție și colaborării interinstituționale.

6. Au fost identificate resursele necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social.

În acest sens, au fost avute în vedere resursele administrative, financiare, materiale și de personal necesare pentru înființarea și organizarea serviciului social în cadrul/în subordinea Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, precum și posibilitățile de colaborare cu alte instituții publice, furnizori de servicii, specialiști și parteneri comunitari.

7. Au fost identificate autorizațiile administrative necesare desfășurării activității, prevăzute de legislația în vigoare.

Au fost avute în vedere toate demersurile administrative necesare înființării, organizării și licențierii serviciului social, inclusiv actele administrative de aprobare la nivel local, documentele necesare pentru funcționare, precum și cerințele privind îndeplinirea standardelor minime de calitate aplicabile serviciului social planificat.

8. Au fost aprobate proceduri de lucru interne.

Procedurile de lucru interne vor constitui cadrul operațional necesar pentru asigurarea unei intervenții unitare, legale, documentate și eficiente în activitatea viitorului serviciu social, cu respectarea drepturilor beneficiarilor și a obligațiilor instituționale ale furnizorului de servicii sociale.

9. Vor fi puse în funcțiune mecanismele de evaluare internă pentru asigurarea permanentă a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de Primăria Comunei I. L. Caragiale.

Aceste mecanisme vor urmări respectarea continuă a cerințelor privind organizarea, funcționarea și furnizarea serviciilor sociale, precum și îmbunătățirea permanentă a calității intervenției sociale în raport cu nevoile reale ale beneficiarilor.

10. Procedurile de lucru vor fi îmbunătățite 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; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere, se pot achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.

Această abordare urmează logica de actualizare și îmbunătățire continuă prevăzută și în modelul încărcat.

11. Planul propriu de dezvoltare a serviciilor sociale va fi actualizat în funcție de feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare.

Actualizarea planului va avea în vedere evoluția nevoilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale, dinamica situațiilor de urgență/de criză identificate în comunitate, modificările legislative incidente, precum și experiența practică acumulată în procesul de organizare și furnizare a serviciului social.

CAPITOLUL II

Conținutul planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Scopul principal al Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în comuna I. L. Caragiale

Scopul principal al Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, este de a asigura dezvoltarea durabilă, coerentă și adaptată a serviciilor sociale la nivel local, în concordanță cu misiunea administrației publice locale și cu nevoile reale ale comunității.

Prezentul plan are în vedere înființarea și dezvoltarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, în vederea asigurării intervenției rapide, eficiente și integrate în sprijinul persoanelor adulte aflate în situații de dificultate, risc social, urgență sau criză, care necesită suport imediat pentru prevenirea agravării situației și pentru facilitarea accesului la măsuri de protecție și incluziune socială.

*Plan de dezvoltare a serviciilor sociale
Comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița*

Planul urmărește dezvoltarea unui serviciu social capabil să răspundă prompt și adecvat situațiilor de criză socială identificate la nivelul comunității, precum: situații de violență domestică, persoane fără adăpost, persoane aflate în sărăcie extremă, persoane vârstnice singure sau dependente, persoane cu dizabilități, persoane aflate în situații de urgență socială sau alte categorii vulnerabile expuse riscului de excluziune socială.

Totodată, acest plan are ca obiective:

- asigurarea intervenției rapide în situații de urgență socială și prevenirea agravării acestora;
- facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la servicii sociale, servicii medicale, educaționale și alte servicii de interes general;
- informarea, consilierea și orientarea beneficiarilor cu privire la drepturile sociale și serviciile disponibile;
- realizarea unei intervenții integrate și personalizate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarilor;
- prevenirea și combaterea riscurilor sociale prin acțiuni proactive și intervenții în comunitate;
- sprijinirea autonomiei personale și a incluziunii sociale a beneficiarilor;
- îmbunătățirea calității vieții persoanelor aflate în dificultate și creșterea capacității acestora de a depăși situațiile de criză;
- dezvoltarea colaborării interinstituționale și a parteneriatelor cu instituții publice, organizații neguvernamentale și alți actori relevanți în domeniul social.

Planul de dezvoltare se bazează pe evaluarea nevoilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale și urmărește asigurarea eficienței, eficacității și sustenabilității intervențiilor sociale, contribuind la consolidarea coeziunii sociale și la promovarea unei comunități sigure, inclusive și solidare.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale în comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, este elaborat în contextul necesității alinierii practicilor locale în domeniul asistenței sociale la cerințele legislației naționale și standardelor de calitate aplicabile serviciilor sociale, precum și în vederea îndeplinirii condițiilor necesare pentru acreditarea ca furnizor de servicii sociale.

Prezentul plan constituie un document strategic obligatoriu în procesul de acreditare a Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Totodată, planul reflectă angajamentul autorității administrației publice locale de a dezvolta, în termen de maximum 2 ani de la obținerea acreditării, un serviciu social destinat persoanelor adulte aflate în dificultate, respectiv „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, în conformitate cu prevederile Nomenclatorului serviciilor sociale și ale standardelor minime de calitate aprobate prin Ordinul nr. 29/2019, Anexa nr. 7.

Elaborarea planului are la bază analiza nevoilor sociale identificate la nivelul comunității, precum și necesitatea intervenției rapide și eficiente în situațiile de risc social, urgență sau criză, care pot afecta persoanele adulte din comună. În acest context, dezvoltarea serviciului social propus răspunde unor nevoi reale, precum lipsa intervențiilor rapide în situații de criză, dificultățile de acces la servicii sociale și suport specializat, precum și riscul crescut de excluziune socială pentru anumite categorii vulnerabile.

Planul este corelat cu strategiile naționale în domeniul incluziunii sociale, combaterii sărăciei și protecției persoanelor vulnerabile, precum și cu politicile județene și locale în domeniul asistenței sociale, constituind un instrument esențial pentru planificarea și dezvoltarea serviciilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale.

Misiunea acestui plan este de a fundamenta și implementa un sistem coerent, funcțional și eficient de intervenție socială în situații de urgență și criză, bazat pe principii de echitate, accesibilitate, intervenție rapidă, cooperare interinstituțională și abordare integrată, având ca obiectiv principal protejarea persoanelor vulnerabile și sprijinirea acestora în depășirea situațiilor de dificultate.

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale se adresează în mod prioritar persoanelor adulte aflate în situații de risc social din comuna I. L. Caragiale, având ca obiectiv asigurarea unui serviciu social flexibil, accesibil și adaptat nevoilor acestora, capabil să ofere sprijin imediat și să faciliteze accesul la servicii complementare.

În acest context, Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară are un rol esențial în identificarea nevoilor sociale, gestionarea cazurilor sociale, acordarea beneficiilor de asistență socială și dezvoltarea serviciilor sociale la nivel local. Acesta reprezintă structura specializată care asigură implementarea politicilor sociale la nivelul unității administrativ-teritoriale și contribuie la protejarea și sprijinirea persoanelor vulnerabile, la prevenirea excluziunii sociale și la consolidarea coeziunii sociale în comunitate.

Dezvoltarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză” reprezintă un pas strategic în direcția consolidării capacității instituționale a Primăriei Comunei I. L. Caragiale de a interveni eficient în situațiile de dificultate socială și de a asigura un nivel adecvat de protecție și sprijin pentru membrii comunității.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Solidaritatea socială, potrivit căreia întreaga comunitate din comuna I. L. Caragiale participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport și măsuri de protecție socială pentru

depășirea sau limitarea unor situații de dificultate, inclusiv situații de urgență sau criză, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populație;

Subsidiaritatea, în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 292/2011, potrivit căreia, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervine personalul din cadrul Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul Primăriei Comunei I. L. Caragiale;

Universalitatea, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;

Abordarea individuală, potrivit căreia măsurile de asistență socială sunt adaptate situației particulare de viață a fiecărei persoane, inclusiv în situații de urgență/de criză, având în vedere caracterul și gravitatea situației, precum și nevoile specifice ale beneficiarului;

Parteneriatul, potrivit căruia Primăria Comunei I. L. Caragiale, în colaborare cu instituții publice, organizații neguvernamentale, instituții de cult și alți actori locali, mobilizează resursele necesare pentru sprijinirea persoanelor aflate în dificultate;

Participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii participă activ la procesul de luare a deciziilor privind serviciile sociale de care beneficiază, inclusiv în stabilirea măsurilor de intervenție în situații de criză;

Eficacitatea, potrivit căreia utilizarea resurselor publice are ca obiectiv obținerea rezultatelor preconizate în sprijinul beneficiarilor, inclusiv intervenția rapidă și adecvată în situații de urgență;

Eficiența, potrivit căreia utilizarea resurselor publice se realizează în condiții de optimizare a raportului cost-beneficiu;

Proximitatea, potrivit căreia serviciile sociale sunt organizate cât mai aproape de beneficiari, pentru a asigura accesul rapid și intervenția promptă în situații de criză;

Complementaritatea și abordarea integrată, potrivit căreia serviciile sociale sunt corelate cu alte servicii de interes general (sănătate, educație, ocupare), pentru a asigura o intervenție completă și eficientă;

Fundamentarea și intervenția bazate pe dovezi, potrivit căreia deciziile privind dezvoltarea serviciilor sociale se bazează pe analiza datelor, nevoilor reale și experienței profesionale;

Orientarea către rezultate, potrivit căreia autoritatea publică locală urmărește atingerea unor rezultate concrete în sprijinul beneficiarilor;

Predictibilitatea, potrivit căreia acțiunile și deciziile autorității publice locale sunt planificate și asumate pe termen mediu și lung;

Descentralizarea, potrivit căreia responsabilitatea furnizării serviciilor sociale revine autorității administrației publice locale, în condițiile legii;

Plan de dezvoltare a serviciilor sociale
Comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița

Activizarea, potrivit căreia serviciile sociale urmăresc creșterea autonomiei beneficiarilor și integrarea acestora în comunitate;

Repartizarea responsabilităților, potrivit căreia toate părțile implicate (autoritatea publică locală, instituții, parteneri, comunitate) contribuie la realizarea obiectivelor stabilite;

Adiționalitatea fondurilor, potrivit căreia resursele financiare necesare sunt asigurate din bugetul local, bugetul de stat, fonduri europene și alte surse;

Continuitatea în planificare, potrivit căreia dezvoltarea serviciilor sociale este realizată într-un mod sustenabil, pe termen lung;

Consultarea societății civile, potrivit căreia procesul de elaborare și implementare a planului implică actorii relevanți din comunitate.

Valorile care stau la baza acordării serviciilor sociale:

Respectarea demnității umane, potrivit căreia fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și respectarea drepturilor fundamentale;

Respectarea dreptului la autodeterminare, potrivit căreia beneficiarii au dreptul de a lua decizii privind propria viață;

Respectarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, potrivit căreia fiecare persoană are acces la servicii sociale fără discriminare;

Transparența, potrivit căreia activitatea autorității publice locale este deschisă și accesibilă cetățenilor;

Nediscriminarea, potrivit căreia serviciile sociale sunt acordate fără niciun fel de diferențiere;

Egalitatea de șanse, potrivit căreia toți beneficiarii au acces egal la servicii;

Confidențialitatea, potrivit căreia datele beneficiarilor sunt protejate;

Dreptul la liberă alegere a furnizorului de servicii, potrivit căruia beneficiarii pot opta pentru furnizorul de servicii sociale;

Independența și individualitatea, potrivit căreia fiecare persoană își păstrează autonomia și identitatea.

Respectarea acestor principii conduce la:

a) acordarea unor servicii sociale accesibile, eficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor din comuna I. L. Caragiale;

b) asigurarea unei relații corecte și transparente între furnizor și beneficiari;

c) implicarea activă a beneficiarilor în procesul de acordare a serviciilor sociale;

d) dezvoltarea colaborării între autoritatea publică locală și partenerii sociali;

e) dezvoltarea resurselor umane implicate în furnizarea serviciilor sociale și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori

Obiectivul nr. 1: *Înființarea și operaționalizarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, la nivelul comunei I. L. Caragiale*

a) Denumire/Categorie serviciu social

În cadrul prezentului plan de dezvoltare a serviciilor sociale, Primăria Comunei I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, își propune înființarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod serviciu social 8899 CZ-PN-II, serviciu destinat persoanelor adulte aflate în situații de dificultate, risc social, urgență sau criză, în vederea asigurării unei intervenții rapide, coordonate și adaptate nevoilor individuale ale acestora.

Serviciul social propus face parte din categoria serviciilor sociale acordate în comunitate și va funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, precum și de actele normative subsecvente aplicabile. Standardele minime de calitate aplicabile acestui serviciu sunt cele prevăzute în Anexa nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019, care reglementează serviciile sociale acordate în comunitate pentru persoane adulte aflate în dificultate.

Serviciul social va fi organizat și va funcționa în cadrul/subordinea Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, fără personalitate juridică, fiind furnizat de autoritatea administrației publice locale, în calitate de furnizor public de servicii sociale acreditat, ulterior obținerii acreditării.

Înființarea serviciului social va fi realizată prin Hotărârea Consiliului Local al Comunei I. L. Caragiale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, urmând ca organizarea și funcționarea acestuia să fie detaliate prin Regulamentul de organizare și funcționare, statul de funcții și celelalte documente operaționale necesare.

Scopul serviciului social îl reprezintă acordarea de sprijin imediat persoanelor aflate în situații de urgență socială sau de criză, prin intervenții rapide și flexibile, menite să prevină agravarea situațiilor de dificultate, să reducă riscurile sociale și să faciliteze accesul beneficiarilor la servicii sociale, servicii medicale, educaționale sau alte servicii de interes general.

În acest sens, serviciul va asigura, în funcție de nevoile identificate, intervenții de tip informare și consiliere, evaluare socială, sprijin în situații de urgență, orientare către servicii specializate, precum și alte măsuri de suport necesare pentru depășirea situațiilor de criză și prevenirea excluziunii sociale.

Serviciul social se adresează persoanelor adulte din comuna I. L. Caragiale aflate în situații de vulnerabilitate, inclusiv, dar fără a se limita la: persoane victime ale violenței domestice, persoane fără adăpost, persoane aflate în sărăcie extremă, persoane vârstnice singure sau

dependente, persoane cu dizabilități fără suport familial, persoane afectate de situații de urgență sau alte categorii de persoane aflate în risc de excludere socială.

Prin înființarea acestui serviciu social, autoritatea administrației publice locale urmărește dezvoltarea unui mecanism instituțional eficient de intervenție în situații de criză, capabil să răspundă prompt și adecvat nevoilor sociale identificate la nivelul comunității și să contribuie la creșterea gradului de protecție socială și a coeziunii sociale la nivel local.

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social

Informarea beneficiarilor

În vederea asigurării accesului efectiv la serviciul social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale, prin Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară, va organiza și implementa un sistem coerent de informare a populației, în conformitate cu prevederile standardului privind informarea din cadrul Anexei nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019.

Procesul de informare va avea ca obiectiv principal asigurarea accesului liber, facil și nediscriminatoriu al persoanelor interesate la informații relevante privind scopul serviciului, modul de organizare și funcționare, tipurile de intervenții oferite, condițiile de accesare, categoriile de beneficiari, precum și facilitățile disponibile în cadrul serviciului.

În acest sens, vor fi elaborate materiale informative care vor conține informații complete și actualizate privind serviciul social, respectiv: date de identificare și localizare, programul de funcționare, descrierea activităților desfășurate, tipurile de intervenții realizate în situații de urgență sau criză, structura de personal, precum și, după caz, informații privind contribuția beneficiarului. Aceste materiale vor fi disponibile atât pe suport de hârtie, cât și în format electronic și vor fi accesibile publicului larg.

Pentru asigurarea unei vizibilități adecvate a serviciului, informațiile vor fi diseminate prin multiple canale de comunicare, respectiv: afișare la sediul Primăriei Comunei I. L. Caragiale, publicare pe pagina de internet a instituției, distribuire în cadrul instituțiilor locale (cabinete de medicină de familie, unități de învățământ, alte servicii publice), precum și prin alte mijloace de informare la nivel comunitar.

Având în vedere specificul serviciului social, caracterizat prin intervenție în situații de urgență sau criză, procesul de informare va include și prezentarea unor modalități rapide de accesare a serviciului, cum ar fi: contact telefonic, sesizare directă la sediul instituției sau intervenție în teren, în urma identificării unor situații de risc de către personalul de specialitate.

Materialele informative vor fi aprobate prin Decizia Primarului, în calitate de reprezentant al furnizorului de servicii sociale, și vor fi permanent actualizate, în funcție de modificările intervenite în organizarea sau funcționarea serviciului.

În toate demersurile de informare se va asigura respectarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal, astfel încât imaginea și datele beneficiarilor să fie utilizate doar cu acordul expres al acestora sau al reprezentanților legali, după caz.

Prin implementarea acestei etape, se urmărește ca toate persoanele interesate din comunitate să fie corect informate și să aibă posibilitatea de a accesa în timp util serviciul social, în special în situațiile care necesită intervenție imediată.

Admiterea și accesarea serviciului

Accesarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II se va realiza în baza unei proceduri proprii elaborate și aprobate la nivelul furnizorului de servicii sociale, respectiv Primăria Comunei I. L. Caragiale, prin Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară, cu respectarea prevederilor standardelor minime de calitate aplicabile.

Procedura de accesare va reglementa în mod detaliat condițiile și modalitățile de admitere în cadrul serviciului social, incluzând criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, modul de înregistrare a solicitărilor, precum și etapele de intervenție, în funcție de specificul situației în care se află persoana.

Serviciul se adresează exclusiv persoanelor adulte ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate în cadrul centrului, respectiv persoane aflate în situații de urgență socială sau de criză, care necesită intervenție imediată sau sprijin specializat pentru depășirea situației de dificultate.

Având în vedere caracterul specific al serviciului, procedura de accesare va permite acordarea sprijinului în regim de urgență, fără parcurgerea prealabilă a tuturor etapelor administrative și fără obligativitatea încheierii unui contract de furnizare a serviciilor sociale în momentul inițial al intervenției. În aceste situații, intervenția va fi realizată cu prioritate, urmând ca documentarea cazului și, după caz, formalizarea relației cu beneficiarul prin încheierea unui contract de furnizare a serviciilor sociale să fie realizate ulterior, în funcție de evoluția situației și de natura intervenției.

În situațiile în care serviciul presupune desfășurarea unor activități pe o perioadă determinată sau implică acordarea unor servicii complexe, se va încheia un contract de furnizare a serviciilor sociale, în baza modelului aprobat prin act normativ și adaptat la specificul serviciului, care va reglementa drepturile și obligațiile părților, durata intervenției și tipurile de servicii acordate.

În vederea asigurării trasabilității intervențiilor și a unei evidențe corecte a beneficiarilor, personalul serviciului va ține registre de evidență, în care vor fi consemnate datele de identificare ale beneficiarilor, natura intervenției, data și ora acordării serviciului, precum și alte informații relevante. Pentru beneficiarii cu care se încheie contracte de furnizare a serviciilor sociale, se va ține o evidență distinctă, conform cerințelor legale.

Registrele și documentele aferente beneficiarilor vor fi păstrate și arhivate la sediul furnizorului de servicii sociale, pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic, cu respectarea normelor privind protecția datelor cu caracter personal.

Totodată, furnizorul serviciului va elabora și aplica o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar, care va stabili situațiile în care intervenția poate fi încheiată, precum și modalitățile de realizare a acesteia, inclusiv prin decizia beneficiarului, decizia furnizorului sau acordul părților. Beneficiarii vor fi informați în mod corespunzător asupra acestor condiții.

Prin organizarea și implementarea acestei etape, se urmărește asigurarea unui mecanism flexibil, rapid și eficient de acces la serviciul social, adaptat în mod real specificului situațiilor de urgență și nevoilor beneficiarilor, cu respectarea cadrului legal și a standardelor de calitate aplicabile.

Evaluarea nevoilor

Acordarea serviciilor în cadrul „Centrului de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II se va realiza în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate aplicabile, aprobate prin Anexa nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019.

În acest sens, Primăria Comunei I. L. Caragiale, prin Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară, va elabora și aplica o procedură proprie de evaluare a nevoilor persoanelor aflate în situații de dificultate, care va stabili cadrul metodologic de realizare a evaluării, metodele utilizate, instrumentele de lucru, precum și personalul de specialitate implicat în acest proces.

Evaluarea va avea ca obiect identificarea situației reale în care se află beneficiarul, din perspectiva condițiilor socio-economice, a relațiilor familiale și sociale, a stării de sănătate, a nivelului de autonomie și a altor factori relevanți care pot influența situația de risc sau de criză. În funcție de complexitatea cazului, evaluarea va putea integra și informații provenite din alte surse, respectiv evaluări realizate de instituții publice sau private, recomandări ale specialiștilor sau date furnizate de alte structuri cu atribuții în domeniu.

Procesul de evaluare va fi realizat de personal de specialitate, respectiv asistent social și, după caz, alte categorii de specialiști, în funcție de nevoile identificate (psiholog, personal medical, consilier etc.), în vederea asigurării unei abordări integrate și multidisciplinare.

Având în vedere specificul serviciului social, caracterizat prin intervenție în situații de urgență sau criză, evaluarea nevoilor va putea fi realizată, în anumite situații, într-o formă rapidă și orientativă, în scopul asigurării intervenției imediate. Ulterior, în funcție de evoluția cazului, evaluarea va fi completată și detaliată, astfel încât să permită stabilirea unor măsuri adecvate și sustenabile de sprijin.

Rezultatele evaluării vor fi consemnate în documente specifice, respectiv în fișa beneficiarului, al cărei model va fi aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. În cadrul acestei fișe vor

fi incluse informațiile relevante privind situația beneficiarului, nevoile identificate, recomandările formulate și măsurile propuse. Beneficiarul va fi informat cu privire la rezultatele evaluării și va avea posibilitatea de a-și exprima acordul și de a semna documentele aferente, în vederea confirmării luării la cunoștință.

De asemenea, în cadrul serviciului social se va asigura reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor, în funcție de evoluția situației acestora, termenele de reevaluare fiind stabilite de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

Pentru activitățile care vizează un număr mare de beneficiari sau intervenții punctuale, cum sunt cele realizate în regim de urgență sau în cadrul acțiunilor de informare și sprijin comunitar, evaluarea detaliată poate fi înlocuită cu înregistrarea beneficiarilor în registrele de evidență, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

Prin implementarea acestei etape se urmărește asigurarea unei intervenții fundamentate pe nevoile reale ale beneficiarilor, care să permită acordarea unor servicii adecvate, eficiente și personalizate, în concordanță cu situația individuală a fiecărei persoane.

Planificarea și realizarea activităților

În cadrul serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, planificarea și realizarea activităților se vor realiza în mod structurat, în baza nevoilor identificate în procesul de evaluare, cu respectarea prevederilor standardelor minime de calitate aplicabile.

În acest sens, intervențiile acordate beneficiarilor vor fi fundamentate pe elaborarea unui plan de intervenție individualizat, care va stabili, în mod clar și adaptat fiecărui caz, tipurile de activități necesare, obiectivele urmărite, durata intervenției, responsabilitățile personalului implicat, precum și modalitățile de monitorizare a progresului beneficiarului.

Planul de intervenție va avea ca obiectiv principal sprijinirea beneficiarului în depășirea situației de dificultate sau criză, printr-o intervenție coordonată, flexibilă și adaptată nevoilor reale ale acestuia. În funcție de specificul fiecărui caz, serviciul va asigura, după caz, activități de informare și consiliere socială, consiliere psihologică, orientare către servicii medicale sau educaționale, sprijin pentru accesul la drepturi și beneficii sociale, acordarea de ajutoare materiale, mediere socială, acompaniere, precum și alte măsuri necesare prevenirii agravării situației de risc și facilitării reintegrării sociale.

Având în vedere specificul serviciului, intervențiile vor avea un caracter operativ și vor putea fi realizate atât la sediul serviciului, cât și în comunitate, inclusiv prin deplasarea personalului de specialitate în teren, în situațiile care necesită intervenție imediată. Activitatea serviciului va permite adaptarea intervențiilor în funcție de urgența și complexitatea cazurilor, fără a fi limitată la un program rigid, în măsura în care situațiile de criză impun acțiuni rapide.

Implementarea planului de intervenție va fi realizată de personalul de specialitate, care va avea și rolul de responsabil de caz, asigurând coordonarea activităților, monitorizarea evoluției beneficiarului și adaptarea măsurilor în funcție de rezultatele obținute. Numărul de cazuri

alocate unui responsabil de caz va fi stabilit în funcție de complexitatea situațiilor gestionate, astfel încât să fie asigurată calitatea intervenției.

Monitorizarea intervențiilor se va realiza prin consemnarea activităților desfășurate în documentele specifice, respectiv fișa beneficiarului, registrele de activități sau alte instrumente de evidență utilizate la nivelul serviciului. Acestea vor reflecta tipul intervenției, data și durata acesteia, rezultatele obținute și implicarea beneficiarului în procesul de intervenție.

Activitățile serviciului vor fi organizate în baza unui program de funcționare stabilit și afișat la sediul instituției, însă, în funcție de specificul intervențiilor de urgență, serviciul va asigura flexibilitate în organizarea activității, astfel încât să poată răspunde prompt solicitărilor urgente.

În toate activitățile derulate se va asigura respectarea confidențialității datelor și informațiilor privind beneficiarii, accesul la documentele specifice fiind limitat la personalul autorizat, în condițiile legii.

Prin această etapă se urmărește asigurarea unei intervenții coerente, eficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor, care să contribuie la gestionarea situațiilor de criză și la îmbunătățirea situației sociale a persoanelor asistate.

Respectarea drepturilor beneficiarilor

În cadrul serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, respectarea drepturilor beneficiarilor reprezintă un principiu fundamental care guvernează întreaga activitate a serviciului, în conformitate cu prevederile legislației în domeniul asistenței sociale și ale standardelor minime de calitate aplicabile.

În acest sens, Primăria Comunei I. L. Caragiale, în calitate de furnizor de servicii sociale, va elabora și aplica o Cartă a drepturilor beneficiarilor, care va cuprinde, cel puțin, drepturile prevăzute de standardele în vigoare, respectiv dreptul la respectarea demnității și integrității, dreptul la nediscriminare, dreptul la informare, dreptul la confidențialitate, dreptul de a participa la luarea deciziilor privind serviciile de care beneficiază, precum și dreptul de a-și exprima liber opiniile cu privire la intervențiile realizate.

Carta drepturilor beneficiarilor va fi adusă la cunoștința acestora într-o formă accesibilă, fiind disponibilă la sediul serviciului social și pusă la dispoziția beneficiarilor încă din momentul accesării serviciului. Personalul de specialitate va avea obligația de a informa beneficiarii, în mod clar și complet, cu privire la drepturile și obligațiile care le revin, în raport cu serviciile furnizate.

De asemenea, furnizorul serviciului va elabora și implementa un Cod de etică, care va reglementa conduita profesională a personalului implicat în furnizarea serviciilor sociale, având ca principii de bază respectarea demnității umane, tratamentul egal al tuturor beneficiarilor, evitarea oricărei forme de discriminare, asigurarea confidențialității informațiilor și orientarea activității exclusiv în interesul beneficiarului.

În vederea evaluării calității serviciilor furnizate și a gradului de satisfacție al beneficiarilor, vor fi elaborate și aplicate instrumente specifice, respectiv chestionare de satisfacție, care vor permite colectarea feedbackului beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, modul de interacțiune cu personalul și eficiența intervențiilor. Aplicarea acestor chestionare se va realiza într-un mod care să asigure confidențialitatea și libertatea de exprimare a beneficiarilor.

Totodată, în cadrul serviciului va fi instituit un mecanism de înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, prin constituirea unui registru dedicat, în care vor fi consemnate toate sesizările formulate de beneficiari sau de alte persoane interesate. Acestea vor fi analizate și soluționate în termenele prevăzute de lege, iar rezultatele vor fi utilizate pentru îmbunătățirea activității serviciului.

Serviciul va încuraja, în mod activ, implicarea beneficiarilor în procesul de evaluare și îmbunătățire a serviciilor, promovând un climat deschis, bazat pe respect, comunicare și colaborare.

Prin implementarea acestor măsuri, se urmărește asigurarea unui cadru de furnizare a serviciilor sociale centrat pe beneficiar, în care drepturile fundamentale ale acestuia sunt respectate, iar intervențiile realizate contribuie la creșterea calității vieții și la consolidarea încrederii în serviciile sociale oferite la nivelul comunității.

Protecția împotriva abuzurilor și neglijării

În cadrul serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale va asigura implementarea unui cadru instituțional adecvat pentru prevenirea, identificarea și gestionarea oricăror forme de abuz, neglijare sau tratament degradant asupra beneficiarilor, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate aplicabile și ale legislației în vigoare.

În acest sens, furnizorul serviciului va elabora și aplica o procedură proprie privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare, care va reglementa în mod detaliat responsabilitățile personalului, modalitățile de intervenție, circuitul informațiilor și măsurile care trebuie adoptate în astfel de situații.

Procedura va avea în vedere toate formele de abuz, respectiv abuzul fizic, psihic sau emoțional, abuzul economic, precum și orice formă de neglijare sau tratament degradant la care ar putea fi supus beneficiarul, fie din partea personalului serviciului, fie din partea altor beneficiari, a membrilor familiei sau a altor persoane.

Personalul implicat în furnizarea serviciilor sociale va avea obligația de a manifesta o conduită profesională adecvată și de a interveni prompt în orice situație în care există suspiciuni sau indicii privind existența unor forme de abuz sau neglijare. În astfel de cazuri, vor fi luate măsuri imediate pentru protejarea beneficiarului, inclusiv, după caz, sesizarea instituțiilor competente.

În cadrul serviciului va fi instituit un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, în care vor fi consemnate toate situațiile identificate, măsurile întreprinse, instituțiile sesizate

și rezultatele intervențiilor. Acest registru va constitui un instrument de monitorizare și analiză a situațiilor de risc, contribuind la îmbunătățirea continuă a activității serviciului.

În cazul producerii unor incidente deosebite, precum afecțiuni acute, accidente, agresiuni sau alte situații care necesită intervenție de urgență, acestea vor fi gestionate cu prioritate, fiind notificate, după caz, familiei beneficiarului, instituțiilor competente sau altor autorități, în termenul prevăzut de lege.

Procedura privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării va fi adusă la cunoștință personalului și beneficiarilor și va fi disponibilă la sediul serviciului, într-o formă accesibilă, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, acolo unde este cazul.

Prin aplicarea acestor măsuri, se urmărește asigurarea unui mediu sigur pentru beneficiari, prevenirea apariției situațiilor de abuz sau neglijare și intervenția rapidă și eficientă în cazul în care astfel de situații sunt identificate.

Organizarea și funcționarea serviciului social

Serviciul social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II va fi organizat și va funcționa în cadrul/subordinea Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale standardelor minime de calitate aplicabile.

Funcționarea serviciului va fi reglementată printr-un Regulament de organizare și funcționare, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local, care va stabili în mod detaliat scopul serviciului, obiectivele, categoriile de beneficiari, tipurile de activități desfășurate, modul de organizare, atribuțiile personalului, precum și relațiile de colaborare instituțională.

Coordonarea serviciului social va fi asigurată de personal de conducere competent, care va deține studii superioare finalizate cu diplomă de licență sau echivalentă și va avea atribuții specifice de organizare, planificare, coordonare și evaluare a activității serviciului. Activitatea coordonatorului va fi evaluată periodic, în raport cu indicatorii de performanță stabiliți la nivelul furnizorului de servicii sociale.

În vederea asigurării funcționării în condiții optime, serviciul va dispune de spații și dotări adecvate desfășurării activităților, respectiv spații destinate activității personalului, spații pentru acordarea serviciilor de consiliere și suport, precum și dotări specifice (mobilier, echipamente IT, mijloace de comunicare, alte echipamente necesare intervenției sociale). În funcție de necesități, activitățile serviciului vor putea fi desfășurate și în spații puse la dispoziție prin parteneriate sau contracte de închiriere.

Având în vedere specificul serviciului social, caracterizat prin intervenții în situații de urgență sau criză, organizarea activității va permite flexibilitate în intervenție, inclusiv prin desfășurarea activităților în teren, în vederea asigurării unui răspuns prompt la solicitările beneficiarilor.

Serviciul va funcționa în baza unor proceduri interne aprobate la nivelul furnizorului de servicii sociale, care vor reglementa principalele activități desfășurate, respectiv informarea beneficiarilor, accesarea serviciului, evaluarea nevoilor, planificarea intervenției, monitorizarea cazurilor, respectarea drepturilor beneficiarilor, prevenirea abuzurilor, precum și alte activități specifice.

De asemenea, furnizorul serviciului va asigura implementarea unui sistem de monitorizare și evaluare a activității, prin elaborarea de rapoarte periodice, inclusiv un raport anual de activitate, care va reflecta rezultatele obținute, gradul de realizare a obiectivelor și măsurile de îmbunătățire propuse.

În vederea creșterii eficienței intervenției sociale, serviciul va dezvolta relații de colaborare și parteneriat cu alte instituții publice, furnizori de servicii sociale, organizații neguvernamentale și alți actori relevanți din comunitate, în scopul asigurării unei intervenții integrate și coordonate în sprijinul beneficiarilor.

Resurse umane

Pentru asigurarea funcționării serviciului social în condiții de calitate și eficiență, Primăria Comunei I. L. Caragiale va asigura o structură de personal adecvată, corespunzătoare din punct de vedere al calificării și competențelor cu activitățile desfășurate în cadrul serviciului.

Structura de personal va include, în principal, personal de specialitate, respectiv asistent social, precum și, după caz, alte categorii de specialiști, cum ar fi psiholog, personal medical sau alte profesii relevante, în funcție de nevoile identificate și de complexitatea cazurilor gestionate. De asemenea, serviciul va putea beneficia de personal auxiliar, precum și de implicarea voluntarilor, în condițiile legii.

În situația în care anumite competențe nu pot fi asigurate prin personal propriu, furnizorul serviciului va putea încheia contracte de prestări servicii cu specialiști din domenii relevante, în vederea asigurării unei intervenții complete și integrate.

Pentru fiecare angajat vor fi întocmite fișe de post, care vor cuprinde atribuțiile specifice, responsabilitățile, relațiile de subordonare și colaborare, acestea fiind semnate de persoana care le-a întocmit și de angajat. Fișele de post vor fi revizuite periodic, în funcție de modificările intervenite în organizarea și funcționarea serviciului.

Personalul va fi evaluat anual, în baza unor criterii de performanță care vor reflecta gradul de îndeplinire a atribuțiilor și calitatea activității desfășurate, rezultatele evaluării fiind consemnate în documente specifice.

Totodată, furnizorul serviciului va asigura formarea profesională continuă a personalului, prin elaborarea și implementarea unui plan de instruire, care va include participarea la cursuri de perfecționare, sesiuni de instruire privind procedurile interne, precum și alte forme de dezvoltare profesională, în vederea creșterii competențelor și a calității serviciilor furnizate.

Prin asigurarea unei structuri de personal adecvate și a unui cadru organizatoric corespunzător, Primăria Comunei I. L. Caragiale urmărește dezvoltarea unui serviciu social funcțional, capabil să răspundă în mod eficient și profesionist situațiilor de urgență și criză identificate la nivelul comunității.

c) Măsuri și indicatori de realizare

În vederea atingerii obiectivului privind înființarea și operaționalizarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale va implementa un set de măsuri corelate cu etapele de dezvoltare a serviciului și cu cerințele standardelor minime de calitate aplicabile, care vor permite atât realizarea efectivă a serviciului, cât și evaluarea eficienței și impactului acestuia asupra comunității.

Astfel, în prima etapă, vor fi întreprinse măsuri privind organizarea cadrului instituțional și administrativ necesar funcționării serviciului, respectiv adoptarea actelor administrative de înființare, elaborarea regulamentului de organizare și funcționare, aprobarea procedurilor interne și stabilirea structurii de personal. Implementarea acestor măsuri va fi monitorizată prin indicatori care vizează finalizarea documentației necesare și respectarea termenelor asumate.

Ulterior, vor fi realizate măsuri privind asigurarea infrastructurii și a resurselor necesare desfășurării activității, respectiv identificarea și amenajarea spațiilor destinate serviciului, dotarea acestora cu echipamentele necesare și asigurarea mijloacelor logistice pentru intervențiile în teren. În acest sens, indicatorii vor urmări gradul de dotare a serviciului, funcționalitatea spațiilor și capacitatea operațională de intervenție.

În ceea ce privește furnizarea efectivă a serviciilor sociale, vor fi implementate măsuri care vizează organizarea și desfășurarea activităților specifice, în conformitate cu standardele minime de calitate, respectiv informarea populației, accesarea serviciului, evaluarea nevoilor, elaborarea și implementarea planurilor de intervenție, monitorizarea cazurilor și respectarea drepturilor beneficiarilor. Indicatorii aferenți acestei etape vor reflecta, în principal, numărul de beneficiari deserviți, tipurile de intervenții realizate, promptitudinea intervențiilor și gradul de acoperire a nevoilor identificate la nivelul comunității.

Având în vedere specificul serviciului social, un rol important îl vor avea măsurile privind intervenția în situații de urgență, care vor urmări asigurarea unui răspuns rapid și eficient la solicitările beneficiarilor. În acest sens, indicatorii vor avea în vedere timpul de răspuns la intervenții, numărul intervențiilor realizate în regim de urgență, precum și eficiența acestora în stabilizarea situațiilor de criză.

Totodată, vor fi implementate măsuri privind dezvoltarea și consolidarea parteneriatelor instituționale, în vederea asigurării unei intervenții integrate, prin colaborarea cu instituții publice, furnizori de servicii sociale, unități sanitare, instituții de învățământ și alte entități relevante. Indicatorii vor reflecta numărul parteneriatelor încheiate și nivelul de colaborare interinstituțională.

În vederea asigurării calității serviciilor furnizate, vor fi implementate măsuri de monitorizare și evaluare continuă a activității, inclusiv prin aplicarea de chestionare de satisfacție a beneficiarilor, analizarea sesizărilor și reclamațiilor, precum și evaluarea periodică a personalului. Indicatorii vor urmări gradul de satisfacție al beneficiarilor, numărul sesizărilor soluționate și măsurile de îmbunătățire adoptate.

Prin corelarea acestor măsuri cu indicatori de realizare relevanți, Primăria Comunei I. L. Caragiale va putea monitoriza în mod eficient procesul de înființare și dezvoltare a serviciului social, asigurând transparența, eficiența și adaptarea permanentă a intervențiilor la nevoile reale ale comunității.

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Perioada de implementare a prezentului Plan de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, este de 5 ani, calculată de la data aprobării acestuia prin Hotărârea Consiliului Local.

În acest interval, autoritatea administrației publice locale, prin Compartimentul de asistență socială și autoritate tutelară, va asigura implementarea etapizată a măsurilor prevăzute în plan, în vederea înființării și operaționalizării serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, precum și a dezvoltării și consolidării acestuia în conformitate cu standardele minime de calitate aplicabile.

Planul va fi implementat în mod progresiv, cu respectarea termenului legal de maximum 2 ani de la obținerea acreditării furnizorului de servicii sociale pentru înființarea și licențierea serviciului social propus, urmând ca în perioada rămasă să fie asigurată dezvoltarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a activității acestuia.

Pe parcursul perioadei de implementare, planul va putea fi revizuit și actualizat, în funcție de evoluția nevoilor sociale identificate la nivelul comunității, de modificările legislative intervenite, precum și de rezultatele obținute în procesul de implementare.

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a) Estimări pe ani / surse de finanțare / categorii de cheltuieli

Implementarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, presupune alocarea și gestionarea unor resurse financiare, materiale și umane adecvate, în vederea înființării și funcționării serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, precum și asigurării sustenabilității acestuia pe termen mediu și lung.

Estimarea resurselor financiare a fost realizată ținând cont de etapele de implementare a serviciului social, de cerințele standardelor minime de calitate aplicabile, precum și de specificul activităților desfășurate, inclusiv intervențiile în situații de urgență și criză.

Din perspectiva etapizării, în primii doi ani de implementare, resursele financiare vor fi orientate cu prioritate către înființarea și organizarea serviciului social, respectiv elaborarea

documentației, amenajarea și dotarea spațiilor, constituirea structurii de personal și dezvoltarea capacității operaționale de intervenție. Ulterior, în următorii ani, alocările financiare vor viza în principal funcționarea curentă a serviciului, dezvoltarea activităților și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate.

Sursele de finanțare identificate pentru implementarea planului includ, în principal, bugetul local al comunei I. L. Caragiale, care va asigura finanțarea de bază a serviciului social, în conformitate cu atribuțiile autorității administrației publice locale în domeniul asistenței sociale. Complementar, se vor avea în vedere fonduri de la bugetul de stat, prin programe naționale destinate susținerii serviciilor sociale, precum și accesarea de fonduri externe nerambursabile, inclusiv din programele operaționale finanțate din fonduri europene, în funcție de oportunitățile existente.

De asemenea, în vederea diversificării resurselor financiare, vor fi analizate posibilități de finanțare prin parteneriate cu organizații neguvernamentale, instituții publice sau alte entități relevante, precum și atragerea de sponsorizări sau donații, în condițiile legii.

În ceea ce privește categoriile de cheltuieli, acestea vor fi structurate în funcție de necesitățile serviciului social și vor include, în principal:

- cheltuieli de personal, aferente salarizării personalului de specialitate și auxiliar implicat în furnizarea serviciilor sociale;
- cheltuieli pentru bunuri și servicii, necesare desfășurării activității curente, inclusiv consumabile, utilități, servicii de comunicații și alte servicii necesare funcționării;
- cheltuieli de capital, aferente amenajării și dotării spațiilor, achiziției de echipamente, mobilier și alte bunuri necesare;
- cheltuieli pentru formarea profesională a personalului, în vederea asigurării unui nivel ridicat de competență;
- cheltuieli pentru activități specifice serviciului social, inclusiv intervenții în situații de urgență, acordarea de sprijin material beneficiarilor, deplasări în teren și alte activități necesare;
- alte cheltuieli necesare implementării și dezvoltării serviciului social.

Estimările financiare vor fi fundamentate anual, în cadrul procesului de elaborare a bugetului local, în funcție de prioritățile stabilite, de resursele disponibile și de evoluția nevoilor sociale identificate la nivelul comunității.

Prin asigurarea unui cadru financiar adecvat și diversificat, Primăria Comunei I. L. Caragiale urmărește implementarea eficientă a planului de dezvoltare a serviciilor sociale, precum și crearea unui serviciu social sustenabil, capabil să răspundă în mod real nevoilor persoanelor aflate în situații de urgență sau criză.

b) Contracte / angajamente care stau la baza estimărilor

*Plan de dezvoltare a serviciilor sociale
Comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița*

Estimările financiare și operaționale prevăzute în prezentul Plan de dezvoltare a serviciilor sociale au la bază angajamentele instituționale ale autorității administrației publice locale, precum și cadrul legal și administrativ aplicabil furnizării serviciilor sociale la nivelul unității administrativ-teritoriale.

În acest sens, principalele angajamente care fundamentează implementarea planului sunt reprezentate de asumarea, la nivelul Primăriei Comunei I. L. Caragiale, a responsabilității privind dezvoltarea și furnizarea serviciilor sociale, în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 292/2011 și ale Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale.

Implementarea serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II va fi susținută prin acte administrative adoptate la nivel local, respectiv Hotărâri ale Consiliului Local și Decizii ale Primarului, care vor reglementa înființarea, organizarea, funcționarea și finanțarea serviciului social, precum și alocarea resurselor necesare.

Totodată, estimările privind resursele necesare au în vedere posibilitatea încheierii unor contracte de muncă pentru personalul de specialitate și auxiliar implicat în furnizarea serviciilor sociale, precum și, după caz, a unor contracte de prestări servicii cu specialiști din domenii relevante (psihologie, medicină, consiliere etc.), în vederea asigurării unei intervenții integrate și adaptate nevoilor beneficiarilor.

În ceea ce privește componenta logistică și operațională, estimările includ și posibilitatea încheierii unor contracte sau acorduri pentru achiziția de bunuri și servicii, pentru închirierea sau utilizarea unor spații adecvate desfășurării activităților, precum și pentru asigurarea mijloacelor de transport necesare intervențiilor în teren, în funcție de necesitățile identificate.

De asemenea, în vederea asigurării unei intervenții coordonate și integrate, se are în vedere dezvoltarea de parteneriate și încheierea de protocoale de colaborare cu instituții publice, furnizori de servicii sociale, unități sanitare, instituții de învățământ și alte entități relevante, care pot contribui la soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarii.

În funcție de oportunitățile de finanțare identificate, implementarea planului poate fi susținută și prin accesarea de programe de finanțare nerambursabilă, situație în care vor fi încheiate contracte de finanțare, în condițiile legii.

Toate aceste angajamente, contracte și demersuri administrative vor fi realizate cu respectarea prevederilor legale privind achizițiile publice, gestionarea fondurilor publice și organizarea serviciilor sociale, constituind baza pentru implementarea realistă și sustenabilă a Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei I. L. Caragiale.

c) Estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevăzut în legislația în vigoare aplicabilă serviciului social planificat

În vederea asigurării funcționării serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale va asigura o structură de

personal adecvată, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și cu cerințele standardelor minime de calitate prevăzute în Anexa nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019.

Structura de personal a fost estimată în raport cu tipul serviciului social, caracterizat prin intervenții în situații de urgență și criză, precum și cu complexitatea activităților desfășurate, fiind dimensionată astfel încât să permită asigurarea continuității serviciilor, inclusiv prin organizarea activității în ture, acolo unde este necesar.

Din perspectiva organizării, serviciul va beneficia de personal de conducere, personal de specialitate și personal auxiliar, după cum urmează:

Personal de conducere

Coordonarea serviciului social va fi asigurată de o persoană desemnată din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, care va îndeplini atribuții de conducere, organizare și monitorizare a activității serviciului. Aceasta va avea studii superioare finalizate cu diplomă de licență și va asigura respectarea prevederilor legale, implementarea procedurilor interne și coordonarea personalului implicat în furnizarea serviciilor sociale.

În funcție de organizarea instituțională, atribuțiile de conducere pot fi exercitate de șeful compartimentului sau de o altă persoană desemnată prin Decizia Primarului.

Personal de specialitate

Pentru asigurarea intervenției sociale și a suportului acordat beneficiarilor, serviciul va dispune de personal de specialitate calificat, după cum urmează:

- **1 asistent social**, care va avea rolul principal în evaluarea nevoilor beneficiarilor, gestionarea cazurilor, elaborarea planurilor de intervenție, monitorizarea evoluției acestora și coordonarea intervențiilor sociale;
- **1 psiholog**, care va asigura suportul psihologic al beneficiarilor, intervenția în situații de criză emoțională, consilierea și sprijinul necesar pentru depășirea situațiilor de dificultate.

Personalul de specialitate va avea pregătirea profesională corespunzătoare și va acționa în mod coordonat, în vederea asigurării unei intervenții integrate și adaptate nevoilor beneficiarilor.

Personal auxiliar

Pentru asigurarea funcționării serviciului și a suportului logistic necesar, structura de personal va include:

- **3 îngrijitori**, organizați în sistem de ture, în vederea asigurării continuității intervenției și a sprijinului acordat beneficiarilor, în funcție de necesitățile identificate și de specificul serviciului;
- **1 post de personal auxiliar**, care va asigura suportul administrativ și logistic necesar desfășurării activității serviciului social.

Structura de personal astfel propusă este dimensionată în mod realist, în raport cu tipul serviciului social și cu necesitatea asigurării unei intervenții rapide și eficiente în situații de urgență sau criză, precum și cu resursele disponibile la nivelul autorității administrației publice locale.

În funcție de evoluția nevoilor sociale și de dezvoltarea serviciului, structura de personal va putea fi adaptată și completată, inclusiv prin încheierea unor contracte de prestări servicii cu alți specialiști sau prin implicarea voluntarilor, în condițiile legii.

d) Identificarea spațiului în care urmează să funcționeze serviciile sociale; aranjamente cu privire la edificarea/închirierea/amenajarea/modernizarea spațiilor

În vederea înființării și funcționării serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale va asigura identificarea și pregătirea unui spațiu adecvat desfășurării activităților specifice, în conformitate cu cerințele standardelor minime de calitate prevăzute în Anexa nr. 7 la Ordinul nr. 29/2019.

Spațiul destinat serviciului social va fi stabilit la nivelul unității administrativ-teritoriale, în funcție de disponibilitatea patrimoniului public/local, avându-se în vedere utilizarea unui imobil aflat în administrarea Primăriei Comunei I. L. Caragiale sau, după caz, identificarea unei soluții alternative, precum închirierea unui spațiu adecvat, în condițiile legii.

Spațiul va fi organizat astfel încât să permită desfășurarea activităților specifice serviciului social, respectiv activități de evaluare socială, consiliere, informare și suport pentru beneficiari, fiind asigurate cel puțin spații destinate personalului și spații pentru interacțiunea cu beneficiarii. În funcție de specificul activităților și de evoluția serviciului, vor putea fi amenajate și alte spații destinate activităților de grup sau intervențiilor specializate.

În situația în care spațiul identificat necesită lucrări de amenajare sau modernizare, Primăria Comunei I. L. Caragiale va asigura realizarea acestora, în vederea respectării condițiilor de funcționare și a asigurării unui mediu adecvat pentru desfășurarea activităților. Lucrările vor viza, după caz, adaptarea spațiilor la destinația serviciului social, asigurarea condițiilor de igienă, siguranță și accesibilitate, precum și dotarea cu mobilier și echipamente necesare.

De asemenea, în funcție de necesități, se vor putea încheia contracte sau acorduri pentru utilizarea unor spații suplimentare, în vederea desfășurării unor activități specifice, precum sesiuni de informare, consiliere de grup sau alte intervenții, în colaborare cu instituții sau parteneri locali.

Având în vedere specificul serviciului social, caracterizat prin intervenții în situații de urgență sau criză, activitatea nu se va limita exclusiv la spațiul fizic al serviciului, fiind prevăzută și desfășurarea de intervenții în teren, în vederea asigurării unui răspuns prompt la situațiile identificate la nivelul comunității.

Prin identificarea și amenajarea unui spațiu adecvat, Primăria Comunei I. L. Caragiale urmărește asigurarea condițiilor necesare pentru furnizarea unor servicii sociale de calitate, în conformitate cu cerințele legale și cu nevoile beneficiarilor.

e) Resurse financiare și costul mediu lunar pe beneficiar estimat

În vederea asigurării funcționării serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, Primăria Comunei I. L. Caragiale va aloca resursele financiare necesare, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu prioritățile stabilite la nivel local în domeniul asistenței sociale.

Resursele financiare vor fi asigurate, în principal, din bugetul local al comunei I. L. Caragiale, urmând a fi completate, în funcție de oportunități, din alte surse, respectiv fonduri de la bugetul de stat, programe naționale, fonduri externe nerambursabile, precum și alte surse legal constituite.

Estimarea costurilor a fost realizată având în vedere structura de personal propusă, cheltuielile de funcționare, necesarul de dotări și specificul activităților desfășurate, inclusiv intervențiile în situații de urgență sau criză.

Principalele categorii de cheltuieli avute în vedere sunt:

- cheltuieli de personal, reprezentând componenta principală a bugetului, aferente salarizării personalului de specialitate și auxiliar;
- cheltuieli pentru bunuri și servicii, necesare desfășurării activității curente (utilități, consumabile, servicii de comunicații, deplasări în teren etc.);
- cheltuieli pentru dotări și echipamente, necesare amenajării și funcționării serviciului;
- cheltuieli pentru formarea profesională a personalului;
- cheltuieli pentru intervenții în situații de urgență (sprijin material, transport, alte măsuri de suport).

Având în vedere caracterul specific al serviciului social, care presupune intervenții punctuale și variabile ca durată și intensitate, estimarea costului mediu lunar pe beneficiar a fost realizată pe baza unui număr estimativ de beneficiari deserviți lunar.

Astfel, raportat la costurile totale estimate pentru funcționarea serviciului și la capacitatea operațională a acestuia, costul mediu lunar pe beneficiar este estimat la aproximativ 800 – 1.200 lei/beneficiar/lună, în funcție de complexitatea intervențiilor și de tipul serviciilor acordate.

Această valoare are caracter orientativ și poate varia în funcție de:

- numărul beneficiarilor deserviți;
- complexitatea cazurilor;
- frecvența intervențiilor;
- resursele disponibile la nivelul furnizorului.

Estimările financiare vor fi actualizate anual, în cadrul procesului de elaborare a bugetului local, în funcție de evoluția nevoilor sociale și de dezvoltarea serviciului social.

Prin asigurarea resurselor financiare necesare și prin monitorizarea costurilor, Primăria Comunei I. L. Caragiale urmărește furnizarea unor servicii sociale eficiente, sustenabile și adaptate nevoilor reale ale beneficiarilor, în condiții de legalitate și responsabilitate în utilizarea fondurilor publice.

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a serviciilor sociale

În vederea monitorizării și evaluării implementării Planului de dezvoltare a serviciilor sociale, precum și a eficienței serviciului social „Centru de suport pentru situații de urgență/de criză”, cod 8899 CZ-PN-II, vor fi utilizați indicatori de performanță relevanți, corelați cu obiectivele stabilite și cu rezultatele urmărite.

Indicatorii de performanță vor permite evaluarea atât a modului de organizare și funcționare a serviciului, cât și a impactului intervențiilor asupra beneficiarilor, fiind structurați pe mai multe categorii, respectiv indicatori de intrare, de proces, de ieșire (output), de rezultat și de calitate.

Din perspectiva indicatorilor de intrare, vor fi avute în vedere resursele alocate pentru implementarea serviciului, respectiv numărul de posturi ocupate, nivelul de calificare al personalului, bugetul alocat serviciului social, precum și gradul de dotare a spațiului destinat desfășurării activităților.

În ceea ce privește indicatorii de proces, aceștia vor reflecta modul de desfășurare a activităților specifice serviciului social, inclusiv numărul de solicitări înregistrate, numărul de evaluări realizate, numărul de planuri de intervenție elaborate, frecvența intervențiilor și respectarea termenelor de intervenție, în special în situații de urgență sau criză.

Indicatorii de ieșire vor viza rezultatele imediate ale activității serviciului social, respectiv numărul beneficiarilor deserviți, numărul intervențiilor realizate, numărul activităților de informare și consiliere desfășurate, precum și numărul cazurilor gestionate în regim de urgență.

Din perspectiva indicatorilor de rezultat, vor fi evaluate efectele intervențiilor asupra beneficiarilor, respectiv gradul de îmbunătățire a situației sociale a acestora, reducerea riscului de excluziune socială, creșterea gradului de autonomie și integrare socială, precum și accesul facilitat la alte servicii de sprijin.

Indicatorii de calitate vor urmări nivelul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile primite, numărul sesizărilor și reclamațiilor înregistrate și soluționate, respectarea drepturilor beneficiarilor, precum și gradul de conformitate cu standardele minime de calitate aplicabile.

De asemenea, având în vedere specificul serviciului social, vor fi utilizați indicatori relevanți pentru evaluarea intervențiilor în situații de urgență, cum ar fi timpul de răspuns la solicitări, eficiența intervențiilor și capacitatea de gestionare a situațiilor de criză.

Indicatorii de performanță vor fi monitorizați periodic de către furnizorul de servicii sociale, iar rezultatele obținute vor sta la baza procesului de evaluare internă și de îmbunătățire continuă a activității serviciului.

Prin utilizarea acestor indicatori, Primăria Comunei I. L. Caragiale urmărește asigurarea unei gestionări eficiente a serviciului social, creșterea calității intervențiilor și adaptarea permanentă a activităților la nevoile reale ale beneficiarilor.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale din comuna I. L. Caragiale

Organizarea monitorizării și evaluării Planului de dezvoltare a serviciilor sociale din comuna I. L. Caragiale, județul Dâmbovița, se realizează în mod sistematic, pe întreaga perioadă de implementare, în vederea asigurării îndeplinirii obiectivelor stabilite, utilizării eficiente a resurselor și adaptării intervențiilor la nevoile reale ale comunității.

a) Responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare

Responsabilitatea implementării planului revine, în principal, Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Comunei I. L. Caragiale, care va asigura coordonarea generală a activităților, organizarea serviciului social și urmărirea realizării etapelor prevăzute în plan.

La nivel operațional, responsabilitățile sunt distribuite în funcție de etapele de implementare, după cum urmează:

- în etapa de organizare și înființare a serviciului social, responsabilitatea revine conducerii instituției și personalului din cadrul compartimentului de specialitate, care vor asigura elaborarea documentației, aprobarea actelor administrative și pregătirea cadrului organizatoric;
- în etapa de operaționalizare, personalul de specialitate va avea responsabilitatea implementării procedurilor, acordării serviciilor și gestionării cazurilor;
- în etapa de funcționare curentă, responsabilitățile vizează monitorizarea activităților, evaluarea rezultatelor și îmbunătățirea continuă a serviciilor.

Totodată, conducerea Primăriei Comunei I. L. Caragiale va asigura suportul decizional, administrativ și financiar necesar implementării planului.

b) Monitorizare și evaluare

Monitorizarea implementării planului se va realiza continuu, prin urmărirea indicatorilor de performanță stabiliți și a gradului de realizare a măsurilor prevăzute.

În acest sens, vor fi utilizate instrumente specifice, precum rapoarte de activitate, registre de evidență a beneficiarilor și intervențiilor, situații centralizate privind activitățile desfășurate, precum și alte documente relevante.

Evaluarea implementării planului se va realiza periodic, cel puțin anual, și va avea în vedere analiza rezultatelor obținute în raport cu obiectivele stabilite, eficiența intervențiilor, în special în situații de urgență sau criză, precum și impactul serviciilor asupra beneficiarilor.

Procesul de evaluare va include atât analiza cantitativă a indicatorilor, cât și analiza calitativă, bazată pe feedbackul beneficiarilor și pe rezultatele intervențiilor.

c) Raportare

Rezultatele monitorizării și evaluării vor fi consemnate în rapoarte periodice, elaborate la nivelul Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară.

Aceste rapoarte vor cuprinde informații privind gradul de implementare a planului, indicatorii de performanță realizați, dificultățile întâmpinate, măsurile adoptate și propunerile de îmbunătățire.

Raportarea se va realiza anual sau ori de câte ori este necesar, în vederea informării conducerii instituției și a fundamentării deciziilor la nivelul autorității administrației publice locale.

d) Actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale va fi supus unui proces de revizuire periodică, în funcție de rezultatele monitorizării și evaluării, de evoluția nevoilor sociale identificate la nivelul comunității, precum și de modificările legislative intervenite.

Revizuirea planului poate viza atât actualizarea măsurilor și activităților prevăzute, cât și ajustarea indicatorilor de performanță, în vederea asigurării relevanței și eficienței acestora.

Procesul de actualizare va avea în vedere și feedbackul beneficiarilor, rezultatele controalelor realizate de instituțiile competente și experiența practică acumulată în furnizarea serviciilor sociale.

e) Persoana desemnată de furnizorul de servicii sociale

Responsabilitatea directă privind coordonarea implementării planului și monitorizarea serviciului social va reveni persoanei desemnate prin act administrativ al Primarului Comunei I. L. Caragiale, respectiv conducătorului Compartimentului de asistență socială și autoritate tutelară sau unei alte persoane desemnate, în condițiile legii.

Aceasta va avea atribuții de organizare, coordonare, monitorizare și evaluare a activității serviciului social, precum și de raportare către conducerea instituției.

În situația în care, prin fișa postului, sunt desemnate și alte persoane cu atribuții în domeniul furnizării serviciilor sociale, acestea vor avea responsabilități complementare, în funcție de rolul și atribuțiile stabilite, contribuind la implementarea și monitorizarea planului.

Întocmit,

.....