



ROMÂNIA
JUDEȚUL CARAȘ SEVERIN

Primar

[autoritatea administrației publice emitente*]
Bozovici, nr. 251 B , Tel./Fax: 0255/242145, E-Mail: p_bozovici@yahoo.com



Nr. de înregistrare 3167 din data de 28.05.2025

HOTARARE proiect

**privind aprobarea Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale finanțate din bugetul local al comunei
Bozovici, județul Caraș-Severin**

PRIMĂRUL COMUNEI BOZOVICI, STOICU ADRIAN SERGIU,

Având în vedere:

Referatul de aprobare al primarului în calitate sa de inițiator, raportul compartimentului de resort din cadrul aparatului de specialitate al primarului și Avizul comisiilor de specialitate din cadrul Consiliului Local Bozovici;

Respectiv prevederile legale din:

- ✓ art.9 alin.(1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
- ✓ prevederile art. 27-34 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011- cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Analizând H.G. nr. 691/2015 pentru aprobarea Procedurii de monitorizare a modului de creștere și îngrijire a copilului cu părinți plecați la muncă în străinătate și a serviciilor de care aceștia pot beneficia, precum și pentru aprobarea Metodologiei de lucru privind colaborarea dintre direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului și serviciile publice de asistență socială și a modelului standard al documentelor elaborate de către acestea,

În temeiul art. 129 alin. 2 lit. d , alin 7 lit. b, art 196 alin I, lit. a privind Codul Administrativ cu modificările și completările ulterioare

PRIN PREZENTUL PROIECT DE HOTĂRÂRE PROPUNE:

Art.1 – Aprobarea Planului de dezvoltare servicii sociale finanțate din bugetul local al comunei Bozovici, județul Caraș-Severin, conform anexei nr. 1 parte integrantă la prezentul proiect.

Art.2 - Cu ducere la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri se încredințează Primarul Comunei Bozovici și Compartimentul Asistență Socială din cadrul aparatului de specialitate cu atribuții în domeniul asistenței sociale.

Art.3 - Prezenta hotărâre poate fi contestată la Instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Legea nr.554/2004 cu modificările și completările ulterioare.

Art.4 - Prezenta hotărâre se comunică conform art. 197 din OUG 57/2019 privind Codul Administrativ cu modificările și completările ulterioare, Instituției Prefectului, Județul Caraș-Severin, Primarului comunei Bozovici, Compartimentul Asistență socială, Prin afișare.

Primar

STOICU ADRIAN SERGIU

Avizat de legalitate
Secretarul general Marin Ion



Nr. 42 din data de 28.05. 2025

HOTARARE

**privind aprobarea Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale finanțate din bugetul local al comunei
Bozovici, județul Caraș-Severin**

Consiliul local al comunei Bozovici, întrunit în ședință extraordinară convocată de îndată de primarul comunei Bozovici în data de 28.05.2025

Având în vedere:

Proiectul de hotărâre al primarului în calitatea sa de inițiator, raportul compartimentului de resort din cadrul aparatului de specialitate al primarului și Avizul comisiilor de specialitate din cadrul Consiliului Local Bozovici;

Respectiv prevederile legale din:

- ✓ art.9 alin.(l) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
- ✓ prevederile art. 27-34 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011- cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Analizând H.G. nr. 691/2015 pentru aprobarea Procedurii de monitorizare a modului de creștere și îngrijire a copilului cu părinți plecați la muncă în străinătate și a serviciilor de care aceștia pot beneficia, precum și pentru aprobarea Metodologiei de lucru privind colaborarea dintre direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului și serviciile publice de asistență socială și a modelului standard al documentelor elaborate de către acestea,

În temeiul art. 129 alin. 2 lit. d , alin 7 lit. b, art 196 alin I, lit. a privind Codul Administrativ cu modificările și completările ulterioare

HOTĂRĂȘTE:

Art.1 - Se aprobă Planul de Dezvoltare a Serviciilor Sociale finanțate din bugetul local al comunei Bozovici, județul Caraș-Severin, conform anexei nr. 1.

Art.2 - Cu ducere la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri se încredințează Primarul Comunei Bozovici și Compartimentul Asistență Socială din cadrul aparatului de specialitate cu atribuții în domeniul asistenței sociale.

Art.3 - Prezenta hotărâre poate fi contestată la Instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Legea nr.554/2004 cu modificările și completările ulterioare.

Art.4 - Prezenta hotărâre se comunică conform art. 197 din OUG 57/2019 privind Codul Administrativ cu modificările și completările ulterioare, Instituției Prefectului, Județul Caraș-Severin, Primarului comunei Bozovici, Compartimentul Asistență socială, prin afișare.

Președinte de ședință

Tudor Simion

Contarasemnează
Secretarul general
Marin Ion

PROCEDURI OBLIGATORII ULTERIOARE ADOPTĂRII HOTĂRÂRII CONSILIULUI LOCAL
Nr. 42 /2025

Nr. crt.	Operațiuni efectuate	Data ZZ/LL/AN	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0	1	2	3
1	Adoptarea hotărârii ¹⁾ s-a făcut cu majoritate ☐ simplă ☐ absolută ☐ calificată ²⁾	28.05.2025	
2	Comunicarea către primar ²⁾	în condițiile legii	
3	Comunicarea către prefectul județului ³⁾	cel mult 10 zile lucrătoare de la data adoptării	
4	Aducerea la cunoștința publică ⁴⁾⁺⁵⁾	în condițiile legii	
5	Comunicarea, numai în cazul celei cu caracter individual ⁴⁾⁺⁵⁾	cel mult 5 zile de la data comunicării oficiale către prefect	
6	Hotărârea devine obligatorie ⁶⁾ sau produce efecte juridice ⁷⁾ , după caz	28.05.2025	

Extrase din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare:

¹⁾ Art. 139 alin. (1): "În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, consiliul local adoptă hotărâri, cu majoritate absolută sau simplă, după caz. (2) Prin excepție de la prevederile alin. (1), hotărârile privind dobândirea sau înstrăinarea dreptului de proprietate în cazul bunurilor imobile se adoptă de consiliul local cu majoritatea calificată definită la art. 5 lit. dd), de două treimi din numărul consilierilor locali în funcție."

²⁾ Art. 197 alin. (2): "Hotărârile consiliului local se comunică primarului."

³⁾ Art. 197 alin. (1), adaptat: Secretarul general al comunei comunică hotărârile consiliului local al comunei prefectului în cel mult 10 zile lucrătoare de la data adoptării

⁴⁾ Art. 197 alin. (4): "Hotărârile . . . se aduc la cunoștința publică și se comunică, în condițiile legii, prin grija secretarului general al comunei."

⁵⁾ Art. 199 alin. (1): "Comunicarea hotărârilor - cu caracter individual către persoanele cărora li se adresează se face în cel mult 5 zile de la data comunicării oficiale către prefect."

⁶⁾ Art. 198 alin. (1): "Hotărârile . . . cu caracter normativ devin obligatorii de la data aducerii lor la cunoștință publică."

⁷⁾ Art. 199 alin. (2): "Hotărârile . . . cu caracter individual produc efecte juridice de la data comunicării către persoanele cărora li se adresează."

☐ Anexa nr. 1 la Hotărârea Consiliului Local nr. 42 din data de 28.05.2025

☐ Anexa nr. 1 la proiectul de hotărâre nr.3467 din 28.05.2025

PLANUL DE DEZVOLTARE SERVICII SOCIALE FINANȚATE DIN BUGETUL LOCAL

Primăria Bozovici, județul Caraș Severin

PREAMBUL

În conformitate cu prevederile art.9 alin.(1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței 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.

Planul de dezvoltare privind serviciile sociale se elaborează de către autoritățile publice locale și reprezintă un instrument util în managementul general al unității precum și în procesul de dezvoltare a serviciilor sociale de la nivel local și ținând cont de următoarele prevederi legale:

CAPITOLUL I

ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

DOCUMENTAREA

Resurse legislative

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 excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții prevăzută la art. 27-34 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011- cu modificările și completările ulterioare;

2. Strategia locală de dezvoltare a unității administrativ teritoriale județul Caraș-Severin;

3. Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale a Consiliului Județean Caraș-Severin;

4. 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;

5. Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, cu modificările și completările ulterioare;

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

7. H.G. nr. 1154/ 2022 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 196/2016 privind venitul minim de incluziune;

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

9. Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

10. Legea nr. 217/2003 privind combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

11. Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare;

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

13. Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

14. Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social în România;

15. Hotărârea de Guvern nr.797/2017 privind aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal

16. Strategia națională pentru dezvoltarea durabilă a României 2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 877/ 2018, cu modificările și completările ulterioare;

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

18. H.G. nr. 440 / 2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022-2027;

19. 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;

20. 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”;

21. CODUL DEONTOLOGIC al profesiei de asistent social în temeiul dispozițiilor art. 27 lit. a) din Legea nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social și ale art. 7 alin. (2) lit. g) din Regulamentul de organizare și funcționare al Colegiului Național al Asistenților Sociali.

Analiza contextului înființării serviciilor sociale

- HOTĂRÂRE Nr. 867/2015 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale și Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale

- Anexa 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 destinate persoanelor adulte.

Politicile și strategiile locale în domeniu

- Strategia locală de dezvoltare a unității administrativ-teritorială a comunei Bozovici, județul Caraș-Severin;
- Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale a Consiliului Județean Caraș-Severin;
- Planul de dezvoltare locală a serviciilor sociale al comunei Bozovici, județul Caraș-Severin;
- Planul anual de acțiune privind serviciile sociale în județul Caraș-Severin;
- Planul anual de acțiune privind serviciile sociale al Comunei Bozovici.

Se întocmește Planul de dezvoltare locală a serviciilor sociale al comunei Bozovici, județul Caraș-Severin, ce cuprinde:

CAPITOLUL I

I. 1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii sociale

I. 1. 1 Beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi:

- 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 organisme de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

Acordul persoanei beneficiare pentru divulgarea informațiilor confidențiale se asumă numai în formă scrisă. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:

- atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;
- când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
- pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

Prelucrarea datelor persoanelor beneficiare de servicii sociale, de către toate entitățile implicate în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, se realizează cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

I. 1.2 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 a serviciului social.

Caracteristicile comunității

Localitatea Bozovici este așezată la 45 de grade latitudine nordică și la 22 de grade longitudine estică și la o altitudine de 250 m. Localitatea este încadrată de Munții Almăjului și Aninei, având în apropiere două înălțimi muntoase distincte: Gosna, la poalele căreia este și poiana cu același nume și Bigărul, acolo unde se afla cunoscuta cascadă și punctul care este marcat pentru trecerea paralelei de 45 de grade. În județul Caraș-Severin, satul Bozovici ocupă o poziție central-sudică. Prin localitate trece râul Miniș, principalul afluent al râului Nera, care trece prin imediata apropiere a comunei. Localizare și Context Geografic.

Caraș-Severin este un județ cu o identitate complexă, care se remarcă printr-o serie de trăsături naturale, istorice și culturale:

1. Diversitate Geografică și Naturală

- Peisaje variate: Județul se întinde de la zone montane impunătoare (Munții Banatului, Semenic, Țarcu) până la zone de câmpie și dealuri, oferind un cadru natural spectaculos.
- Biodiversitate: Regiunea găzduiește numeroase parcuri naționale și rezervații naturale, fiind recunoscută pentru pădurile dese, izvoarele și apele cristaline, precum și pentru fauna și flora diversificate.

2. Moștenire Istorică și Culturală

- **Istorie multiculturală:** Istoria județului reflectă influențele multiple românești, maghiare, germane și sârbe - care s-au transpus în tradiții, meșteșuguri și evenimente culturale.
- Patrimoniu arhitectural: Pe lângă vestigiile industriale din orașul Reșița, în zonă se regăsesc biserici și clădiri tradiționale care atestă trecutul istoric bogat al regiunii.

3. Economie Mixtă și Dezvoltare Durabilă

- Industrie și agricultură: Reșița, reședința județului, este cunoscută pentru industria siderurgică și de prelucrare a metalelor, în timp ce zonele rurale se bazează pe agricultură, meșteșuguri și turism.
- Turism: Datorită peisajelor naturale impresionante și a patrimoniului cultural, județul atrage turiști interesați de drumeții, sporturi montane și explorarea tradițiilor locale.

4. Diversitate Regională

- Mozaic cultural: Deși majoritatea județului aparține istoric Banatului, există și zone (precum anumite localități) cu influențe din Transilvania, ceea ce contribuie la o diversitate culturală unică.
- Implicare comunitară: Locuitorii sunt recunoscuți pentru ospitalitatea lor și pentru eforturile de a păstra tradițiile și valorile culturale locale, prin festivaluri, târguri și evenimente culturale.

Principalele caracteristici ale Comunei Bozovoci

Componenta Administrativă

- Structura: Comuna este formată din patru sate: Bozovici (reședința), Poneasca, Prilipeț și Valea Minișului.
- Administrație: Condușă de primarul Adrian Sergiu Stoicu și un consiliu local format din 11 consilieri.

Demografie și Identitate Culturală

- Populație: Conform recensământului din 2021, numărul locuitorilor este de aproximativ 2506.
- Etnicitate: Majoritatea locuitorilor sunt români (86.31%).
- Confesiuni Religioase: Cea mai mare parte a populației se declară ortodoxă (85.87%), urmând mici minorități de bapțiști, greco-catolici și penticostali.
- Tradiții și Meșteșuguri: Locuitorii păstrează tradiții străvechi și meșteșuguri specifice, contribuind la identitatea culturală a zonei.

ISTORIC ȘI EVOLUȚIE

- Rădăcini Istorice: Situată în Depresiunea Bozovici, pe râul Nera, comuna a fost o zonă de trecere și de așezare favorabilă din punct de vedere geografic. Bozovici este atestată documentar pentru prima dată în documente medievale din secolul al XV-lea (în jurul anului 1436), deși există indicii că așezarea ar fi fost locuită cu mult înainte. În perioada Imperiului Habsburgic, Bozovici făcea parte din Regimentul de Graniță (Banatul de sud era graniță militară a imperiului). Mulți localnici erau înrolați ca grăniceri în serviciul militar al imperiului austro-ungar.

- Influențe Culturale: Comuna Bozovici are un trecut multicultural bogat, specific zonei Banatului de Munte, care a fost de-a lungul secolelor un adevărat mozaic etnic și cultural. Iată principalele influențe culturale care și-au pus amprenta asupra Bozoviciului:

Influența românească (majoritară):

- Românii sunt populația autohtonă majoritară în Bozovici și satele componente (Poneasca, Prilipeț, Sasca Montană, Valea Minișului).
- Cultura tradițională românească este dominantă în port, obiceiuri, religie (ortodoxism) și limbă.
- Obiceiurile populare, cum ar fi colindatul, sărbătorile religioase, horele și nunțile tradiționale, sunt păstrate în comunitate.
- Arhitectura caselor țărănești, cu pridvoare din lemn și acoperișuri înalte, este tipică satelor românești din zona montană.

Influența austriacă/habsburgică:

- După cucerirea Banatului de către Imperiul Habsburgic în 1718, Bozovici a intrat în componența Graniței Militare bănățene.
- Populația locală era organizată într-un sistem militar-administrativ, ceea ce a dus la o disciplinare socială și culturală a comunității.

Influențe austriece se regăsesc în:

- Organizarea urbană și administrativă.
- Arhitectura publică sau școlară (școli austro-ungare, unele clădiri publice vechi).
- Cultura ordinii și a disciplinei, reflectată în stilul de viață al grănicerilor.

Influența sârbă/slavă:

- Numele localității și ale unor familii (ex: Bozovici, Prilipeț) sugerează o influență slavă, cel mai probabil sârbă.
- În perioada otomană și habsburgică, mulți sârbi s-au stabilit în Banat, inclusiv în zona Bozoviciului, ca parte a mișcărilor de populație din Imperiul Habsburgic.

- Sufixe „-vici” sunt tipice numelor de familie sârbești.

- Biserica ortodoxă a fost punct comun între români și sârbi, iar în unele cazuri au fost chiar slujbe oficiate în ambele limbi.

Influența germană (șvăbească):

- În Banatul de câmpie, colonizarea germană (șvabii) a fost masivă, iar în zonele montane ca Bozovici a fost mai redusă, dar totuși prezentă.

- Germanii aduși de habsburgi au adus:

- meșteșuguri noi, tehnologii în prelucrarea lemnului, agricultură, minerit.
- un model de organizare gospodărească eficientă, care s-a răspândit în zonă.
- școli cu predare în germană sau profesori germani în școlile locale în secolul XIX–XX.

Influența maghiară:

- În timpul administrației austro-ungare (1867–1918), limba maghiară a devenit limbă oficială în școli și administrație.
- Deși populația maghiară era mică în zonă, cultura maghiară a influențat viața politică și educația în epoca respectivă.

- Unii termeni administrativi sau educaționali din acea vreme au fost păstrați în documente locale.

Sincretism cultural local:

- Zona Bozovici este un exemplu de coabitare pașnică între etnii și culturi, unde tradițiile s-au întrepătruns:
- Festivaluri și obiceiuri comune (ex: sărbători religioase ortodoxe celebrate și de români și de sârbi).
- Meșteșuguri și tehnici de construcție moștenite de la diverse etnii.
- Rețete culinare, dansuri și muzică influențate de vecini.

Potențial Turistic și Atracții

Peisaje și Natură:

1. Parcul Național Cheile Nerei – Beușnița

Bozovici este una dintre porțile de acces principale în acest parc național spectaculos, unul dintre cele mai sălbatice și bine conservate din România.

Atracții naturale importante:

- Cheile Nerei – canion spectaculos format de râul Nera, cu stânci abrupte, peșteri, cascade și poteci sălbatice.
- Cascada Beușnița – renumită pentru aspectul său în trepte și pentru peisajul de basm din jur.
- Lacul Ochiul Beului – un mic lac glaciatic cu apă albastră-turcoaz, limpede tot timpul anului, devenit emblematic pentru turismul din zonă.
- Păduri virgine și faună bogată – cu specii rare de plante, animale (lup, urs, râs) și păsări protejate.

2. Fosta Cascadă Bigăr (cunoscută internațional)

- A fost considerată una dintre cele mai frumoase cascade din lume (clasată de The World Geography).
- Deși o parte a cascadei s-a prăbușit în 2021, zona Bigăr rămâne vizibilă și este în continuare pitorească și inclusă în traseele turistice.
- Izbul Bigăr – izvorul carstic de unde cascadele și râurile locale își trag apele, rămâne un fenomen hidrogeologic interesant.

3. Râul Nera și Valea Minișului

- Râul Nera străbate comuna și creează un peisaj deosebit – ideal pentru drumeții, pescuit, fotografie și ecoturism.
- Valea Minișului oferă trasee pitorești prin păduri de foioase, cu cabană, trasee marcate și locuri de popas.

4. Trasee turistice și activități outdoor

- Zona Bozovici este excelentă pentru:
- Drumeții montane și trekking – trasee către Cheile Nerei, Ochiul Beilui, Beușnița etc.
- Ciclism montan
- Speoturism – Peșteri carstice, precum Peștera Ponor sau Peștera Plopa, în apropiere.
- Camping și observare faună/loră – locuri neamenajate, dar autentice, pentru iubitorii de natură pură.

5. Turism ecologic și rural

- Comuna Bozovici păstrează gospodăria tradițională, cu posibilitate de dezvoltare a agroturismului.
- Turiștii pot experimenta viața de sat, gastronomia locală, culesul fructelor de pădure, pășunatul, etc.
- Patrimoniu Arhitectural: Comuna Bozovici, deși mai cunoscută pentru frumusețea naturală și apropierea de Parcul Național Cheile Nerei–Beușnița, deține și un patrimoniu arhitectural cu valoare istorică și culturală, reflectând influențele multiculturale ale regiunii Banatului de Munte.

1. Biserici vechi și lăcașuri de cult

✓ **Biserica Ortodoxă „Nașterea Maicii Domnului” din Bozovici**

- Construită în secolul al XIX-lea, cu elemente arhitecturale tipice ortodoxiei bănățene.
- Stil sobru, cu turn clopotniță, iconostas tradițional și picturi murale interioare.
- Rol central în viața spirituală și culturală a comunității românești.

Biserici și capele în satele componente

- Satele Prilipeț și Poneasca păstrează biserici de lemn sau zid, vechi, în stil vernacular românesc, cu specific montan.
- Aceste biserici reflectă meșteșugul local în construcția din lemn, cu influențe bizantine și baroce (prin renovări ulterioare).

✓ **Așezământul Monahal Țara Almăjului.**

2. Arhitectura tradițională rurală

- Casele tradiționale din Bozovici și satele aparțin unei arhitecturi rustice românești cu influențe austriece și sârbești.
- Materiale: lemn, piatră, cărămidă nersă, acoperișuri din șindrilă sau țiglă.
- Elemente specifice:
- Pridvor (terasă acoperită, cu stâlpi din lemn sculptat).
- Ferestre mici, simetrice, cu obloane.
- Porți înalte din lemn masiv, adesea sculptate.
- Multe case sunt vechi de peste 100 de ani și se află într-o stare variabilă de conservare.
- Ele pot constitui bază pentru agroturism sau conservare etnografică.

3. Clădiri administrative și școlare din epoca habsburgică

- În centrul Bozoviciului există clădiri publice construite în secolele XIX–XX, în stil austro-ungar:
- Fosta primărie sau sediu administrativ.
- Școala veche cu arhitectură rectangulară, influențată de modelul central-european.
- Aceste clădiri reflectă perioada în care Bozovici făcea parte din Granița Militară a Banatului, iar construcțiile erau realizate după planuri riguroase, austere, dar durabile.

4. Patrimoniu minier (industrial vechi)

- Deși nu la fel de bine conservat, în zonă au existat instalații miniere, tuneluri și construcții legate de exploatarea cărbunelui și mineralelor (în special în legătură cu zona Anina – Bozovici – Valea Minișului).
- Unele ruine sau structuri pot fi considerate parte din patrimoniul industrial al regiunii, cu potențial de includere în turismul tematic.

5. Cimitire vechi și cruci sculptate

- Cimitirele din zonă păstrează cruci de piatră și troițe vechi, unele cu inscripții chirilice sau în limba slavă.
- Aceste monumente funerare sunt valoroase pentru genealogie, istorie locală și studiul artei populare sculptate în piatră.

Economie și Viața Locală

- Activități Economice: Economia se bazează pe agricultură, turism și meșteșuguri tradiționale, activități ce mențin coeziunea comunitară și transmit valorile culturale locale.
- Inițiative Locale: Proiectele de dezvoltare, promovate de autoritățile locale, urmăresc modernizarea infrastructurii și păstrarea identității tradiționale.
- Demografie: Populația este de aproximativ 2506 de locuitori (conform recensământului 2021). Majoritatea locuitorilor sunt români (aproximativ 86.31%), iar din punct de vedere confesional predomină credincioșii ortodocși.

Cultură și Tradiții

Se practică și astăzi nedeile, colindatul, jocul la șură, iar portul tradițional este păstrat cu mândrie la evenimentele culturale. În comună se organizează festivaluri folclorice și târguri locale. Muzica populară din zonă este specifică Almăjului, cu instrumente tradiționale și cântece vechi transmise oral.

Infrastructură și transport

Comuna Bozovici dispune de o infrastructură de transport care, deși tipică pentru o zonă rurală, asigură conexiuni importante atât pentru locuitori, cât și pentru turiști:

Acces rutier - Localitatea este traversată de drumul național DN 57B

- Leagă Oravița de Iablanița (unde se intersectează cu DN6 – E70, ce duce spre Caransebeș și Drobeta-Turnu Severin).
- Traversază comuna Bozovici, fiind principala arteră rutieră care o conectează cu restul județului Caraș-Severin.

Drumuri locale - Drumuri comunale și sătești (DC-uri)

- Leagă Bozoviciul de satele aparținătoare:
 - DC Bozovici – Prilipeț
 - DC Bozovici – Poneasca
 - DC Bozovici – Valea Minișului
- Majoritatea acestor drumuri sunt:
 - asfaltate parțial sau pietruite.
 - accesibile cu mașini de teren sau autoturisme în condiții bune.
 - în stare variabilă, unele necesitând modernizare (șanțuri, poduri, semnalizare).

Transport public – Transport persoane cu autocare, autobuze sau microbuze.

Investiții în utilități - Autoritățile locale se implică în modernizarea infrastructurii de utilități (rețele de apă, canalizare, energie), aspecte care susțin dezvoltarea economică și îmbunătățesc condițiile de trai.

Provocări și oportunități

În Comuna Bozovici, provocările și oportunitățile se conturează într-un context specific rural, în care tradiția și potențialul de dezvoltare se întâlnesc:

Provocări

- Scăderea demografică și migrația: populația a înregistrat o reducere semnificativă față de recensăminte anterioare, iar exodul tinerilor către orașe poate duce la îmbătrânirea structurii demografice și la pierderea forței de muncă locale.

Infrastructură și acces la servicii:

- Drumurile locale și rețeaua de transport public, tipice zonelor rurale, necesită modernizare pentru a asigura o mobilitate eficientă.

- Accesul la utilități moderne (internet, sănătate, educație) poate fi limitat, afectând dezvoltarea economică și calitatea vieții.

Economie tradițională: dependența de agricultură și meșteșuguri tradiționale poate face dificilă atragerea investițiilor moderne și diversificarea activităților economice.

Protejarea patrimoniului natural și cultural: presiunea dezvoltării și modernizării trebuie să fie echilibrată cu necesitatea conservării valorilor istorice și a mediului natural, esențiale pentru identitatea locală.

Oportunități

Turismul și dezvoltarea eco-turistică:

- Amplasarea pitorească oferă un potențial excelent pentru turismul de aventură și turismul cultural.

Proiecte de dezvoltare rurală și fonduri europene:

- Există posibilități de atragere a fondurilor structurale pentru modernizarea infrastructurii, sprijinirea agriculturii durabile și revitalizarea mediului rural.

Digitalizare și inovație:

- Modernizarea infrastructurii digitale poate facilita accesul la servicii publice, educație și sănătate, stimulând totodată creșterea economică.

Conservarea și promovarea culturii locale:

- Valorificarea tradițiilor, meșteșugurilor și evenimentelor culturale poate spori identitatea comunității și atrage vizitatori interesați de autenticitatea zonei. Aceste direcții subliniază necesitatea de a armoniza modernizarea

infrastructurii și dezvoltarea economică cu conservarea valorilor tradiționale și a mediului, transformând astfel provocările în oportunități pentru o dezvoltare durabilă a comunei.

Sănătate și servicii sociale în comuna Bozovici

- În comuna Bozovici, infrastructura de sănătate și serviciile sociale reflectă atât provocările tipice zonelor rurale, cât și eforturile locale de modernizare și adaptare la nevoile comunității:

Sănătate

Accesul la servicii medicale:

- În mediul rural, de regulă, se bazează pe cabinete de medicină de familie și farmacii locale.
- Locuitorii pot apela la spitalele din orașele mai mari din apropiere pentru consultații specializate și tratamente complexe, însă distanțele și transportul pot constitui obstacole.

Provocări:

- Lipsa personalului medical specializat și resursele financiare limitate pot afecta calitatea serviciilor.
- Modernizarea infrastructurii medicale locale este esențială pentru a reduce decalajul față de centrele urbane.

Oportunități:

- Proiecte de digitalizare și telemedicină pot facilita accesul la consultații specializate de la distanță.
- Posibilitatea atragerii fondurilor europene pentru modernizarea echipamentelor și consolidarea serviciilor de sănătate.

Servicii Sociale

Structura și organizarea:

- Autoritățile locale, prin Compartimentul de Asistență Socială, asigură sprijin pentru categoriile vulnerabile - copii, persoane în vârstă, familii în dificultate și alte grupuri defavorizate.
- Există inițiative de identificare a situațiilor de risc și de monitorizare a familiilor cu copii, parte din strategia de dezvoltare a serviciilor sociale aprobată la nivel local.

Provocări:

- Resursele financiare și umane limitate pot duce la dificultăți în furnizarea serviciilor necesare pe scară largă.
- Migrația tinerilor și îmbătrânirea populației accentuează nevoia de programe de asistență și integrare socială.

Oportunități:

- Implementarea unor strategii de dezvoltare poate aduce fonduri suplimentare și soluții adaptate nevoilor locale.
- Parteneriatele public-private și accesul la fonduri structurale europene pot contribui la extinderea și îmbunătățirea serviciilor de asistență socială, sporind calitatea vieții și coeziunea comunitară.

Comportamentul de Asistență Socială a comunei

Comportamentul de Asistență Socială a Comunei Bozovici reflectă o abordare integrată și orientată spre sprijinirea persoanelor vulnerabile, într-un context rural cu resurse limitate, dar cu un potențial de dezvoltare prin parteneriate și fonduri externe. Iată principalele aspecte:

1. Abordare și Politici Publice

- Organizare Instituțională: Compartimentul de Asistență Socială, în colaborare cu consiliul local, se ocupă de evaluarea periodică a situațiilor vulnerabile - fie că este vorba de familii, copii sau persoane în vârstă - și de coordonarea intervențiilor necesare.

2. Identificare și Monitorizare a Situațiilor de Risc

- Evaluări Periodice: Se desfășoară proceduri de identificare a riscurilor în cadrul familiilor, care vizează aspecte precum neglijarea copiilor, dificultățile economice sau izolarea socială a vârstnicilor.
- Intervenții Promptă: În situații identificate ca fiind de risc, autoritățile locale inițiază acțiuni de intervenție și monitorizare, asigurând astfel sprijinul necesar pentru a preveni exclusiunea socială.

3. Colaborare și Parteneriate

- Parteneriate Locale și Externe: Comportamentul de Asistență Socială se bazează pe colaborarea dintre instituțiile publice, organizațiile non-guvernamentale și partenerii din mediul privat, ceea ce permite optimizarea resurselor și implementarea unor programe de sprijin mai eficiente
- Acces la Fonduri: Există oportunitatea de a accesa fonduri europene și alte surse de finanțare pentru modernizarea serviciilor sociale și extinderea capacităților de intervenție.

4. Provocări și Oportunități

Provocări:

- Resurse Limitate: Finanțele și personalul specializat pot fi insuficiente, ceea ce afectează gradul de acoperire și calitatea intervențiilor.
- Migrația și Îmbătrânirea: Exodul tinerilor și îmbătrânirea populației accentuează necesitatea unor programe adaptate de sprijin social.

Oportunități:

- Digitalizare și Telemedicină: Modernizarea infrastructurii digitale poate facilita accesul la servicii de consiliere și monitorizare, reducând decalajele dintre mediul urban și cel rural.

- Parteneriate Extinse: Cooperarea cu ONG-uri și instituții de profil poate aduce resurse suplimentare și **expertiză, sporind eficiența programelor de asistență socială.**

5. Impactul Asistenței Sociale

- Îmbunătățirea Calității Vieții: Prin implementarea unor intervenții orientate spre prevenirea excluziunii sociale, comuna reușește să mențină coeziunea comunitară și să sprijine categoriile vulnerabile.

- Consolidarea Comunității: Inițiativele de asistență socială contribuie la crearea unui mediu în care locuitorii se simt sprijiniți, ceea ce poate stimula implicarea comunitară și dezvoltarea economică pe termen lung.

Sănătate și servicii sociale în județul Caraș-Severin

În județul Caraș-Severin, sistemul de sănătate și serviciile sociale se adaptează atât contextului urban, cât și celui rural, încercând să asigure accesul la îngrijire și sprijin pentru toți cetățenii, deși se confruntă cu anumite provocări.

Sănătate

Unități Medicale Specializate:

- Spitale Județene și Clinice: Reșița, reședința județului, găzduiește spitale cu capacități pentru urgențe și tratamente specializate, completate de instituții din orașe precum Caransebeș, Bocșa și Moldova Nouă.

Servicii Medicale în Zonele Rurale:

- Cabinete de Medicină de Familie și Ambulatorii: Localitățile rurale dispun de cabinete de medicină de familie și centre ambulatorii care oferă consultații de rutină, deși acestea se confruntă adesea cu lipsa personalului specializat și a resurselor moderne.

Provocări și Oportunități:

- Provocări: Diferențele în accesul la servicii între mediul urban și cel rural, infrastructura medicală uneori învechită și deficitul de specialiști.

- Oportunități: Proiecte de digitalizare (telemedicină, dosare electronice) și atragerea fondurilor europene pentru modernizarea infrastructurii medicale.

Servicii Sociale

Organizare și Programe de Intervenție:

- Coordonare la Nivel Local și Județean: Serviciile sociale sunt gestionate prin autoritățile locale, în strânsă colaborare cu Direcția de Asistență Socială, care implementează programe de sprijin pentru familiile vulnerabile, persoanele în vârstă și copiii aflați în dificultate.

Programe de Sprijin și Integrare:

- Identificarea Situațiilor de Risc: Există proceduri periodice de evaluare a situațiilor de risc, care vizează prevenirea excluziunii sociale și intervenția promptă în cazuri de criză.

- Parteneriate Intersectoriale: Colaborarea cu organizații non-guvernamentale și parteneriate public-private contribuie la extinderea și eficientizarea serviciilor sociale.

Provocări și Oportunități:

- Provocări: Resursele financiare și umane limitate pot reduce amploarea intervențiilor, iar migrația și îmbătrânirea populației cresc cererea de servicii.

- Oportunități: Accesul la fonduri structurale europene și inițiativele de modernizare a serviciilor prin digitalizare pot îmbunătăți semnificativ calitatea și acoperirea acestora.

Perspective

Modernizare și Digitalizare:

- Implementarea tehnologiilor moderne în sănătate și asistență socială poate reduce decalajele dintre mediul urban și cel rural, facilitând accesul la consultații specializate și monitorizarea situațiilor de risc.

Colaborări Intersectoriale:

- Parteneriatele între autorități, ONG-uri și sectorul privat sunt esențiale pentru optimizarea resurselor și pentru crearea unor programe de intervenție adaptate nevoilor locale.

Investiții în Infrastructură:

- Proiectele de modernizare a infrastructurii medicale și sociale sunt prioritare pentru a crește calitatea serviciilor și a asigura o dezvoltare durabilă a județului.

Identificarea nevoilor din comunitate

În comunitatea Bozovici se remarcă o serie de nevoi care, dacă sunt adresate, pot contribui semnificativ la îmbunătățirea calității vieții și la dezvoltarea durabilă a zonei. Iată câteva dintre principalele nevoi identificate:

Nevoi demografice și sociale:

- Exodul tinerilor și îmbătrânirea populației pot genera un dezechilibru demografic, afectând dinamismul economic și social.

- Există necesitatea unor programe de sprijin și integrare pentru familiile vulnerabile, a persoanelor în vârstă și a copiilor din medii defavorizate.

Nevoi în domeniul sănătății:

- Modernizarea infrastructurii medicale locale este esențială pentru a asigura accesul la servicii medicale de calitate.

- Implementarea telemedicinii și a consultațiilor la distanță ar putea compensa lipsa specialiștilor în mediul rural.

Nevoi de infrastructură și transport:

- Modernizarea drumurilor locale și îmbunătățirea transportului public sunt vitale pentru a facilita mobilitatea locuitorilor și accesul la servicii din orașele din jur.

- Consolidarea rețelilor de utilități (apă, canalizare, energie) poate stimula dezvoltarea economică și socială.

Nevoi economice și de dezvoltare:

- Diversificarea activităților economice, prin promovarea turismului eco-cultural și sprijinirea agriculturii moderne, ar putea atrage investiții și ar genera noi oportunități de angajare.

- Valorificarea meșteșugurilor tradiționale și a produselor locale poate contribui la creșterea veniturilor comunității.

Nevoi în domeniul educațional și cultural:

- Consolidarea infrastructurii educaționale și promovarea programelor de formare profesională sunt necesare pentru a combate migrația tinerilor și pentru a sprijini dezvoltarea personală.

- Conservarea și promovarea patrimoniului cultural local pot aduce beneficii pe termen lung, atât din punct de vedere social, cât și turistic.

Nevoi în domeniul asistenței sociale:

- Există o cerere crescută de intervenții proactive și servicii de asistență socială, care să identifice și să monitorizeze situațiile de risc din cadrul familiilor.

- Accesul la fonduri europene și parteneriatele intersectoriale pot asigura resurse suplimentare pentru programele de sprijin social.

Digitalizare și modernizare administrativă:

- Creșterea gradului de digitalizare în administrația locală și în furnizarea serviciilor publice (inclusiv în sănătate și asistență socială) ar putea eficientiza procesele și ar reduce decalajele între mediul rural și cel urban.

Prin abordarea acestor nevoi, comunitatea Bozovici are potențialul de a-și consolida identitatea, de a stimula dezvoltarea economică și de a asigura o calitate superioară a vieții pentru toți locuitorii.

Identificarea nevoilor bazată pe priorități naționale și locale sunt corelate cu Direcțiile naționale de dezvoltare, cum ar fi integrarea grupurilor vulnerabile și accesibilitatea serviciilor sociale și Inițiativele locale ale Primăriei Bozovici.

Principalele grupuri vulnerabile sau expuse riscului de sărăcie și excluziune

În cadrul comunităților rurale, iar în special în zona Bozovici, se identifică mai multe grupuri care sunt expuse riscului de sărăcie și excluziune socială. Printre acestea se numără:

- Copiii și adolescenții din familii defavorizate: Aceștia pot suferi de pe urma condițiilor economice precare, neglijenței sau chiar abuzului, ceea ce afectează dezvoltarea lor fizică și psihologică.

- Persoanele în vârstă: Mulți dintre locuitorii din mediul rural se confruntă cu izolare socială, resurse financiare insuficiente și acces redus la servicii de îngrijire medicală și socială, crescându-le vulnerabilitatea.

- Familiile cu venituri reduse: Inclusiv familiile monoparentale sau cele care se confruntă cu dificultăți economice majore, care nu reușesc să asigure condiții de trai decente pentru membrii lor.

- Tinerii fără perspective locale: Lipsa oportunităților de angajare și dezvoltare în mediul rural îi determină adesea să migreze către centre urbane, ceea ce poate duce la dezechilibre demografice și la o comunitate îmbătrânită.

- Persoanele cu dizabilități sau cu probleme cronice de sănătate: Acestea se confruntă cu bariere în accesul la servicii specializate de sănătate și asistență socială, ceea ce le expune la un risc crescut de excluziune.

Abordarea acestor nevoi prin politici de sprijin, programe de integrare socială și parteneriate intersectoriale este esențială pentru reducerea sărăciei și promovarea incluziunii în comunitatea Bozovici.

Prin această strategie, Primăria Bozovici își propune să creeze un cadru de intervenție coerent, adaptat specificului local, care să contribuie la reducerea inegalităților sociale și să consolideze coeziunea comunitară.

Dezvoltarea unui management de caz integrat în domeniul social prin crearea unui sistem coordonat de servicii care oferă sprijin personalizat și continuu pentru persoanele vulnerabile. Acestea includ o colaborare între diverse instituții și profesioniști, astfel beneficiarul să primească îngrijire și asistență socială holistică, ținând cont de toate aspectele vieții sale, fie că este vorba de sănătate, educație, locuire sau muncă.

Principiile esențiale ale managementului de caz integrat:

1 Servicii individuale: Fiecare caz este tratat în funcție de nevoile specifice ale persoanei, cu un plan de intervenție personalizat, care să includă clare și măsuri necesare pentru obiectivul situației beneficiarului.

2 Coordonarea serviciilor: Diferite instituții implicate (de exemplu, servicii de sănătate, educație, locuire și cele de asistență socială) trebuie să colaboreze eficient. Un asistent social de acest caz are rolul de a coordona resurse și servicii pentru a asigura că toate nevoile beneficiarilor sunt satisfăcute într-un mod coerent.

3 Monitorizarea continuă: Beneficiarul este monitorizat pe tot intervenția pentru a evalua progresul și a ajusta planul în funcție de necesități. Evaluările periodice sunt esențiale pentru adaptarea intervențiilor și pentru a evita orice eventuală înrăutățire a situației.

În contextul creșterii rapide a populației și a diversificării nevoilor comunității din Bozovici, dezvoltarea unor grupuri tematice de intervenție este o soluție eficientă pentru a răspunde provocărilor sociale, economice și educaționale. Aceste grupuri reunes profesioniști din diverse sectoare pentru a aborda probleme specifice într-un mod integrat și coordonat.

Principiile grupurilor tematice de intervenție

- Multidisciplinaritate, implicarea experților din sănătate, educație, asistență socială, administrație publică și ONG-uri.
- Coordonare - Crearea unei structuri clar definite cu lideri desemnați și obiective comune.
 - Flexibilitate - Adaptarea la nevoile comunității și la problemele emergente.
- Colaborare comunitară Implicarea directă a beneficiarilor în identificarea și soluționarea problemelor.

Propuneri pentru grupuri tematice în comuna Bozovici

1. Grup tematic pentru copii și tineri

Obiectiv:

- Prevenirea abandonului școlar și integrarea copiilor cu dizabilități.
- Furnizarea de consiliere educațională și psihologică.

Componenta: Cadre didactice, psihologi și consilieri școlari, asistenți sociali și reprezentanți ai ONG-urilor.

2. Grup tematic pentru sănătate

Obiectiv:

- Creșterea accesului la servicii medicale primare și specializate.
- Promovarea sănătății mintale prin programe de consiliere psihologică.
- Campanii de prevenire pentru bolile cronice și vaccinare.

Componenta: medici de familie și specialitate, psihologi clinicieni, reprezentanți ai Direcției de Sănătate Publică (DSP).

3. Grup tematic pentru vârstnici și persoane cu dizabilități

Obiectiv:

- Dezvoltarea serviciilor de îngrijire la domiciliu.
- Organizarea activităților recreative și sociale.
- Integrarea în comunitate prin ateliere și programe dedicate.

Componenta: asistenți sociali, specialiști în geriatrie și reabilitare, reprezentanți ai organizațiilor pentru drepturile persoanelor cu dizabilități.

4. Grup tematic pentru siguranță și incluziune socială

Obiectiv:

- Prevenirea violenței domestice și sprijinirea victimelor.
- Integrarea socială a persoanelor vulnerabile.
- Crearea unor mecanisme de siguranță în comunitate.

Componenta: poliția locală, asistenți sociali, consilierii juridici.

Etapele de dezvoltare a grupurilor tematice

1. Identificarea problemelor prioritare prin organizarea de consultări cu locuitorii și analiza datelor disponibile.
2. Formarea echipelor prin selectarea membrilor din diverse sectoare relevante.
3. Stabilirea obiectivelor și planului de acțiune prin definirea clară a misiunii și a activităților fiecărui grup.
4. Implementarea inițiativelor prin lansarea de proiecte și activități pilot.
5. Monitorizare și evaluare, analiza periodică a rezultatelor și ajustarea intervențiilor.

Surse de finanțare pentru grupuri tematice

- Fonduri europene (PNRR, POR 2021-2027).
- Buget local și județean.
- Sponsorizări și parteneriate public-private.
- Granturi de organizații internaționale și ONG-uri.

Beneficiile grupurilor tematice

- Colaborarea între sectoare reduce redundanțele și optimizează resursele.
- Intervențiile integrate au un efect mai puternic asupra beneficiarilor.
- Locuitorii sunt implicați directe în soluționarea problemelor.

Elemente-cheie ale inițiativei:

1 Formarea echipelor interdisciplinare: Aceste echipe vor fi compuse din profesioniști din diverse domenii (asistenți sociali, psihologi, medici, educatori, specialiști în protecția copilului) care colaborează pentru a oferi o soluție integrată și coordonată. Fiecare echipă va aborda nevoile specifice ale unei categorii vulnerabile: copii din familii dezavantajate, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități sau victime ale violenței domestice.

2 Specializare pe categorii vulnerabile: Fiecare echipă va fi formată pentru a se concentra pe un anumit grup vulnerabil, asigurând că intervențiile sunt personalizate și adaptate. De exemplu, o echipă dedicată copiilor va colabora strâns cu școlile locale și alte instituții educaționale pentru a sprijini accesul la educație și integrarea socială a acestora.

3 Intervenție plurisectorială: Colaborarea dintre sectoarele sănătății, educației, serviciilor sociale protecției copilului și a vârstnicilor va permite abordarea globală a nevoilor identificate

Crearea și dezvoltarea de parteneriate plurisectoriale, multi-actori pe domenii majore de intervenție este un element esențial pentru soluționarea eficientă a problemelor sociale complexe. În comuna Bozovici, această abordare ar implica activarea activă a diferitelor sectoare și actori locali, regionali și chiar naționali, pentru a coordona eforturile de sprijinire a comunității vulnerabile.

Elemente-cheie ale inițiativei:

1 Promovarea colaborării între sectoare: Sectoarele sociale, educaționale, sanitare, de ocupare, justiție și mediul de afaceri vor colabora pentru a găsi soluții integrate și sustenabile la problemele sociale. Acest lucru include oferirea de servicii coordonate care să acopere toate aspectele necesare: sănătate, educație, locuire, ocuparea forței de muncă și siguranța socială.

2. Colaborare multi-actori: Parteneriatele între actori guvernamentali, organizații nonguvernamentale (ONG-uri), instituții educaționale, mediul de afaceri și comunitățile locale vor crea o rețea de sprijin. Aceste rețele asigură că resursele disponibile sunt utilizate eficiente și că soluțiile propuse sunt aliniate la nevoile reale ale comunității.

3. Integrarea serviciilor și resurselor: Prin coordonarea și colaborarea între sectoarele implicate, intervențiile vor fi mai bine coordonate și vor acoperi domenii precum prevenirea abandonului școlar, îngrijirea persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități etc.

Înființarea de noi servicii și creșterea capacității celor existente reprezintă o parte esențială a dezvoltării sociale a comunităților din județul Caraș-Severin, precum comuna Bozovici, și urmărește să răspundă mai bine nevoilor populației vulnerabile și în creștere. Această inițiativă presupune atât crearea de servicii noi adaptate nevoilor actuale, cât și extinderea celor existente pentru a asigura un acces mai larg și eficient.

Obiectivele principale:

Înființarea de noi servicii

- Servicii sociale specializate prin crearea de noi centre care să ofere servicii dedicate fiecărei categorii vulnerabile, cum ar fi centre pentru vârstnici, persoane cu dizabilități, victime ale violenței domestice, sau tineri din comunități defavorizate.

- Servicii de sănătate comunitară prin deschiderea unor clinici de sănătate care să ofere îngrijiri primare și specializate, inclusiv servicii de prevenție, astfel încât să se reducă presiunea asupra spitalelor din regiune și să se asigure o sănătate publică mai eficientă.

- Programe educaționale și de formare profesională prin crearea unor noi servicii educaționale și de consiliere pentru tineri și adulți din grupuri vulnerabile, axate pe formarea profesională, acces la locuri de muncă și reorientare profesională.

Creșterea capacității serviciilor existente

- Consolidarea capacității personalului unde se va investi în pregătirea și specializarea personalului din domeniul social și medical pentru a răspunde mai bine nevoilor populației și pentru a implementa metode de lucru integrate, cu accent pe managementul de caz.

Impactul acestei inițiative

- Îmbunătățirea accesului la servicii pentru grupurile vulnerabile: Prin crearea de noi servicii și extinderea celor existente, mai mulți membri ai comunității vor beneficia de sprijin, în special în zonele unde accesul la resurse este limitat.

- Eficiență și coordonare îmbunătățită: Prin consolidarea capacității și prin crearea unor parteneriate plurisectoriale, intervențiile vor fi mai bine coordonate, iar răspunsul la nevoile sociale va fi mai rapid și mai personalizat.

- Reducerea inegalităților sociale: Această inițiativă va contribui la reducerea decalajelor economice și sociale în cadrul comunității, prin oferirea de servicii mai accesibile și de sprijin adaptat fiecărei categorii vulnerabile.

- Creșterea calității vieții: Pe termen lung, investițiile în servicii sociale și de sănătate vor duce la o îmbunătățire a sănătății generale și a calității vieții în comunitate, contribuind la o mai bună integrare socială și profesională a beneficiarilor.

Creșterea sustenabilității serviciilor interconectate în funcție de nevoile din comunitate

În contextul dinamic al comunei Bozovici, creșterea sustenabilității serviciilor interconectate se limitează la un obiectiv strategic pentru asigurarea unui răspuns coerent și eficient la nevoile locuitorilor. Serviciile interconectate sunt esențiale pentru dezvoltarea unei rețele de sprijin care să funcționeze în mod coordonat, evitând redundanțele și maximizând impactul asupra comunității.

Descrierea conceptului de servicii interconectate care înseamnă:

- Colaborare între sectoare (sănătate, educație, asistență socială, securitate și infrastructură).

- Crearea unui sistem integrat de servicii care să acopere nevoile beneficiarilor în mod holistic. Utilizarea tehnologiilor pentru partajarea și dezvoltarea digitală a accesibilității la servicii.

1. Măsurile pentru sustenabilitate:

1. Resurse financiare diversificate:
 - Accesarea fondurilor europene (PNRR, POR).
 - Implicarea sectorului privat prin sponsorizări și parteneriate public-private.
2. Digitalizare și automatizare:
 - Platforme online pentru gestionarea și monitorizarea serviciilor.
 - Sisteme digitale pentru partajarea datelor între instituții.
3. Formare continuă a personalului:
 - Programe de instruire pentru angajații din sectoare interconectate.
 - Îmbunătățirea competențelor digitale.

2. Indicatori de sustenabilitate:

- Rata de accesare a serviciilor (numărul de beneficiari anual).
- Gradul de satisfacție al utilizatorilor.
- Reducerea costurilor prin eliminarea redundanțelor.

3. Impactul asupra comunității

3.1. Beneficii directe:

- Eficiență crescută: Coordonarea serviciilor reduce timpul de răspuns și îmbunătățește calitatea sprijinului oferit.
- Accesibilitate sporită: Locuitorii au acces facil la servicii diverse, fără bariere administrative sau logistice.
- Reducerea vulnerabilităților: Sprijin mai rapid și mai bine direcționat pentru categoriile defavorizate.

3.2. Beneficii pe termen lung:

- Dezvoltare economică: Integrarea grupurilor vulnerabile pe piața muncii stimulează economia locală.
- Coeziune socială: Interconectarea serviciilor contribuie la reducerea inegalităților și la consolidarea comunității.
- Sustenabilitate ecologică: Optimizarea transportului și digitalizarea contribuie la reducerea impactului asupra mediului.

Vizibilitatea rolului sectorului social ca promotor al dezvoltării durabile a comunității

Descriere: Promovarea importanței sectorului social în cadrul comunității, evidențiind contribuția sa la dezvoltarea durabilă și incluziunea socială. Acest lucru ar putea fi realizat prin campanii locale de informare și colaborări cu ONG-uri și instituții locale. Se va pune accent pe rolul sectorului social în sprijinirea celor vulnerabili și în consolidarea coeziunii comunitare.

Sectorul social joacă un rol esențial în asigurarea unei dezvoltări durabile, acționând ca un catalizator pentru includere, echitate și coeziune socială. Prin furnizarea de servicii adaptate nevoilor comunității (asistență pentru persoane vulnerabile, suport educațional, sănătate publică), sectorul social contribuie la:

- Reducerea inegalităților sociale.
- Promovarea incluziunii și participării comunitare.
- Consolidarea rețetelor de sprijin pentru categoriile defavorizate.

Sectorul social asigură o bază solidă pentru dezvoltarea economică și socială, promovând un mediu de trai echitabil, sustenabil și rezilient.

Impact: Creșterea conștientizării și a suportului public pentru inițiativele sociale, atrăgând astfel resurse și colaboratori suplimentari din sectorul privat și cel public.

Creșterea implicării în viața comunității și promovarea voluntariatului ca valoare personală și resursă comunitară.

Descriere: Încurajarea cetățenilor să se implice activ în viața comunității prin voluntariat și alte forme de participare civică. Astfel, vor fi promovate inițiative de voluntariat pentru sprijinirea grupurilor vulnerabile, precum și activități comunitare pentru creșterea solidarității locale.

Impact: Consolidarea coeziunii sociale și mobilizarea resurselor umane în sprijinul celor vulnerabili. Voluntariatul va contribui la crearea unei comunități mai unite și mai responsabile social.

Obiectivele strategiei sunt orientate către îmbunătățirea serviciilor sociale și consolidarea unui cadru de colaborare eficient între sectoarele sociale, educaționale, sanitare și economice. Implementarea acestor măsuri va transforma județul Caraș-Severin și localitățile aferente într-o comunitate mai inclusivă, în care fiecare cetățean are șansa de a-și atinge potențialul, oferindu-le sprijin necesar celor mai vulnerabili membri ai societății.

Nevoi noi identificate pentru comuna Bozovici, județul Caraș-Severin

- Creșterea rapidă a populației și diversificarea demografică a comunei Bozovici au generat o serie de noi cerințe pentru servicii sociale. Identificarea acestora este esențială pentru a se adapta și extinde sprijinul oferit comunității.

Tipurile de servicii sociale identificate la nivelul comunei Bozovici funcție de nevoile identificate

După scopul serviciului	servicii de asistență și suport pentru asigurarea nevoilor de bază ale persoanei, servicii de îngrijire personală, de recuperare/reabilitare, de inserție/ reinserție socială etc
După categoriile de beneficiari	servicii sociale destinate copilului/familiei, persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice, victimelor violenței în familie, persoanelor fără adăpost, persoane cu diferite adicții, respectiv consum de alcool, alte substanțe toxice, internet, jocuri de noroc etc., victimelor traficului de persoane, persoane private de libertate, persoane sancționate cu măsură educativă sau pedeapsă neprivată de libertatea aflate în supravegherea serviciilor de probațiune, persoanelor cu afecțiuni psihice, persoanelor din comunități izolate, șomerilor de lungă durată precum și servicii sociale de suport pentru aparținătorii beneficiarilor
După regimul de asistare	servicii sociale cu cazare, pe perioadă determinată sau nedeterminată: centre rezidențiale, locuințe protejate, adăposturi de noapte etc. (existente la nivel de județ) servicii sociale fără cazare: centre de zi, centre si/sau unități de îngrijire la domiciliu, cantine sociale, servicii mobile de acordare a hranei, ambulanță socială (existente la nivel de județ)
După locul de acordare serviciile sociale se asigură	la domiciliul beneficiarului/ în centre de zi/ în centre rezidențiale/ la domiciliul persoanei care acordă serviciul/ în comunitate.

Propuneri de activități pentru implementarea la nivelul administrației publice locale Bozovici a principiilor asistenței sociale:

În domeniul implementării principiilor asistenței sociale.	Asigurarea aplicării politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, în acest sens UAT Bozovici având atribuții privind administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale.
	Realizarea periodică de acțiuni de sensibilizare a comunității privind nevoile și riscurile sociale de la nivelul comunei; temele pentru informarea publicului sunt stabilite pe baza diagnozei sociale realizată la nivelul UAT, a programelor de acțiune comunitară, fiind obligatoriu de inclus următoarele teme: infracționalitatea, traficul de persoane, violența domestică, părăsirea timpurie a școlii, un stil de viață sănătos, consumul de alcool, consumul de droguri, incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, combaterea stereotipurilor legate de bolile psihice și promovarea sănătății mentale, combaterea prejudecăților și a discriminării conform abordării Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (CNCD), în special ale celor îndreptate împotriva persoanelor de etnie romă sau imigranților în România; combaterea bullyingului și violenței în școli, inclusiv cu implicarea compartimentului de Asistență Socială.

Publicarea pe pagina de internet a primăriei a informațiilor în format ușor de citit, a unui set de informații-suport pentru cetățeni, materiale resursă de informare privind un stil de viață sănătos, riscuri sociale, posibilități de dezvoltare etc., informarea directă a persoanelor din grupurile vulnerabile expuse riscului de sărăcie și excluziune și menținerea legăturii prin personalul compartimentului de asistență socială, pentru cei care, de regulă, nu au acces la internet

Încheierea de contracte de parteneriat între UAT Bozovici și furnizorii privați de servicii pentru cofinanțarea eventualele servicii sociale care ne propunem să fie implementate la nivelul UAT sau accesarea de fonduri structurale europene implementarea de programe de acțiune comunitară/intercomunitară pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, pentru formarea și/sau asigurarea personalului, pentru contractarea unor servicii de evaluare/recuperare pentru persoanele aflate în situații de risc, etc.

Dezvoltarea serviciilor de consiliere, sprijin și suport, orientare școlară și profesională a copiilor aflați în risc de abandon școlar.

Creșterea nivelului de competențe digitale și folosirii internetului în rândul populației, în general, și al categoriilor defavorizate.

Stimularea înființării și dezvoltării microîntreprinderilor din sfera economiei sociale

Diminuarea prejudecăților populației față de grupurile vulnerabile prin demararea de campanii publice cu scopul creșterii nivelului de informare privind importanța serviciilor sociale la nivel local și a problemelor structurale care cauzează sărăcie sau excluziune.
Crearea și implementarea unei structuri locale/comunitare pentru copii și tineri pentru participarea la toate deciziile care îi privesc.
Încheierea de protocoale de colaborare în vederea acordării serviciilor comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, încheiate în scopul asigurării drepturilor persoanelor, la asistență socială și medicală, la educație și la un loc de muncă, în baza protocolului de colaborare aprobat prin Ordinul ministrului muncii și justiției sociale, ministrului sănătății și al ministrului educației naționale nr. 393/630/4.236/2017 pentru aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei.
Colaborarea/asocierea între unitățile administrativ-teritoriale în vederea finanțării/cofinanțării serviciilor sociale, în special a celor care funcționează în mediul rural și în localități defavorizate, formării personalului cu atribuții în domeniul serviciilor sociale și care activează la nivelul județului respectiv etc.; [art. 135 alin. (1) lit. C), e) și f) și art. 136 alin. (1) lit. B) și c) din legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.
Promovarea de acțiuni de informare și conștientizare a cetățenilor asupra drepturilor acestora, inclusiv în ceea ce privește dreptul de a beneficia de servicii comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale.
Informări periodice realizate de UAT Bozovici privind incluziunea socială, cu privire la situația și evoluția stării sociale a comunei.

Intervenții pentru grupuri vulnerabile

- Adăposturi temporare: Necesitatea unor spații pentru persoanele fără locuință sau victime ale violenței domestice.
- Programe de integrare socială: Sprijinirea pentru găsirea locurilor de muncă profesionale și accesarea formării pentru persoane din familii defavorizate.
- Prevenirea violenței domestice: Campanii de informare și centre dedicate consilierii victimelor.

Sănătate mintală și suport psihologic

- Consiliere psihologică: Servicii de suport psihologic pentru copii, adolescenți și adulți afectați de stres, anxietate sau alte dificultăți emoționale.
- Grupuri de suport: Organizarea de grupuri tematice pentru sprijin reciproc, cum ar fi pentru părinții copiilor cu dizabilități sau victimele violenței.

Servicii pentru includere digitală și acces la informații

- Acces la: Cursuri gratuite de utilizare a tehnologiei pentru vârstnici și persoane din medii defavorizate.
- Platforme digitale: Dezvoltarea unui portal de servicii sociale pentru informare și acces rapid la sprijin.

Integrare comunitară și dezvoltare participativă

- Programe comunitare: Activități care să promoveze coeziunea socială, cum ar fi evenimente culturale și recreative.
- Voluntariat: Crearea unei rețele de voluntari pentru sprijinirea grupurilor vulnerabile. Aceste nevoi subliniază necesitatea unor servicii sociale adaptate și extinse, care să răspundă dinamicii demografice și provocărilor comunității din Bozovici.

Date statistice la nivelul comunei Bozovici

Conform datelor recensământului din 2021 și informațiilor disponibile, principalele date statistice la nivelul comunei Bozovici sunt următoarele:

Populația:

- Total: aproximativ 2506 locuitori

Suprafața:

- Total: 261,47 km²

Densitatea populației:

- Aproximativ 10,4 locuitori/km²

Componența etnică:

- Români: 86,31%
- Alte etnii: 13,69%

Componența confesională:

- Ortodocși: 85,87%
- Bapțiști: 4,6%
- Greco-catolici: 1,0%
- Penticostali: 4,1%
- Alte sau neprecizate: 4,43

Aceste date reflectă o comunitate predominant românească, cu o majoritate de credincioși ortodocși și o structură demografică care se confruntă cu provocări precum migrația tinerilor și îmbătrânirea populației.

Pe teritoriul comunei Bozovici există 1.443 locuințe, 3 cabinete medicale, 3 farmacii,

Situația populației pe grupe de vârste este următoarea:

0 – 9 ani	204	8,14%
10 – 19 ani	263	10,49%
20 – 29 ani	232	9,26%
30 – 39 ani	266	10,61%
40 – 49 ani	343	13,69%
50 – 59 ani	314	12,53%
60 – 69 ani	449	17,92%
70 – 79 ani	282	11,25%
80+ ani	153	6,11%

În Comuna Bozovici, datele privind infrastructura de bază reflectă un sistem tipic zonelor rurale, adaptat la nevoile comunității. Iată o prezentare sumarizată:

Gospodării

Tipologie:

- Majoritatea gospodăriilor sunt tradiționale, cu activități agricole (cultivarea terenurilor, creșterea animalelor) și meșteșuguri specifice zonei.

Importanță economică:

- Aceste gospodării reprezintă fundamentul economiei locale, contribuind la menținerea tradițiilor și la asigurarea unei surse de venit pentru comunitate.

Scoli: Liceul Teoretic Eftimie Murgu, cu 3 componente:

- Grădinița Bozovici cu program normal;
- Grădinița Prilipeț cu program normal;
- Școala Generală cu clasele I-VIII.

Continuarea studiilor:

- Pentru nivelurile superioare (facultate), elevii se deplasează către centrele urbane din apropiere.

Cabinete Medicale

Servicii de bază:

- Comuna dispune de cabinete medicale, care oferă consultații și servicii medicale de bază pentru locuitori.
- Acces la îngrijire specializată: Pentru consultații și tratamente specializate, pacienții sunt direcționați către spitalele și centrele medicale din orașele mai mari, cum ar fi Reșița sau Caransebeș.

1. Cabinete de medicină de familie

- În centrul comunei Bozovici funcționează cel puțin un cabinet de medicină de familie, care oferă:
 - consultații generale;
 - monitorizare pentru boli cronice;
 - rețete compensate;
 - vaccinări și servicii preventive.
- Medicul de familie deservește și satele componente (Poneasca, Prilipeț, Valea Minișului) – prin vizite programate sau solicitări.
- Programul este, de regulă, zilnic, în intervale orare standard (dimineața și/sau după-amiaza).

2. Asistentă medicală comunitară

- În zonele rurale, cum este și Bozovici, serviciile sunt completate de asistenți medicali comunitari.
- Aceștia oferă:
 - îngrijire la domiciliu (în special pentru vârstnici, persoane vulnerabile);
 - monitorizarea gravidelor, sugarilor, bolnavilor cronici.

3. Ambulatorii sau puncte de recoltare/consultație

- Bozovici nu are un spital propriu, dar are acces la:
 - un punct de recoltare analize sau colaborează cu laboratoare din Oravița sau Anina:
Centrul de Permanență din incinta fostului spital comuna;
- unele cabinete pot oferi servicii ambulatorii primare: EKG, injecții, pansamente, evaluări simple.

4. Servicii de urgență

- Nu există un SMURD sau unitate de primiri urgențe în Bozovici, dar:
 - Ambulanța Caraș-Severin are puncte de intervenție care acoperă zona.
 - Timpul de răspuns poate varia în funcție de distanță și relief.
- În cazuri grave, se face transport către Oravița, Reșița sau Timișoara.

Situația prestațiilor sociale

Context General

Prestațiile sociale reprezintă ansamblul serviciilor și beneficiilor acordate cetățenilor, în special celor din grupuri vulnerabile, pentru a asigura un nivel de trai decent și a preveni excluziunea socială. În cadrul comunei Bozovici, aceste prestații sunt administrate de Compartimentul de Asistență Socială a Primăriei și sunt integrate în strategii locale ce vizează sprijinirea familiilor, a copiilor, a persoanelor în vârstă și a celor cu dizabilități.

Beneficiari Principali

- Copiii și adolescenții din familii defavorizate: Accesul la programe de sprijin, consiliere și asistență educațională.
- Persoanele în vârstă: Intervenții pentru combaterea izolării, asistență medicală de bază și programe de incluziune.
- Familiile cu venituri reduse: Ajutoare de urgență, alocații pentru copii și programe de consiliere socială.
- Persoanele cu dizabilități: Sprijin specializat pentru integrare socială și acces la servicii adaptate.

Tipuri de prestații sociale

- Beneficii financiare: Ajutoare și alocații pentru copii, sprijin financiar în caz de situații de urgență și alte tipuri de subvenții pentru familiile vulnerabile.
- Servicii de asistență socială: Intervenții preventive și monitorizare a situațiilor de risc, consiliere socială, mediere în conflicte și programe de reintegrare.
- Programe de integrare și educație: Activități de formare profesională, cursuri de dezvoltare personală și inițiative culturale menite să sporească coeziunea socială și să reducă inegalitățile.

Provocări identificate

Resurse Limitate: Finanțele și personalul specializat sunt adesea insuficiente, ceea ce limitează amploarea și eficiența intervențiilor.

- Probleme Demografice: Exodul tinerilor și îmbătrânirea populației cresc presiunea asupra sistemului de asistență socială.
- Infrastructură și Modernizare: Lipsa unei infrastructuri digitale avansate poate încetini procesele de identificare și monitorizare a situațiilor de risc.
- Necesitatea de Coordonare Intersectorială: Colaborarea între instituțiile publice, ONG-uri și mediul privat este esențială, dar uneori dificil de implementat în condiții de resurse limitate.

Oportunități și inițiative

- Strategia Socială 2024-2025: Documentul strategic elaborat de Compartimentul de Asistență Socială își propune să abordeze nevoile identificate, să optimizeze utilizarea resurselor și să introducă soluții inovatoare, inclusiv digitalizarea proceselor.
- Parteneriate Public-Private: Cooperarea cu ONG-uri și alte instituții poate completa resursele locale și poate extinde acoperirea serviciilor.
- Digitalizare și Tehnologizare: Proiectele de digitalizare (ex. telemedicină, dosare electronice) au potențialul de a îmbunătăți eficiența intervențiilor și de a reduce decalajele dintre mediul urban și cel rural.

Impactul prestațiilor sociale

- Calitatea vieții: Intervențiile sociale contribuie la creșterea calității vieții prin sprijinirea categoriilor vulnerabile, reducerea excluziunii și prevenirea sărăciei.
- Coerență socială: Prin monitorizarea constantă a situațiilor de risc și prin intervenții adaptate, se menține coeziunea comunitară și se consolidează sentimentul de apartenență.
- Eficiență pe Termen Lung: Investițiile în digitalizare și modernizare, alături de parteneriatele intersectoriale, pot conduce la un sistem social mai rezilient, capabil să răspundă rapid la schimbările demografice și economice.

Implicarea pentru politici sociale în comună

Politicele sociale reprezintă un instrument esențial pentru îmbunătățirea calității vieții în comună, Acestea vizează sprijinirea grupurilor vulnerabile, combaterea excluziunii sociale și dezvoltarea infrastructurii sociale. Implicarea în acest proces este crucială la nivel local, județean și național.

1. Rolul autorităților locale

Autoritățile locale sunt principalul actor în inițierea și implementarea politicilor sociale.

În comuna Bozovici, acest rol implică:

Identificarea nevoilor comunității:

- Organizarea de sondaje și întâlniri publice pentru a înțelege problemele sociale.
- Crearea unui registru local al grupurilor vulnerabile (copii, vârstnici, persoane cu dizabilități, familii defavorizate).

Elaborarea planurilor de acțiune:

- Crearea unor strategii locale integrate care să includă sănătatea, educația, serviciile sociale și infrastructura.
- Prioritizarea proiectelor care să abordeze nevoile urgente (de exemplu, sprijin pentru familii cu venituri mici sau servicii pentru vârstnici).

Gestionarea resurselor:

- Utilizarea bugetului local pentru finanțarea serviciilor sociale de bază.
- Atragerea de fonduri guvernamentale și europene pentru dezvoltarea infrastructurii sociale.

2. Implicarea comunității

Comunitatea locală joacă un rol esențial în susținerea politicilor sociale:

Participarea cetățenilor:

- Implicarea în procesele decizionale prin consultări publice și dezbateri.
- Formarea de grupuri de voluntariat pentru a sprijini inițiativele sociale.

Promovarea solidarității:

- Organizarea de acțiuni de caritate și sprijin reciproc între cetățeni.
- Participarea la campanii de informare și conștientizare privind problemele sociale (ex. combaterea violenței domestice, sprijin pentru abandonul școlar).

Implicarea ONG-urilor și bisericii:

- Parteneriate cu organizații non-guvernamentale și cu parohiile și bisericile, care joacă deja un rol activ în sprijinirea vârstnicilor.

3. Colaborarea interinstituțională

O abordare eficientă a politicilor sociale necesită colaborare între instituțiile locale, județene și naționale:

La nivel local:

- Colaborarea dintre primărie, școli, cabinete medicale și centrele sociale existente.

La nivel județean:

- Solicitarea sprijinului Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) Caraș-Severin pentru cazurile speciale.

Atragerea fondurilor alocate județului pentru proiecte de incluziune socială.

La nivel național și european:

- Participarea la programe naționale de sprijin, cum ar fi cele pentru combaterea sărăciei și reducerea abandonului școlar.
- Aplicarea pentru fonduri structurale europene destinate dezvoltării serviciilor sociale.

4. Direcții prioritare pentru politici sociale

1 Educație:

- Dotarea școlilor cu echipamente moderne și organizarea de activități extra curriculare.

2 Sănătate:

- Organizarea de campanii de prevenție și informare în domeniul sănătății.

3 Sprijinirea vârstnicilor și persoanelor vulnerabile:

- Extinderea serviciilor de asistență la domiciliu pentru persoanele în vârstă și cu dizabilități.
- Crearea unor programe de integrare socială și profesională pentru tineri și adulți din familii defavorizate.

4 Infrastructură socială:

- Dezvoltarea rețelilor de apă și canalizare în toate zonele comunei.
- Reabilitarea drumurilor pentru a facilita accesul la servicii.

5. Combaterea excluziunii sociale:

- Acordarea de subvenții și sprijin material familiilor cu venituri mici.

- Organizarea de cursuri de calificare pentru șomeri și reintegrarea lor în câmpul muncii.

5. Provocări și soluții

Provocări:

- Lipsa resurselor financiare suficiente la nivel local.
- Nivelul scăzut de implicare a cetățenilor în inițiativele sociale.
- Dependența de resurse externe (fonduri guvernamentale sau europene).

Soluții:

- Crearea unui plan strategic pe termen lung, cu obiective clare și măsurabile.
- Atragerea investițiilor prin parteneriate public-private.
- Creșterea gradului de conștientizare a cetățenilor privind rolul lor în comunitate.

Implicarea pentru politici sociale în comuna Bozovici necesită o colaborare strânsă între autorități, comunitate și alte organizații implicate, Acțiunile bine planificate, bazate pe nevoile identificate, pot îmbunătăți semnificativ calitatea vieții locuitorilor și pot crea o comunitate mai solidară și rezilientă.

Categorii	Servicii Disponibile
Servicii	Primăria locală cu oficiu și site web oficial
	Administrative Servicii de eliberare a documentelor, evidență, consultanță și suport administrativ
Sănătate	Cabinete de medicină de familie Centre ambulatorii de îngrijire de bază Acces la spitale și clinici din orașe vecine (Reșița, Caransebeș)
Educație	Unități de învățământ primar și gimnazial Școli subsidiare în satele componente Facilitați de pregătire pentru niveluri superioare
	Transport Acces rutier - Localitatea este traversată DN 57B – Drumul Național
	Servicii de transport public (autobuze/ microbuze) pentru deplasări intercomunitare
	Servicii Sociale Compartimentul de Asistență Socială, cu programe de identificare și monitorizare a situațiilor de risc
	Intervenții pentru familii vulnerabile, copii și persoane în vârstă
	Culturale si Turism Programe și evenimente culturale (festivaluri, târguri locale, expoziții)
	Trasee montane, informații turistice și facilități pentru drumeții
Infrastructură și Utilități	Rețele de apă, canalizare și energie
	Proiecte de digitalizare și modernizare a serviciilor publice
Alte Servicii	Servicii postale, bancare și de telecomunicații
	Întreținerea spațiilor publice și a infrastructurii rutiere

Aceste servicii sunt adaptate specificului rural și contribuie la dezvoltarea și coeziunea comunității, în ciuda provocărilor legate de resurse și infrastructură.

STABILIREA SERVICIULUI SOCIAL PE CARE FURNIZORUL DE SERVICII SOCIALE DOREȘTE SĂ ÎL ÎNFIINȚEZE

Înființarea serviciului social Centrul de zi de consiliere și informare în comuna Bozovici, județul Caraș-Severin.

Obiectivul general al acestui serviciu este de a sprijini și asista persoanele vulnerabile din comunitate (copii, familii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane fără adăpost, persoane aflate în sărăcie, victime ale violenței în familie, precum și alte persoane, grupuri sau categorii vulnerabile), informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Serviciul oferă un cadru de dezvoltare a asistenței sociale, informare și consiliere socială.

Serviciul social furnizat prin Compartimentul de Asistență Socială, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, Legea asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standard minim de calitate aplicabil: acest serviciu poate funcționa doar în baza anexei 7 din Ordinul nr. 29/2019 privind aprobarea Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte.

Serviciu social înființat va fi un serviciu public al Consiliului Local al Comunei Bozovici care va funcționa conform HG.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale - cod serviciu social 8899CZ-PN-III.

Serviciile de consiliere și informare au scopul de a sprijini persoanele vulnerabile din comunitate pentru a-și menține sau îmbunătăți calitatea vieții.

Nevoi identificate:

- Necesitatea de a combate izolarea socială și de a sprijini grupurile vulnerabile.
- Beneficii așteptate:
- Creșterea coeziunii comunitare prin facilitarea interacțiunii între membrii comunității.
- Îmbunătățirea stării psihosociale a beneficiarilor prin activități de consiliere și informare.
- Crearea unui mediu prietenos, care să stimuleze implicarea civică și să contribuie la reducerea riscului de excluziune socială.

Obiective specifice:

1. Prevenirea excluziunii sociale
 - Identificarea și sprijinirea persoanelor aflate în risc de marginalizare (vârstnici, persoane cu dizabilități, copii din medii defavorizate etc.).
 - Facilitarea accesului la servicii sociale, educaționale, medicale și ocupaționale.
2. Promovarea autonomiei și a incluziunii sociale
 - Dezvoltarea abilităților de viață independentă pentru beneficiari.
 - Promovarea participării active la viața comunității.
3. Asigurarea unui trai decent pentru persoanele vulnerabile
 - Acordarea de consiliere psihologică sau socială.
4. Sprijinirea familiilor în dificultate
 - Prevenirea separării copilului de familie prin intervenții timpurii.
 - Sprijin pentru părinți în vederea îmbunătățirii competențelor parentale.
5. Dezvoltarea serviciilor sociale la nivel local
 - Crearea de rețele comunitare de suport
 - Formarea și coordonarea personalului implicat în asistența comunitară.
6. Creșterea gradului de conștientizare și responsabilizare socială
 - Campanii de informare și educare a comunității cu privire la nevoile persoanelor vulnerabile.
 - Implicarea voluntarilor și a sectorului privat în sprijinirea cauzelor sociale.

Grupuri țintă:

1. Persoane vârstnice care locuiesc singure sau sunt izolate social;
2. Persoane cu dizabilități: copii, tineri sau adulți cu dizabilități fizice, psihice sau senzoriale care au nevoie de asistență pentru integrarea socială și profesională;
3. Familii și persoane aflate în dificultate socială: familii monoparentale, familii cu mulți copii, victime ale violenței domestice.
4. Copii în situații de risc
 - Expuși riscului de abandon școlar, neglijare sau abuz
 - Cu părinți plecați la muncă în străinătate
 - Proveniți din familii cu probleme sociale grave
5. Tineri care părăsesc sistemul de protecție specială care au nevoie de suport pentru tranziția la viața independentă (locuire, angajare etc.).

Activități

- informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violenta 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;
- consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale.

Resurse și Infrastructură

Spațiul fizic:

- Identificarea unui imobil adecvat (sau amenajarea unui existent) care să poată găzdui activitățile propuse și să asigure accesibilitate pentru toate categoriile de beneficiari.
- Echipamente și mobilier:
- Mobilier adaptat pentru informarea și consilierea persoanelor vulnerabile.
- Resurse umane: Personal specializat în domeniul asistenței sociale și psihologie.
- Finanțare:
- Identificarea surselor de finanțare: fonduri locale, fonduri europene, parteneriate public-private și sponsorizări.

Impact și Monitorizare

Impact așteptat:

- Îmbunătățirea calității vieții locuitorilor prin creșterea accesului la activități de informare și consiliere.

- Reducerea izolării sociale, în special în rândul persoanelor în vârstă și a grupurilor vulnerabile.

Monitorizare și evaluare:

- Stabilirea unor indicatori de performanță pentru a evalua utilizarea spațiului și satisfacția beneficiarilor.

- Revizuirea periodică a programelor și ajustarea activităților de informare și consiliere în funcție de feedback-ul primit de la comunitate.

Principalele activități ale serviciului social sunt următoarele:

a) de furnizare a serviciilor sociale în comunitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate

În conformitate cu prevederile art. 47 din Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, evaluarea inițială și planul de intervenție sunt realizate de asistentul social. În cadrul procesului de evaluare inițială, persoana primește gratuit informațiile referitoare la riscurile sociale și drepturile de protecție socială de care poate beneficia, precum și, după caz, consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate. Evaluarea inițială poate avea în vedere inclusiv realizarea diagnozei sociale la nivelul grupului și comunității și elaborarea planului de servicii comunitare.

2. elaborarea planului de intervenție

În conformitate cu prevederile Legii nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, planul de intervenție, elaborat în urma evaluării inițiale, cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul.

3. aplicarea planului de intervenție:

Realizarea unor activități de informare, consiliere și orientare către alte servicii de specialitate;

- consiliere psihologică;
- educație extracurriculară în funcție de situația dată;
- activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate;
- procurarea actelor de identitate și de stare civilă;
- evaluarea nevoilor pentru obținerea unor drepturi sociale: sprijin pentru obținerea documentelor necesare încadrării în grad de handicap și pentru stabilirea incapacității de muncă;

b) de valorificare a potențialului membrilor comunității în vederea prevenirii situațiilor de neglijare, abuz, abandon, violență, excludere socială etc., prin asigurarea următoarelor activități:

- 1 activități de sensibilizare și informare a populației;

- 2 promovarea participării sociale;

- 3 activități de voluntariat;

- 4 educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale.

c) de informare a potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate și de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. organizarea de activități de informare a publicului și sensibilizare a opiniei publice sau a grupurilor țintă;

2. deținerea și punerea la dispoziția beneficiarilor și a publicului larg prin diverse căi de mediatizare, de materiale informative privind serviciile oferite și activitățile derulate: materiale scrise, broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitate, postate pe site-ul propriu și/sau al furnizorului de servicii;

3. inițierea de parteneriate și colaborări cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale și diverse instituții locale în vederea stabilirii de obiective comune și mobilizarea tuturor resurselor necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile.

d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități :

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;

2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;

3. elaborarea unor proceduri și chestionare prin care personalul de specialitate să poată măsura gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate și deciziile luate în planificarea, dezvoltarea, administrarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale serviciului social prin realizarea următoarelor activități:

1. de coordonare a serviciului social, prin personal de specialitate, absolvent al învățământului superior;
2. de instruire continuă a personalului de specialitate privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciilor sociale licențiate;
3. de cunoaștere și respectare a prevederilor legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului social;
4. încurajarea angajării cu contracte de voluntariat, a voluntarilor, pe lângă angajații proprii;
5. revizuirea, ori de câte ori este necesar, a fișelor de post pentru angajați;
6. evaluarea anuală sau ori de câte ori este necesar a personalului angajat, fiind notate gradul de îndeplinire a performanțelor acestora și schimbate/adaptate obiectivele, după caz;
7. întocmirea de propuneri privind planul de perfecționare a personalului, bugetul serviciului social, modalități de evaluare a acestora și de verificare a eficienței serviciului

Principalele activități desfășurate pe parcursul unui an:

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal: serviciu social va funcționa cu un număr total de:

3 angajați, astfel:

- Personal de conducere: Șef centru de zi;
- Personal de specialitate de îngrijire și asistență: asistent social, psiholog;

Voluntari.

Consiliere socială

Această activitate va fi realizată de către asistentul social. Vor fi informate familiile, despre dosarul care necesită a fi întocmit pentru acordarea de servicii sociale. Acesta va întocmi pentru fiecare beneficiar documentația necesară în concordanță cu legislația în vigoare. Fiecare beneficiar va avea propriul dosar care va cuprinde actele necesare. Asistentul social oferă sprijin psihosocial și social pentru persoane sau familii aflate în situații dificile, cu scopul de a:

- Înțelege problema (diagnostic social);
- Identifica resursele personale, familiale și comunitare;
- Formula un plan de intervenție;
- Îmbunătăți capacitatea de adaptare și autonomie;
- Preveni marginalizarea și excluziunea socială.

Consiliere psihologică

Această activitate va fi realizată de către un psiholog. Asigurarea evaluării, consilierii și intervenției psihologice pentru persoanele aflate în dificultate, vulnerabilitate, în vederea susținerii echilibrului emoțional, creșterii capacității de adaptare și reintegrării sociale.

Prestarea serviciilor sociale se va realiza conform standardelor stabilite prin lege.

Serviciu va dispune de echipamente, materiale, aparatura și mobilierul necesare pentru derularea activităților.

Indicatori de performanță ai serviciului social

Indicatorii de performanță sunt utilizați pentru a evalua eficiența, eficacitatea și calitatea serviciilor sociale oferite de un serviciu social. Aceștia sunt stabiliți în conformitate cu standardele minime de calitate și au ca scop asigurarea unui impact pozitiv asupra beneficiarilor.

1. Indicatori privind accesul la servicii de asistență comunitară

- Gradul de informare: Proporția beneficiarilor care au acces la informații despre serviciile centrului (site-uri web, pliante, afișaj la sediu).
- Numărul de beneficiari deserviți: Numărul total al persoanelor care au accesat serviciile într-o perioadă determinată.
- Durata medie de procesare a solicitărilor și de furnizare a serviciilor.

2. Indicatori privind calitatea serviciilor

- Gradul de satisfacție al beneficiarilor: Procentul beneficiarilor care evaluează pozitiv serviciile prin chestionare de satisfacție.
- Respectarea planurilor de intervenție: Proporția beneficiarilor care beneficiază de planuri personalizate în concordanță cu nevoile lor.
- Confidențialitatea: Numărul cazurilor în care s-a respectat confidențialitatea datelor beneficiarilor.

3. Indicatori privind eficiența serviciilor

- Numărul și tipul serviciilor oferite: Numărul total de sesiuni de consiliere socială și psihologică oferite.
- Procentul beneficiarilor care și-au îmbunătățit situația socială: Ex.: reintegrarea socială, găsirea unui loc de muncă, obținerea unor drepturi sociale.

- Rata de implementare a activităților planificate: Proportia activităților și proiectelor planificate care au fost realizate.
- 4. **Indicatori privind impactul asupra beneficiarilor**
 - Procentul beneficiarilor reintegrați social: Numărul persoanelor care și-au depășit dificultățile și au devenit independente.
 - Reducerea riscului de excluziune socială: Numărul de cazuri în care intervențiile au prevenit marginalizarea.
 - Progresul individual: Ex.: îmbunătățirea stării emoționale sau sociale a beneficiarilor **conform evaluărilor periodice.**
- 5. **Indicatori organizaționali**
 - Calificarea personalului: Procentul personalului calificat conform cerințelor standardelor (asistent social, psiholog).
 - Formarea continuă a personalului: Numărul de sesiuni de instruire și perfecționare organizate anual.
 - Resurse materiale și logistice: Disponibilitatea dotării și a spațiului necesar pentru desfășurarea activității de informare și consiliere.
- 6. **Indicatori privind colaborarea și integrarea în comunitate**
 - Parteneriate încheiate: Numărul de acorduri și colaborări cu instituții publice, ONG-uri sau alte servicii sociale.
 - Activități comunitare organizate: Numărul evenimentelor, campaniilor de sensibilizare sau activităților de voluntariat desfășurate.
 - Feedback din partea comunității: Gradul de implicare și răspunsul pozitiv al comunității locale față de serviciile oferite.

Metodologia de Colectare a Datelor

Colectarea datelor este un proces esențial pentru evaluarea performanței și impactului serviciilor oferite de un centru de zi. Metodologia utilizată trebuie să fie clară, structurată și adaptată obiectivelor și indicatorilor de performanță specifici centrului.

1. Surse de date

Colectarea datelor poate proveni din următoarele surse principale:

Date interne:

- Registrul beneficiarilor.
- Fișele individuale ale beneficiarilor.
- Planurile de intervenție personalizate.
- Rapoartele activităților desfășurate.

Date externe:

- Feedback de la instituții partenere (de ex., ONG-uri, servicii publice de asistență socială).
- Rezultate obținute în urma colaborărilor (ex., locuri de muncă obținute, locuințe identificate).

2. Instrumente utilizate

Fișe și registre standardizate:

- Registrul beneficiarilor, care include date personale, natura nevoii și serviciile accesate.
- Fișele de evaluare inițială și periodică.
- Planurile individualizate de intervenție.

Chestionare și interviuri:

- Chestionare de satisfacție aplicate beneficiarilor pentru a măsura calitatea serviciilor.
- Interviuri individuale sau de grup pentru a obține feedback detaliat.

Raportări și documentație internă:

- Rapoarte periodice de activitate ale personalului.
- Fișe de evidență a activităților desfășurate (ex., consiliere, informare).

Observația directă:

- Monitorizarea participării beneficiarilor la consiliere.
- Evaluarea interacțiunii dintre personal și beneficiari.

3. Tehnici de colectare a datelor

1 Colectare directă:

- Interacțiune personală cu beneficiarii în timpul sesiunilor de consiliere sau informării.
- Aplicarea de chestionare și interviuri față în față.

2 Colectare indirectă:

- Analiza documentelor interne, precum registre, planuri de intervenție sau rapoarte.
- Consultarea feedback-ului transmis în scris de beneficiari sau instituții partenere.

3 Instrumente digitale:

- Utilizarea platformelor electronice pentru înregistrarea beneficiarilor și gestionarea datelor.
 - Aplicații online pentru completarea chestionarelor de satisfacție.
4. Etape în procesul de colectare a datelor
 - 1 Planificarea colectării:
 - Stabilirea indicatorilor ce trebuie măsurați.
 - Alegerea instrumentelor și tehnicilor adecvate pentru colectarea datelor.
 - 2 Colectarea propriu-zisă:
 - Aplicarea chestionarelor și completarea fișelor beneficiarilor.
 - Înregistrarea observațiilor și a datelor privind activitățile.
 - 3 Validarea datelor:
 - Verificarea corectitudinii și completitudinii informațiilor colectate.
 - Identificarea eventualelor erori sau lacune în documentare.
 - 4 Centralizarea datelor:
 - Organizarea datelor în registre, baze de date sau rapoarte centralizate.
 5. Analiza și interpretarea datelor:
 - Evaluarea datelor colectate în raport cu indicatorii de performanță stabiliți.
 - Identificarea tendințelor, progreselor și a zonelor care necesită îmbunătățiri
 6. Frecvența colectării datelor
 - Zilnic: Înregistrarea participării beneficiarilor și a activităților desfășurate.
 - Lunar: Centralizarea datelor privind serviciile oferite și analiza activităților.
 - Periodic: Reevaluarea beneficiarilor și actualizarea planurilor de intervenție (ex., trimestrial).
 - Anual: Rapoarte detaliate de activitate și evaluare a performanței serviciului.
 7. Principii aplicate în colectarea datelor
 - 1 Confidențialitatea:
 - Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR).
 - Păstrarea în siguranță a documentelor fizice și digitale.
 - 2 Transparența:
 - Informarea beneficiarilor despre scopul colectării datelor și utilizarea acestora.
 - 3 Fiabilitatea și validitatea:
 - Utilizarea unor instrumente de colectare standardizate și bine documentate.
 - 4 Implicarea beneficiarilor:
 - Încurajarea feedback-ului direct din partea beneficiarilor pentru îmbunătățirea serviciilor.
 8. Rezultatele așteptate
 - Date relevante și corecte pentru evaluarea performanței serviciului.
 - Identificarea nevoilor reale ale beneficiarilor și adaptarea intervențiilor.
 - Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite.
 - Transparență și responsabilitate în raportările către autorități și parteneri.

Prin utilizarea unei metodologii riguroase, colectarea datelor devine un instrument esențial pentru optimizarea serviciilor și atingerea obiectivelor centrului.

9. Analiza și interpretarea indicatorilor
 - Metode de analiză, analize statistice, comparații cu standarde sau obiective predefinite, și analize calitative ale feedback-ului.
 - Benchmarking performanța altor organizații similare sau standardele naționale / internaționale.
 - Raportarea performanței vor fi raportate rezultatele analizei către părțile interesate, inclusiv managementul organizației, personalul implicat, autoritățile de reglementare, și beneficiarii.
10. Utilizarea indicatorilor pentru îmbunătățirea serviciilor
 - Decizii informate - Indicatorii ajută la identificarea punctelor forte și a celor slabe în implementare.
 - Îmbunătățire continuă: rezultatele evaluărilor pot conduce la ajustări ale resurselor, modificări în metodologia de furnizare a serviciilor, sau dezvoltarea de noi servicii care răspund mai bine nevoilor beneficiarilor.
11. Evaluarea Periodică a Indicatorilor
 - Revizuirea periodică menționează că indicatorii de performanță vor fi revizuiți periodic pentru a se asigura că rămân relevanți și adecvați pentru obiectivele organizației. Acest lucru poate include actualizarea sau înlocuirea indicatorilor care nu mai sunt aplicabili.
 - Feedback din partea părților interesate descrie modul în care feedback-ul din partea beneficiarilor și a personalului va fi utilizat pentru a rafina și ajusta indicatorii, asigurând că aceștia reflectă corect realitatea serviciilor furnizate.

ELABORAREA PROCEDURILOR DE LUCRU, CONFORM STANDARDELOR DE CALITATE APLICABILE

Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa 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 destinate persoanelor adulte

Principalele proceduri de lucru pentru Centrul de zi de consiliere și informare

Pentru a asigura calitatea, eficiența și respectarea standardelor în activitățile desfășurate, Centrul de zi de consiliere și informare implementează un set de proceduri operaționale clare și structurate. Aceste proceduri acoperă toate etapele, de la accesarea serviciilor până la evaluarea impactului.

1. Procedura de accesare a serviciilor

- Scop: Asigurarea accesului corect și echitabil pentru toate persoanele eligibile.
- Etape:
 1. Beneficiarii sunt informați despre serviciile disponibile prin afișe, broșuri sau platforme online;
 2. Pentru a beneficia de consiliere și informare, potențialii beneficiarii se deplasează la sediul serviciului social;
 3. Se analizează dacă beneficiarul se încadrează în categoria grupului țintă;
 4. Întocmirea dosarului beneficiarului;
 5. Furnizorul serviciului încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii numai în cazul în care beneficiarul urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită o planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp.

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.

2. Procedura de evaluare a beneficiarilor

Scop:

- Identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor pentru personalizarea intervențiilor.

Etape:

- Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog).
- 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 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.

3. Procedura de întocmire și aplicare a planului de intervenție

- Scop: Oferirea unui set de activități personalizate pentru fiecare beneficiar.
- Etape:
 1. Crearea planului: Echipa multidisciplinară elaborează un plan specific pentru beneficiar.

2. Stabilirea obiectivelor: Se stabilesc obiective clare, măsurabile, relevante și realizabile.
3. Implementarea: Se desfășoară activitățile planificate.
4. Monitorizarea: Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, se completează fișa de monitorizare.

4. **Procedura de furnizare a consilierii**

Scop:

- Sprijinirea beneficiarilor în depășirea problemelor sociale, emoționale sau juridice.

Tipuri de consiliere:

- Socială: Informare despre drepturile sociale și suport practic.
- Psihologică: Terapie individuală pentru gestionarea stresului sau a traumelor.

Etape:

- Programarea sesiunilor de consiliere (dacă este cazul).
- Personalul de specialitate oferă suport adaptat nevoilor beneficiarului.
- Detaliile ședinței consilierii sunt documentate în dosarul beneficiarului.

Activitățile de informare și consiliere socială:

- a) informare și consiliere socială cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
- d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și sprijin pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, încheierea organizațiilor neguvernamentale;
- h) sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare;
- i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare.

Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, completează rubrica de concluzii din planul de intervenție, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

5. **Procedura privind managementul situațiilor de risc**

Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de fugă a beneficiarului, de agresiune, plecare neanunțată, modalități de acțiune post-situație de risc.

6. **Procedura de gestionare a datelor și documentației**

- Scop: Asigurarea unei evidențe clare, sigure și confidențiale a datelor beneficiarilor.

- Etape:

1. Colectarea datelor: Datele beneficiarilor sunt completate în registrele și fișele dedicate.
2. Păstrarea confidențialității: Documentele fizice sunt depozitate în fișete securizate, iar datele digitale sunt protejate prin parolă.
3. Arhivarea: Documentația este arhivată conform legislației în vigoare.
4. Accesul la date: Accesul este permis doar personalului autorizat.

7. **Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor**

- Scop: Asigurarea calității și îmbunătățirea continuă a serviciilor.

- Etape:

1. Colectarea datelor: Se adună informații despre participarea și progresul beneficiarilor.

2. Evaluarea periodică: Activitățile sunt analizate în raport cu indicatorii de performanță stabiliți.
3. Feedback: Se obține feedback de la beneficiari și personal pentru identificarea punctelor de îmbunătățire.
4. Raportarea: Se întocmesc rapoarte interne și externe pentru a evalua eficiența serviciilor.

8. **Procedura de încetare a serviciilor**

- Scop: Gestionarea transparentă și etică a încheierii relației cu beneficiarii.
- Etape:
 1. Identificarea situației: Se analizează motivele încetării (prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.).
 2. Informarea beneficiarului: Acesta este notificat oficial despre încetarea serviciilor.
 3. Documentarea: Detaliile încetării sunt înregistrate în dosarul beneficiarului.
 4. Arhivarea: Dosarul este arhivat conform procedurilor.

Principii-cheie în implementarea procedurilor

1. Transparența: Beneficiarii sunt informați la fiecare etapă a procesului.
2. Confidențialitatea: Datele personale sunt tratate cu maximă discreție.
3. Orientarea spre beneficiari: Toate acțiunile sunt adaptate nevoilor și intereselor acestora.
4. Respectarea legislației: Procedurile respectă standardele naționale și reglementările aplicabile serviciilor sociale.

9. **Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului**

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Șeful Centrului de zi de consiliere și informare deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, în care consemnează cazurile de abuz identificate, cât și incidentele deosebite, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, furturi, agresiuni, deces, etc.), de îndată, în maxim 24 de ore de la constatare.

Scopul procedurii

- Asigurarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, economic, sexual) și neglijență.
 - Stabilirea unui proces clar și standardizat pentru identificarea, raportarea și soluționarea cazurilor de abuz.
 - Crearea unui mediu sigur și respectuos pentru beneficiari.
1. Definiții și tipuri de abuz
 - Abuz fizic: Vătămare corporală, folosirea forței fizice împotriva beneficiarului.
 - Abuz psihologic: Amenințări, hărțuire, intimidare, umilire sau alte comportamente care afectează starea emoțională a beneficiarului.
 - Abuz economic: Utilizarea incorectă sau controlul nejustificat asupra resurselor financiare ale beneficiarului.
 - Abuz sexual: Orice formă de contact sau comportament sexual forțat, neadecvat sau fără consimțământ.
 - Neglijență: Lipsa sprijinului adecvat, ignorarea nevoilor de bază ale beneficiarului.

2. **Etape ale procedurii**

2.1 Identificarea cazurilor de abuz

- Observație directă: Personalul serviciului social monitorizează comportamentul beneficiarilor și interacțiunile acestora cu alte persoane (inclusiv personal sau membri ai familiei).
- Semne fizice și emoționale: Se urmăresc indicii precum:
 - Vânățai, tăieturi, semne de malnutriție sau igienă precară.
 - Comportament retras, anxietate, schimbări bruște de dispoziție.
- Raportare de către beneficiar sau terți: Beneficiarii sau alte persoane pot semnaliza direct o situație de abuz.

2.2 Semnalarea cazurilor de abuz

- Informarea persoanelor responsabile: Cazurile de abuz sunt raportate imediat șefului centrului de zi sau unei persoane desemnate.

Documentare: Se completează un raport scris care include:

- Descrierea situației și a semnelor observate.
- Data și ora la care cazul a fost identificat.
- Identitatea părților implicate (dacă este cunoscută).
- Notificarea autorităților competente: Dacă există suspiciuni rezonabile, șeful centrului notifică organele abilitate, precum poliția sau alte instituții relevante.

2.3 Soluționarea cazurilor de abuz

1 Evaluarea cazului:

- Echipa multidisciplinară analizează situația raportată.
- Se stabilește gravitatea cazului și urgența intervenției.

2 Intervenția imediată:

- Dacă beneficiarul este în pericol iminent, se iau măsuri de protecție imediată, cum ar fi izolarea acestuia de agresor.

- Se asigură sprijin psihologic pentru beneficiarul afectat.

3. Elaborarea unui plan de intervenție:

- Planul include măsuri pentru protecția și sprijinirea beneficiarului (consiliere, transfer la un alt serviciu social, ajutor juridic).

- Se stabilesc responsabilitățile personalului implicat.

4. Monitorizarea cazului:

- Cazurile de abuz sunt urmărite periodic pentru a evalua progresul și eficiența măsurilor luate.
- Se întocmesc rapoarte periodice privind starea beneficiarului și rezultatele intervenției.

3. Responsabilități ale personalului

- Personalul serviciului social: Identifică semnele de abuz și raportează imediat cazurile suspecte. Asigură confidențialitatea informațiilor despre caz.

- Șeful centrului de zi: Supervizează întreg procesul de identificare, semnalare și soluționare. Asigură notificarea autorităților relevante.

- Psihologul/Asistentul social: Oferă suport emoțional beneficiarilor afectați. Elaborează planuri de intervenție personalizate.

4. Documentație

- Raport de incident: Include detalii despre abuz, părțile implicate și măsurile inițiale luate.
- Registru al cazurilor de abuz: Toate cazurile sunt înregistrate pentru a monitoriza frecvența și tipurile de incidente.
- Plan de intervenție: Document care detaliază măsurile specifice pentru sprijinirea beneficiarului.
- Rapoarte periodice: Informații despre evoluția beneficiarului și eficiența intervențiilor.

5. Principii directoare

- Confidențialitate: Datele despre cazuri sunt accesibile doar personalului autorizat.
- Respectarea demnității beneficiarului: Beneficiarii sunt tratați cu respect și sprijiniți fără discriminare.
- Imparțialitate: Toate cazurile sunt analizate obiectiv, indiferent de persoanele implicate.
- Cooperare interinstituțională: Centrul colaborează cu autoritățile competente pentru rezolvarea cazurilor.

6. Monitorizare și îmbunătățire

- Cazurile de abuz sunt analizate periodic pentru a identifica probleme sistemice și a implementa măsuri preventive.
- Se organizează sesiuni de instruire pentru personal privind identificarea și gestionarea abuzurilor.

Prin implementarea acestor proceduri, Centrul de zi de consiliere și informare își asigură eficiența și conformitatea cu standardele de calitate, răspunzând astfel în mod optim nevoilor beneficiarilor.

INCLUDEREA IN PROCEDURILE DE LUCRU A INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ

Pentru a asigura eficiența și calitatea serviciilor oferite, este esențial ca procedurile de lucru să integreze indicatorii de performanță ca parte integrantă a procesului operațional. Acești indicatori permit monitorizarea, evaluarea și ajustarea intervențiilor, garantând astfel o abordare orientată spre rezultate și impact pozitiv asupra beneficiarilor.

1. Selectarea indicatorilor relevanți pentru fiecare procedură

Pentru fiecare procedură operațională, trebuie identificați indicatorii de performanță care măsoară:

- Eficiența procesului: Resursele utilizate raportate la rezultatele obținute.
- Eficacitatea intervențiilor: Capacitatea procedurii de a produce rezultatele așteptate.
- Calitatea serviciilor: Nivelul de satisfacție și rezultate observabile la beneficiari.

2. Principalele proceduri și indicatorii aferenți

2.1 Procedura de accesare a serviciilor

Indicatori de performanță:

- Procentul de beneficiari care îndeplinesc criteriile de eligibilitate.
- Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind procesul de accesare.

2.2 Procedura de evaluare a beneficiarilor

Indicatori de performanță:

- Proporția beneficiarilor evaluați în termenul stabilit.
- Completarea fișelor de evaluare (procentul de fișe corect completate).
- Numărul de reevaluări realizate conform planificării.
- Gradul de corelare între nevoile identificate și planurile de intervenție elaborate.

2.3 Procedura de întocmire și aplicare a planurilor de intervenție

Indicatori de performanță:

- Proporția beneficiarilor cu planuri de intervenție personalizate.
- Procentul obiectivelor planului de intervenție atinse în termenul stabilit.
- Frecvența actualizării planurilor de intervenție în funcție de schimbările nevoilor beneficiarilor.
- Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de intervențiile planificate.

2.4 Procedura de consiliere și informare

Indicatori de performanță:

- Numărul de ședințe de consiliere oferite (socială, psihologică).
- Procentul beneficiarilor care participă activ la ședințele de consiliere.
- Progresul perceput de beneficiari în urma consilierii (măsurat prin chestionare).
- Proporția cazurilor rezolvate în urma intervenției.

2.5 Procedura privind managementul situațiilor de risc

Indicatori de performanță:

- Proporția cazurilor rezolvate în urma intervenției.

2.6 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz

Indicatori de performanță:

- Timpul mediu de raportare a cazurilor de abuz de la momentul identificării.
- Procentul cazurilor soluționate în termenul stabilit.
- Procentul beneficiarilor care au primit sprijin psihologic sau social după cazuri de abuz.
- Frecvența sesiunilor de instruire pentru personal privind prevenirea și gestionarea abuzurilor.

2.7 Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor

Indicatori de performanță:

- Procentul procedurilor revizuite și actualizate anual.
- Numărul rapoartelor de monitorizare întocmite la timp.
- Gradul de utilizare a datelor colectate pentru îmbunătățirea serviciilor.
- Satisfacția beneficiarilor față de serviciile sociale, măsurată periodic.

3. Metode de integrare a indicatorilor în proceduri

1. Definirea clară în documentație:

- Fiecare procedură trebuie să includă o secțiune dedicată indicatorilor relevanți, cu metodele de colectare și raportare a datelor.

2. Instrumente de monitorizare:

- Formulare standardizate pentru colectarea datelor necesare măsurării indicatorilor (ex. registre, chestionare, rapoarte).
- Baze de date sau platforme electronice pentru centralizarea informațiilor.

3. Responsabilitate clară:

- Atribuirea responsabilităților pentru monitorizarea fiecărui indicator (asistentul social, psihologul).

4. Frecvența raportării:

- Stabilirea unui calendar de raportare a performanței (zilnic, săptămânal, lunar sau anual, în funcție de indicator).

5. Analiza și utilizarea indicatorilor:

- Indicatorii colectați trebuie analizați periodic pentru a identifica punctele slabe și a îmbunătăți procedurile.
- Rezultatele analizelor sunt incluse în rapoartele anuale și utilizate pentru planificarea strategică.

4. Beneficii ale includerii indicatorilor în proceduri

- Monitorizare continuă: Asigură o urmărire constantă a eficienței și calității serviciilor.
- Îmbunătățire continuă: Permite ajustări rapide ale procedurilor pentru a răspunde mai bine nevoilor beneficiarilor.
- Transparență: Facilitează raportarea clară către autorități, finanțatori sau alți parteneri.
- Responsabilitate: Clarifică rolurile personalului în realizarea obiectivelor și îmbunătățirea performanței.

Instruirea reprezintă un proces conștient, intenționat, care oferă valoare experienței profesionale a personalului Primăriei comuna Bozovici. Acest proces este o investiție în primul rând pentru instituție ce ajută pentru dezvoltarea profesională a angajaților. Instruirea angajaților aduc avantaje pe termen lung.

Avantajele instruirii personalului:

- dezvoltarea rapidă și eficientă a personalului instituției;
- creșterea gradului de încredere în angajați;
- motivarea și stabilitatea angajaților;
- dezvoltarea propriilor deprinderi manageriale;
- reducerea timpului acordat rezolvării de probleme etc.

Consecințele instruirii personalului:

- creșterea calității serviciilor oferite;
- promovarea angajaților.

Investițiile în instruirea angajaților aduc numai avantaje pe termen lung.

Obiectivele instruirii personalului

- actualizarea cunoștințelor privind legislația specifică domeniului;
- dezvoltarea abilităților de comunicare privind interacțiunea socială;
- perfecționarea abilităților de lucru în echipă;
- dezvoltarea capacității personalului de a prioritiza, organiza și planifica acordarea serviciilor sociale;
- dezvoltarea capacităților de interacțiune cu persoane/familii/grupuri aflate în situație de vulnerabilitate.

Planul de instruire și formare profesională

Nr. crt.	Teme
1.	Prevederile Codului etic al personalului; Regulamentul de organizare și funcționare a Primăriei Bozovici. Procedurile interne specifice posturilor. Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. 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 cu dizabilități
7.	Importanța adaptării serviciilor la nevoile persoanelor cu dizabilități 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 echipa în cadrul primăriei

ESTIMAREA COSTURILOR NECESARE PENTRU IMPLEMENTAREA PROCESELOR ȘI ATINGEREA REZULTATELOR, CU RESPECTAREA STANDARDELOR MINIME DE CALITATE

Estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor dintr-un serviciu de consiliere și informare, în conformitate cu standardele minime de calitate, implică o analiză detaliată a resurselor financiare, materiale și umane necesare. Acest proces presupune luarea în considerare a tuturor componentelor esențiale, precum dotările, personalul, materialele și cheltuielile operaționale.

1. Categoriile de costuri principale

1.1 Costuri pentru resurse umane

Personal minim necesar conform standardelor:

- Șef centru de zi;

- Asistent social;
- Psiholog;
- Voluntari sau colaboratori pentru activități punctuale.

Estimarea costurilor:

- Salariile personalului (conform grilelor de salarizare din sectorul public/privat).
- Beneficii suplimentare (formare continuă, traininguri).

Exemple:

- Salariul mediu brut al șefului centrului de zi: 8.000 – 9.000 Ron/lună
- Salariul mediu brut al unui asistent social: 6.000 - 8.000 RON/lună.
- Salariul mediu brut al unui psiholog: 5.500 - 7.500 RON/lună.

1.2 Costuri pentru spații și dotări Spații

necesare:

2 săli pentru consiliere (socială, psihologică).

Grup sanitar

Dotări minime necesare:

- Mobilier (birouri, scaune, mese, dulapuri): 20.000 RON.
- Echipamente IT (calculatoare, imprimante, conexiune internet): 15.000 - 20.000 RON.
- Materiale pentru activitatea de consiliere (consumabile): 2.000 RON/an.
- Sisteme de securitate și confidențialitate pentru documente: 10.000 RON.

1.3 Costuri operaționale

Cheltuieli curente:

- Utilități (energie electrică, apă, internet): 2.500 RON/lună.
- Consumabile (papetărie, materiale pentru beneficiari): 1.000 RON/lună.

Servicii externe:

- Audit financiar sau consultanță pentru respectarea standardelor: 10.000 RON/an.
- Costuri pentru întreținerea echipamentelor și spațiilor: 2.000 RON/an.

1.4 Costuri indirecte

Formare profesională pentru personal:

- Traininguri periodice privind noile reglementări sau abordări în domeniul social: 3.000 RON/an/persoană.
- Promovare și informare:
- Broșuri, pliante, materiale de informare: 3.000 RON/an.
- Crearea și întreținerea unui website: 8.000 RON/an.

2. Estimarea bugetului anual

3. Strategii pentru optimizarea costurilor

1. Atragerea de voluntari: Reducerea costurilor pentru anumite activități prin implicarea comunității.
2. Parteneriate: Colaborarea cu ONG-uri, instituții publice și sponsori pentru cofinanțarea activităților.
3. Accesarea fondurilor europene: Obținerea de finanțări prin proiecte de sprijin pentru dezvoltarea serviciilor sociale.
4. Digitalizare: Implementarea unor soluții IT pentru optimizarea activităților (ex. baze de date online, consiliere virtuală).

4. Rezultate urmărite

Investiția în implementarea proceselor și în respectarea standardelor minime de calitate garantează:

- Creșterea satisfacției beneficiarilor.
- Conformitatea cu reglementările legale.
- Eficiență operațională sporită.
- Impact pozitiv asupra incluziunii sociale.

Prin alocarea unui buget realist și transparent, serviciul social Centrul de zi de consiliere și informare își poate atinge obiectivele și poate asigura sustenabilitatea pe termen lung.

IDENTIFICAREA ȘI ALOCAREA RESURSELOR NECESARE PENTRU A PREGĂTI PUNEREA ÎN FUNCȚIUNE A SERVICIULUI SOCIAL

Avantaje ale planificării și utilizării eficiente a infrastructurii

- Respectarea standardelor: Asigurarea unui mediu care să îndeplinească cerințele legale.
- Reducerea costurilor: Spațiul compact reduce cheltuielile operaționale (utilități, întreținere).
- Impact pozitiv: Crearea unui mediu accesibil și prietenos pentru beneficiari, favorizând incluziunea socială.

Prin planificarea atentă și utilizarea strategică a infrastructurii, Primăria Bozovici poate să ofere servicii sociale de calitate, contribuind semnificativ la bunăstarea beneficiarilor și la incluziunea lor socială.

Monitorizare și evaluare

- Resurse alocate pentru monitorizare prin implementarea unui sistem de evaluare a calității serviciilor oferite și de monitorizare a progresului fiecărui beneficiar.
- Raportare periodică prin alocarea de resurse pentru raportarea periodică a rezultatelor, în vederea ajustării și îmbunătățirii continue a serviciilor.

SOLICITAREA ȘI OBTINEREA AUTORIZAȚIILOR ADMINISTRATIVE PREALABILE DESFĂȘURĂRII ACTIVITĂȚII

Etape principale pentru obținerea autorizațiilor

1. 1 Obținerea certificatului de înregistrare ca furnizor de servicii sociale

- Instituția emitentă: Ministerul Muncii și Solidarității Sociale
- Documente necesare:

Actul de înființare/actele constitutive, după caz:

- ✓ Certificatul de înregistrare în Registrul Național al Asistenților Sociali din România „partea a II-a și Certificatul de înregistrare fiscală (CUI/CIF) pentru furnizorii prevăzuți la art.37 alin. (2) lit.g) din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare.
- ✓ Certificatul de cazier judiciar al persoanei juridice de drept privat
 - ✓ Certificatul de cazier judiciar și certificatul de integritate comportamentală, prevăzută la art. 3 lit. a) din Legea nr. 118/2019 privind Registrul național automatizat cu privire la persoanele care au comis infracțiuni sexuale, de exploatare a unor persoane sau asupra minorilor, precum și pentru completarea Legii nr. 76/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului Național de Date Genetice Judiciare, cu modificările ulterioare, al membrilor organelor de conducere și al persoanelor desemnate să se ocupe de administrarea serviciilor sociale;
 - ✓ Angajamentul privind respectarea obligației prevăzute la art. 10 alin. (2) din lege, al cărui model-cadru este aprobat prin Anexa nr. 3 la prezentele Norme metodologice;
 - ✓ Planul de dezvoltare a serviciilor sociale, întocmit cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale și cu respectarea modelului-cadru aprobat prin ordin comun al ministrului muncii și solidarității sociale și ministrului familiei, tineretului și egalității de șanse, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și însoțit de fotocopia documentului care atestă cine este persoana cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate;
 - ✓ Consimțământul prin care furnizorul de servicii sociale își exprimă acordul cu privire la efectuarea evaluării, monitorizării și controlului la sediul serviciului social/furnizorului de servicii sociale, cu respectarea prevederilor prezentei legi, al cărui model-cadru este aprobat prin Anexa nr. 34 la prezentele Norme metodologice;;
 - ✓ Ultima situație financiară anuală, dacă este cazul;
 - ✓ Raport anual de activitate, dacă este cazul;
 - ✓ Manualul de proceduri interne, aprobat de organele de conducere
 - procedura de prevenire a corupției, fraudelor și spălării banilor;
 - procedura privind asigurarea managementului resurselor umane, de respectare a normativelor minime de personal și de selecție a acestuia;
 - proceduri financiar-contabile și de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor;
 - procedura de evaluare și prevenire a riscurilor;
 - procedura de prevenire a abuzului și exploatarei de orice fel;
 - proceduri privind respectarea principiului egalității de șanse dintre femei și bărbați și a principiului nediscriminării.

Durată: Aproximativ 30 de zile de la depunerea dosarului complet.

1. 2 Aviz de funcționare ca serviciu social

- Instituția emitentă:
- Documente necesare:
 - Cerere tip completată.
 - Certificatul de înregistrare ca furnizor de servicii sociale.
 - Planul spațiului (schiță sau plan arhitectural).
 - Lista dotărilor și echipamentelor.
 - Lista personalului și calificările acestuia.
 - Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social.
 - Dovada respectării standardelor minime de calitate.

Durată: 15-30 de zile.

1.3 Autorizația de securitate la incendiu (după caz)

- Instituția emitentă: Inspectoratul pentru Situații de Urgență (ISU).
- Documente necesare:
 - Cerere pentru emiterea autorizației.
 - Proiectul tehnic al clădirii (incluzând planul de amplasare, instalațiile electrice și de încălzire).
 - Avizul ISU emis în prealabil (dacă este cazul).
 - Dovada implementării măsurilor de protecție la incendiu (ex. extintoare, sisteme de alarmare).

Durata: 15-30 de zile, în funcție de complexitatea dosarului.

1.4 Autorizația sanitară de funcționare (dacă este necesar)

- Instituția emitentă: Direcția de Sănătate Publică (DSP).

Documente necesare:

- Cerere pentru autorizație.
- Certificatul de înregistrare fiscală.
- Descrierea activităților desfășurate în centru.
- Planul spațiului și dovezile privind respectarea normelor de igienă (ex. dotarea grupurilor sanitare, ventilație).

Durata: Aproximativ 15 zile.

1.5 Aviz de mediu (dacă este necesar)

- Instituția emitentă: Agenția pentru Protecția Mediului (APM),

Documente necesare:

- Cerere pentru avizul de mediu,
- Descrierea activităților și impactul acestora asupra mediului.
- Planul clădirii și amplasării.

Durata: 15-30 de zile, în funcție de specificul activităților.

1.6 Aviz de urbanism

- Instituția emitentă: Primăria locală (departamentul de urbanism).
- Documente necesare:
- Planul arhitectural al clădirii.
- Certificat de urbanism.
- Dovada respectării cerințelor de accesibilitate și siguranță.

Durata: 30-60 de zile.

2. Pași concreți pentru obținerea autorizațiilor

Pregătirea documentației:

- Verificarea listei de documente necesare pentru fiecare autorizație.
- Solicitarea serviciilor unui specialist (ex. arhitect, inginer) pentru întocmirea documentației tehnice.

Depunerea dosarelor:

- Dosarele se depun fizic sau online, conform cerințelor fiecărei instituții.

3. Supravegherea procesului:

- Monitorizarea stadiului solicitărilor și răspunsurilor primite de la autorități.

4. Implementarea corecturilor (dacă este necesar):

- În cazul observațiilor sau respingerilor, corectarea documentelor și redepunerea acestora.

5. Obținerea autorizațiilor:

- Colectarea avizelor/autorizațiilor emise.

6. Acreditarea și Licențierea Serviciilor Sociale

Conform noilor reglementări din Legea nr. 197/2012, toate serviciile sociale furnizate trebuie să fie licențiate pentru a funcționa legal, iar furnizorii de servicii sociale trebuie să dețină un certificat de acreditare.

Pentru a îndeplini aceste cerințe, vom lua următoarele măsuri:

- Întocmirea documentației necesare: Vom asigura că toate documentele cerute pentru acreditare și licențiere sunt completate corect și la timp, inclusiv planurile de dezvoltare, rapoartele anuale, și manualul de proceduri interne.
- Realizarea inspecțiilor obligatorii: Vom coordona cu autoritățile relevante pentru a programa și efectua inspecțiile necesare înainte de termenul limită stabilit. Acestea vor include evaluări de conformitate cu standardele de securitate la incendii, igienă și sănătate.
- Responsabilitățile echipei de management: Echipa de conducere va fi responsabilă de monitorizarea progresului procesului de acreditare și licențiere, asigurându-se că toate cerințele sunt îndeplinite și că certificatul de acreditare este reînnoit înainte de expirarea sa.

ACORDAREA SERVICIILOR CONFORM PROCEDURILOR APROBATE PRIN DECIZIA FURNIZORULUI DE SERVICII SOCIALE - SETUL PROCEDURILOR APROBATE CONTINE OBLIGATORIU MECANISME DE EVALUARE INTERNĂ

Pentru a asigura furnizarea serviciilor sociale, conform procedurilor aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale, este esențială implementarea unui set clar de proceduri care includ obligatoriu mecanisme de evaluare internă. Aceste proceduri sunt esențiale pentru monitorizarea continuă și îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

Pentru ca Centrul de zi de consiliere și informare să funcționeze în conformitate cu procedurile aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale, este esențial să existe un set detaliat de proceduri operaționale care să includă în mod

explicit mecanisme de evaluare internă. Aceste proceduri trebuie să acopere toate aspectele funcționării serviciului social și să stabilească standarde clare pentru acordarea serviciilor.

1 . Setul de proceduri operaționale aprobate

1.1 Procedura de admitere a beneficiarilor

Descriere:

Procesul prin care beneficiarii sunt înregistrați și evaluați pentru eligibilitate.

- Se asigură că persoanele care accesează serviciile sunt incluse în grupul-țintă (persoane vulnerabile, cu nevoie de consiliere socială, psihologică).

Pași detaliați:

- Se realizează o evaluare inițială a beneficiarului folosind o fișă standardizată care include:
- Date personale.
- Situația socio-economică.
- Tipurile de servicii necesare.

Se întocmește dosarul beneficiarului.

- Personalul de conducere aprobă admiterea în serviciu.

Mecanism de evaluare:

- Verificarea lunară a numărului de beneficiari.
- Procentul beneficiarilor admiși care îndeplinesc criteriile.

1.2 Procedura de consiliere și intervenție personalizată

Descriere:

- Organizarea și desfășurarea sesiunilor de consiliere socială și psihologică.
- Elaborarea planurilor de intervenție.

Pași detaliați:

- La prima întâlnire, se evaluează situația beneficiarului.
- Se stabilesc obiective clare pe termen scurt și lung (SMART - specifice, măsurabile, realizabile, relevante, cu termen limită).
- Beneficiarul participă la sesiuni de consiliere individuală (dacă este cazul).
- Planul de intervenție este revizuit periodic pentru a reflecta progresul beneficiarului.

Mecanism de evaluare:

- Monitorizarea progresului beneficiarului (rapoarte trimestriale).
- Feedback de la beneficiari asupra calității consilierii (chestionare anonime).

1.3 Procedura de gestionare a cazurilor de abuz

Descriere:

- Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz sau neglijență.

Pași detaliați:

- Personalul identifică semnele de abuz sau primește o sesizare.
- Se întocmește un raport scris și se informează șeful centrului de zi.
- Personalul de conducere notifică autoritățile competente (poliție, etc.).
- Se implementează măsuri de protecție pentru beneficiar.

Mecanism de evaluare:

- Timpul mediu de raportare a cazurilor.
- Numărul de cazuri gestionate corect conform procedurilor.

1.4 Procedura de încetare a serviciilor

Descriere:

- Reguli pentru încheierea relației cu beneficiarul, fie că acesta își atinge obiectivele, fie că renunță la servicii.

Pași detaliați:

- Se finalizează planul de intervenție.
- Beneficiarul primește o evaluare finală și recomandări pentru viitor.
- Dosarul beneficiarului este arhivat.

Mecanism de evaluare:

- Procentul beneficiarilor care și-au atins obiectivele.
- Numărul de încetări premature și motivele acestora.

2. Mecanisme detaliate de evaluare internă

2.1 Evaluarea periodică a serviciilor

- Frecvență: Lunar, trimestrial și anual.

Metodă:

- Colectarea datelor privind numărul de beneficiari, activități și cazuri gestionate.
- Analiza progresului fiecărui beneficiar în raport cu obiectivele stabilite.
- Întocmirea rapoartelor de activitate.

2.2 Chestionare de satisfacție

- Frecvență: Trimestrial.

Metodă:

- Aplicarea de chestionare anonime beneficiarilor pentru a evalua calitatea serviciilor.
- Exemple de întrebări: „Cum evaluați calitatea consilierii oferite?”

2.3 Autoevaluarea personalului

- Frecvență: Trimestrial sau semestrial.

Metodă:

- Fiecare angajat completează o fișă de autoevaluare privind performanța, dificultățile întâmpinate și nevoile de formare.

- Personalul de conducere oferă feedback direct.

2.4 Monitorizare directă

- Frecvență: Săptămânal.

Metodă:

- Personalul de conducere observă direct activitățile și oferă recomandări pentru îmbunătățire.
- Se verifică respectarea procedurilor și a standardelor.

2.5 Audit intern

- Frecvență: Anual.

Metodă:

- Verificarea completitudinii dosarelor beneficiarilor.
- Respectarea planurilor de activitate și buget.
- Raport final cu concluzii și măsuri de îmbunătățire.

3. Beneficiile implementării mecanismelor de evaluare internă

- Îmbunătățirea calității serviciilor: Prin monitorizarea constantă a activităților și ajustarea acestora la nevoile beneficiarilor.
- Conformitate legală: Demonstrează respectarea standardelor impuse de legislație.
- Eficiență operațională: Identifică rapid problemele și optimizează procesele.
- Satisfacția beneficiarilor: Implicarea acestora în evaluare crește încrederea și satisfacția.

PUNEREA ÎN FUNCȚIUNE A MECANISMELOR DE EVALUARE INTERNĂ PENTRU ASIGURAREA PERMANENTĂ A MENȚINERII CEL PUTIN A STANDARDERELOR MINIME DE CALITATE ÎN VEDEREA ACORDĂRII LICENȚEI DE FUNCȚIONARE ȘI DUPĂ CAZ A INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ STABILIȚI DE FURNIZORUL DE SERVICII SOCIALE

Pentru punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă în cadrul Centrului de zi de consiliere și informare este esențială implementarea unor proceduri clare și eficiente care să asigure menținerea permanentă a condițiilor de calitate necesare pentru obținerea și păstrarea licenței de funcționare. Aceste mecanisme permit și evaluarea continuă a indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale.

Etapele și mecanismele pentru evaluarea internă

Pentru a obține și menține licența de funcționare și pentru a respecta standardele minime de calitate, furnizorul de servicii sociale trebuie să implementeze mecanisme de evaluare internă care să monitorizeze permanent activitatea centrului și să asigure îmbunătățirea continuă. Aceste mecanisme sunt necesare atât pentru conformarea cu legislația, cât și pentru monitorizarea indicatorilor de performanță stabiliți de furnizor.

1 Scopul mecanismelor de evaluare internă

- Menținerea standardelor minime de calitate prevăzute de legislație și reglementări (Legea 197/2012).
- Evaluarea periodică a serviciilor oferite pentru a identifica și remedia deficiențele.
- Monitorizarea progresului beneficiarilor și adaptarea intervențiilor.
- Sprijinirea procesului de luare a deciziilor pentru îmbunătățirea serviciilor.
- Conformitatea cu indicatorii de performanță stabiliți de furnizor.

2. Componentele mecanismului de evaluare internă

2.1 Evaluarea activităților și serviciilor

Instrumente:

- Rapoarte lunare de activitate.
- Fișe de autoevaluare pentru fiecare membru al personalului.
- Fișe de observație directă pentru activități.

Monitorizare:

- Numărul activităților planificate versus realizate.
- Participarea beneficiarilor la activități.
- Feedback-ul beneficiarilor asupra calității serviciilor.

Exemplu de indicatori:

- Procentul activităților realizate conform planului: 90%.
- Gradul de participare a beneficiarilor: 80%.

2.2 Evaluarea progresului beneficiarilor

Instrumente:

- Planuri de intervenție, revizuite periodic.
- Fișe de evaluare inițială și reevaluare trimestrială.
- Chestionare de autoevaluare pentru beneficiari (dacă este posibil).

Monitorizare:

- Procentul beneficiarilor care și-au atins obiectivele stabilite în planul de intervenție.
- Progresul măsurat prin evaluări standardizate.

Exemplu de indicatori:

- Procentul beneficiarilor care au înregistrat un progres: 80%.
- Procentul beneficiarilor care își ating obiectivele în termenul stabilit: 80%.

2.3 Evaluarea personalului

Instrumente:

- Fișe de autoevaluare și evaluare de către personalul de conducere.
- Interviuri periodice de feedback.
- Participarea la cursuri de formare profesională.

Monitorizare:

- Competențele personalului în raport cu cerințele postului.
- Participarea la formări și cursuri de perfecționare.

Exemplu de indicatori:

- Procentul personalului care participă la formări anuale: 90%
- Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de personal: 85%.

2.4 Evaluarea administrativă și financiară

Instrumente:

- Rapoarte financiare trimestriale și anuale.
- Audituri interne pentru verificarea conformității cu bugetul.
- Monitorizarea utilizării resurselor (materiale și financiare).

Monitorizare:

- Respectarea bugetului planificat.
- Corelarea resurselor utilizate cu obiectivele atinse.

Exemplu de indicatori:

- Respectarea bugetului alocat: 95%.
- Procentul resurselor utilizate eficient (raport cost/beneficiar): $\geq 90\%$.

2.5 Sistemul de feedback al beneficiarilor

Instrumente:

- Chestionare anonime aplicate beneficiarilor (lunar/trimestrial).
- Interviuri directe pentru colectarea sugestiilor.
- Cutii pentru sugestii anonime.

Monitorizare:

- Nivelul de satisfacție al beneficiarilor.
- Frecvența și natura sugestiilor/ reclamațiilor primite.

Exemplu de indicatori:

- Gradul de satisfacție generală al beneficiarilor: 80%.
- Timpul de soluționare a reclamațiilor: 5 zile.

2.6 Audit intern

- Descriere: Proces periodic (anual sau semestrial) de verificare a respectării procedurilor și a standardelor.

Instrumente:

- Liste de verificare standardizate.
- Rapoarte de conformitate.

Monitorizare:

- Conformitatea documentelor și procedurilor.
- Respectarea planului de activitate.

Exemplu de indicatori:

- Procentul conformității cu standardele minime de calitate: 95%.
- Procentul documentației completate corect: 90%.

3. Implementarea mecanismelor de evaluare

- 3.1 Planificare
 - Responsabilități clare: Fiecare membru al echipei trebuie să cunoască rolul său în procesul de evaluare.
 - Stabilirea unui calendar: Evaluările interne se realizează regulat (zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, anual).

3.2 Colectarea datelor

Metode:

- Observație directă.
- Analiza documentelor și rapoartelor.
- Feedback direct de la beneficiari și personal.

Surse de date:

- Planuri de intervenție, fișe de evaluare, rapoarte de activitate.

3.3 Analiza și raportarea

Datele colectate sunt analizate pentru a identifica:

- Abaterile de la standardele stabilite. Zonele care necesită îmbunătățiri.
- Rezultatele sunt incluse în rapoarte de evaluare internă care sunt discutate cu personalul și beneficiarii.

3.4 Corecții și îmbunătățiri

- Pe baza analizelor, se stabilesc măsuri pentru remedierea deficiențelor.
- Se implementează planuri de acțiune pentru îmbunătățirea serviciilor și creșterea eficienței.

4. Indicatori de performanță stabiliți de furnizor

Domeniu	Indicator	Țintă
Participare beneficiari	Procentul beneficiarilor activi	
Progres beneficiarilor	Procentul obiectivelor atinse	
Calitatea activităților	Gradul de satisfacție al beneficiarilor	80%
Eficiența resurselor	Raport cost/ beneficiar	
Conformitate administrativă	Respectarea standardelor de documentare	95%

5. Monitorizarea post-licență

- Periodicitate: După obținerea licenței de funcționare, mecanismele de evaluare trebuie să fie menținute și actualizate pentru a respecta standardele pe termen lung.
- Supraveghere externă: autoritățile pot realiza verificări periodice pentru a asigura conformitatea.

6. Beneficii ale mecanismelor de evaluare internă

- Calitate constantă: Asigurarea unor servicii la standarde înalte pe termen lung.
- Conformitate legală: Respectarea cerințelor pentru menținerea licenței.
- Îmbunătățire continuă: Adaptarea serviciilor la nevoile beneficiarilor.
- Transparență: Implicarea beneficiarilor și a personalului în procesul de monitorizare și evaluare.

Prin implementarea mecanismelor de evaluare internă, serviciul social Servicii de asistență comunitară asigură furnizarea unor servicii sociale eficiente, conforme și adaptate nevoilor reale ale beneficiarilor.

ÎMBUNĂTĂȚIREA PERMANENTĂ A PROCEDURILOR DE LUCRU ÎN FUNCȚIE DE FEEDBACKUL OBȚINUT PRIN MECANISMELE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PERSOANELOR BENEFICIARE, DE REZULTATE ȘI INSPECȚIA SOCIALĂ

Îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru în cadrul Centrului de zi de consiliere și informare, este esențială pentru a menține și ridica standardele de calitate în îngrijirea persoanelor vulnerabile. Acest proces trebuie să se bazeze pe un flux continuu de informații, inclusiv feedback-ul beneficiarilor, inspecțiile externe, monitorizările independente, și evaluările interne. Pentru a menține standardele de calitate și a răspunde nevoilor beneficiarilor, este necesar un proces continuu de revizuire și îmbunătățire a procedurilor de lucru. Acest proces se bazează pe trei piloni principali:

1. Feedback-ul obținut de la beneficiari.
2. Rezultatele mecanismelor de evaluare internă.
3. Recomandările și concluziile inspecțiilor sociale.

1. Procesul de îmbunătățire a procedurilor

1.1 Colectarea feedback-ului de la beneficiari

Scop: Identificarea problemelor, nevoilor nesatisfăcute și gradului de satisfacție al beneficiarilor.

Metode:

- Chestionare anonime aplicate periodic (trimestrial).
- Interviuuri directe, dacă este cazul (ex., pentru beneficiari vulnerabili care nu pot completa chestionare).
- Cutii pentru sugestii plasate într-un loc accesibil beneficiarilor.

Exemple de întrebări din chestionar:

- „Cum evaluați calitatea serviciilor primite?” , „Ce aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite?” , „Cum evaluați implicarea personalului?”

Analiză:

- Se centralizează răspunsurile și se identifică aspectele problematice sau punctele forte.

1.2 Monitorizarea rezultatelor mecanismelor de evaluare internă

Scop: Verificarea eficienței serviciilor și identificarea abaterilor de la standardele de calitate.

Metode:

- Analiza indicatorilor de performanță (procentul beneficiarilor care își ating obiectivele, procentul activităților realizate conform planificării).
- Rapoarte periodice de evaluare internă.
- Compararea progresului beneficiarilor față de obiectivele stabilite în planurile de intervenție.
- Exemplu: Dacă procentul beneficiarilor care își ating obiectivele este sub 80%, se analizează cauzele și se implementează măsuri corective (ex., formare suplimentară a personalului).

1.3 Recomandările inspecțiilor sociale

Scop: Asigurarea conformității cu legislația și standardele minime de calitate.

Metode:

- Colaborarea cu reprezentanții inspecțiilor sociale pentru evaluarea periodică a centrului.
- Preluarea recomandărilor din rapoartele de inspecție.
- Revizuirea procedurilor în funcție de concluziile inspecției.
- Exemplu: Dacă inspecția socială constată lipsa unei documentații complete pentru beneficiari, se implementează o procedură strictă pentru actualizarea și păstrarea dosarelor.

2. Etapele procesului de îmbunătățire

2.1 Identificarea punctelor slabe

- Date utilizate:
- Rezultatele chestionarelor și interviurilor beneficiarilor.
- Indicatorii de performanță (de ex., progresul beneficiarilor, gradul de satisfacție).
- Observațiile și concluziile inspecțiilor sociale.
- Exemplu: Un feedback negativ frecvent ar putea fi: „Activitățile centrului nu sunt suficient de variate.” Acest aspect este identificat ca punct slab.

2.2 Planificarea schimbărilor

Scop: Stabilirea modificărilor necesare pentru îmbunătățirea serviciilor.

1. Se organizează o ședință internă pentru discutarea concluziilor și propunerea soluțiilor.

2. Se elaborează un plan de acțiune care include:

- Modificările ce urmează a fi implementate.
- Responsabilii pentru implementarea schimbărilor.
- Termene limită.

2.3 Implementarea schimbărilor

Scop: Punerea în aplicare a măsurilor stabilite.

1. Comunicarea schimbărilor către personal și beneficiari.
2. Organizarea de sesiuni de formare pentru personal, dacă este necesar.
3. Ajustarea documentației relevante (ex., actualizarea regulamentului intern, a planurilor de intervenție).

2.4 Monitorizarea schimbărilor

Scop: Verificarea impactului schimbărilor asupra serviciilor și beneficiarilor.

1. Se evaluează periodic progresul măsurilor implementate.

2. Se colectează noi feedback-uri de la beneficiari.

3. Se întocmesc rapoarte privind eficiența schimbărilor.

Exemplu: După introducerea unor activități noi, se măsoară gradul de participare al beneficiarilor și nivelul de satisfacție.

3. Mecanisme de îmbunătățire permanentă

3.1 Feedback de la beneficiari, instrumente:

- Chestionare anonime (lunare sau trimestriale).
- Cutii de sugestii accesibile.
- Sesiuni de focus-grupuri pentru discuții directe.

Analiză:

- Centralizarea răspunsurilor și raportarea către personalul de conducere.
- Identificarea tendințelor generale (ex., mai multe reclamații legate de o anumită activitate sau problemă).

3.2 Monitorizarea indicatorilor de performanță

- Exemple de indicatori utilizați:

Procentul beneficiarilor care își ating obiectivele planului de intervenție: $\geq 70\%$.

Procentul activităților realizate conform planificării: 90%.

Gradul de satisfacție generală al beneficiarilor: 85%.

- Analiză: Indicatorii care nu ating țintele stabilite sunt identificați ca puncte problematice.

3.3 Auditi interne și inspecții sociale

Audit intern:

- Verificarea respectării procedurilor și completitudinea documentelor (dosarele beneficiarilor, rapoartele de activitate).

- Analizarea utilizării resurselor financiare și materiale.

Inspecție socială:

- Identificarea neconformităților în activitate.
- Aplicarea recomandărilor inspectorilor pentru îmbunătățire.

4. Beneficii ale îmbunătățirii continue

1. Creșterea calității serviciilor: Beneficiarii primesc sprijin mai bine adaptat nevoilor lor.

2. Transparență și încredere: Feedback-ul beneficiarilor și concluziile inspecțiilor sunt luate în considerare în mod real.

3. Conformitate legală: Respectarea standardelor și cerințelor pentru menținerea licenței.

4. Motivarea personalului: Instruirea și implicarea în procesul de îmbunătățire cresc satisfacția angajaților.

Prin implementarea unui proces structurat de îmbunătățire continuă, Centrul de zi de consiliere și informare poate asigura nu doar respectarea standardelor, ci și o adaptare permanentă la nevoile beneficiarilor și la cerințele legale. Acest lucru contribuie la o reputație mai bună și la un impact social mai mare.

5. Rapoartele de monitorizare independentă și audit extern

a) Monitorizare independentă

- Se pot angaja organizații terțe independente (ONG-uri, firme de audit specializate) pentru a efectua monitorizări periodice și pentru a oferi o evaluare imparțială a calității serviciilor.

- Rapoarte detaliate prin care organizațiile independente vor elabora rapoarte detaliate privind condițiile de trai, interacțiunea dintre personal și beneficiari, respectarea drepturilor beneficiarilor și eficiența serviciilor.

b) Audit extern al calității serviciilor

- Furnizorul de servicii sociale poate contracta firme de audit specializate pentru a evalua conformitatea cu standardele legale și pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire.

- Aceste rapoarte vor evalua aspecte precum eficiența proceselor interne, siguranța beneficiarilor, gestionarea resurselor, dar și satisfacția generală a beneficiarilor.

- Pe baza auditului, furnizorul poate implementa soluții pentru optimizarea funcționării serviciului social, îmbunătățirea relației cu beneficiarii și personalul, și respectarea standardelor de siguranță și calitate.

6. Mecanismul de evaluare internă și externă

a) Evaluare internă continuă

- se implementează un audit intern periodic, realizat de echipa de management, pentru a verifica conformitatea zilnică cu procedurile interne, calitatea serviciilor și siguranța beneficiarilor.

- Echipa de management și personalul de conducere se vor reuni săptămânal sau lunar pentru a analiza performanțele serviciilor și pentru a evalua starea beneficiarilor.

- Periodic, personalul este evaluat în funcție de competențele profesionale și interacțiunea cu beneficiarii. Rezultatele acestei evaluări sunt integrate în planurile de formare continuă.

b) Evaluare externă la inițiativa furnizorului

- În plus față de inspecțiile oficiale, furnizorul poate iniția evaluări externe suplimentare pentru a garanta că serviciile oferite sunt de cea mai bună calitate.

- Pe baza recomandărilor primite în urma evaluărilor externe, se vor ajusta procedurile și se vor implementa noi practici pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.

7. Îmbunătățirea continuă a procedurilor

a) Revizuirea anuală a procedurilor interne

- Procedurile de lucru trebuie revizuite și actualizate anual, pe baza evaluărilor interne și externe, a feedbackului primit de la beneficiari și a rezultatelor auditului.

- După revizuire, schimbările sunt comunicate întregului personal și implementate imediat în activitățile zilnice.

- Personalul este instruit constant pentru a fi la curent cu noile proceduri și pentru a îmbunătăți îngrijirea beneficiarilor.

b) Proces de îmbunătățire în urma auditului extern

- Recomandările oferite în urma auditului extern sunt implementate pentru a îmbunătăți eficiența, transparența și siguranța serviciilor.

- După implementarea măsurilor corective, se efectuează o nouă evaluare pentru a verifica eficiența acestora.

Îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru în cadrul Centrului de zi de consiliere și informare este un proces continuu care se bazează pe multiple surse de feedback și evaluare: de la chestionare de satisfacție ale beneficiarilor, la inspecții externe realizate de autorități, monitorizări independente și audituri externe. Implementarea eficientă a acestor mecanisme garantează menținerea și ridicarea calității serviciilor oferite, asigurând siguranța și bunăstarea beneficiarilor.

ACTUALIZAREA PLANULUI PROPRIU DE DEZVOLTARE A SERVICIULUI SOCIAL ÎN FUNCȚIE DE FEEDBACKUL COLECTAT PRIN MIJLOACE DE EVALUARE CENTRATE PE NEVOILE PERSOANEI BENEFICIARE

Actualizarea planului de dezvoltare a serviciului social este un proces esențial pentru adaptarea continuă a serviciilor la nevoile beneficiarilor și pentru asigurarea calității, eficienței și sustenabilității. Aceasta implică analiza feedback-ului colectat prin mecanisme de evaluare centrate pe beneficiar și integrarea concluziilor în strategia de dezvoltare a serviciului.

1. Etapele procesului de actualizare a planului

1.1 Colectarea feedback-ului centrat pe beneficiar

- Obiectiv: Identificarea nevoilor reale ale beneficiarilor și a gradului de satisfacție față de serviciile oferite.
- Metode utilizate:

1. Chestionare de satisfacție: Aplicate periodic pentru a colecta opiniile beneficiarilor despre serviciile și activitățile disponibile.

2. Interviu direct: Discuții individuale sau de grup cu beneficiarii pentru o înțelegere mai profundă a nevoilor lor.

3. Observația directă: Monitorizarea participării beneficiarilor la activități și a interacțiunii acestora cu personalul.

4. Cutii de sugestii anonime: Permite beneficiarilor să propună îmbunătățiri fără presiuni.

1.2 Analiza feedback-ului colectat

- Obiectiv: Identificarea aspectelor pozitive și negative în furnizarea serviciilor.

- Activități:

1. Centralizarea datelor din chestionare, interviuri și observații.

2. Clasificarea problemelor identificate în funcție de prioritate (ex. nevoi urgente, aspecte de îmbunătățit pe termen lung).

3. Compararea feedback-ului cu obiectivele existente ale planului de dezvoltare.

1.3 Revizuirea obiectivelor planului de dezvoltare

- Obiectiv: Adaptarea strategiei de dezvoltare la nevoile identificate și la prioritățile beneficiarilor.

1. Evaluarea obiectivelor existente:

- Sunt acestea relevante pentru nevoile actuale ale beneficiarilor?

- Se alocă suficiente resurse pentru atingerea lor?

2. Adăugarea sau ajustarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung.

3. Realocarea resurselor, dacă este necesar (ex., personal suplimentar pentru consiliere sau achiziții de materiale pentru activități recreative).

1.4 Crearea unui plan de acțiune actualizat

- Obiectiv: Transformarea obiectivelor revizuite în acțiuni concrete.

1. Elaborarea unui plan de acțiune detaliat care să includă:

- Noile activități sau servicii propuse.
- Resursele necesare (umane, materiale, financiare).
- Termenele de implementare.

2. Stabilirea responsabilităților pentru fiecare măsură (personal conducere, personal, colaboratori).

3. Crearea unui sistem de monitorizare a progresului (ex., rapoarte lunare, verificări periodice).

1.5 Implementarea măsurilor propuse

- Obiectiv: Punerea în aplicare a modificărilor stabilite în planul de dezvoltare.

1. Comunicarea schimbărilor către personal și beneficiari.

2. Organizarea de sesiuni de instruire, dacă este necesar, pentru personalul implicat.

3. Demararea activităților noi sau ajustate conform planului.

1.6 Monitorizarea și evaluarea impactului

- Obiectiv: Verificarea eficienței modificărilor aduse și adaptarea în continuare, dacă este necesar.

- Metode:

1. Reevaluarea periodică a beneficiarilor pentru a măsura îmbunătățirile (ex., chestionare de satisfacție).

2. Compararea rezultatelor actuale cu cele anterioare modificărilor.

3. Ajustarea planului de dezvoltare, dacă este necesar.

2. Structura unui plan de dezvoltare actualizat

Elemente principale ale planului

1. Analiza situației actuale:

- Rezultatele evaluării beneficiarilor.

- Feedback-ul colectat.
 - Resursele disponibile.
2. Obiectivele revizuite:
- Obiective specifice, măsurabile, realizabile, relevante și încadrate în timp (SMART).
3. Planul de acțiune:
- Activitățile planificate.
 - Termenele și resursele necesare.
 - Responsabilii pentru implementare.
4. Indicatorii de performanță:
- Exemplu: procentul beneficiarilor satisfăcuți, gradul de participare la activități.
5. Sistemul de monitorizare:
- Mecanismele de verificare a progresului (ex., rapoarte, inspecții, reevaluări).

3. Beneficiile actualizării planului de dezvoltare

1. Adaptabilitate: Serviciile răspund prompt nevoilor și așteptărilor beneficiarilor.
2. Eficiență: Resursele sunt direcționate acolo unde sunt cele mai necesare.
3. Implicare: Beneficiarii se simt ascultați și implicați în procesul de îmbunătățire.
4. Sustenabilitate: Planul actualizat permite o dezvoltare pe termen lung, în acord cu cerințele legale și comunitare.
5. Calitate crescută: Procedurile și activitățile sunt optimizate constant, asigurând un impact pozitiv asupra beneficiarilor.

Prin actualizarea regulată a planului de dezvoltare, serviciul social își menține relevanța, respectă standardele legale și îmbunătățește continuu impactul asupra comunității deservite.

CAPITOLUL II

CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIULUI SOCIAL

1. Scopul

Scopul planului de dezvoltare a serviciului social Centrul de zi de consiliere și informare este de a asigura furnizarea unor servicii sociale de calitate, centrate pe nevoile beneficiarilor, contribuind la creșterea calității vieții persoanelor vulnerabile, în conformitate cu misiunea furnizorului de servicii sociale, care are drept obiectiv principal protecția socială și îngrijirea persoanelor vulnerabile, asigurându-le un mediu sigur, confortabil și demn.

Serviciul social Centrul de zi de consiliere și informare, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, Legea asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standard minim de calitate aplicabil: acest serviciu poate funcționa doar în baza anexei 7 din Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

Serviciul social Centrul de zi de consiliere și informare din comuna Bozovici va funcționa conform HG.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale - cod serviciu social 8899CZ-PN-III.

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, acest plan de dezvoltare a serviciilor sociale respectă principiile calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din aceeași lege, și este aliniat politicilor naționale și sectoriale în domeniul asistenței sociale. Fiecare obiectiv și serviciu social prevăzut în acest plan are propriul plan de dezvoltare, corelat cu scopul și funcțiile sale, așa cum sunt stabilite în regulamentul de organizare și funcționare.

În conformitate cu prevederile art.9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012, persoanele juridice prevăzute la art.37 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, 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;

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

Planul de dezvoltare se concentrează pe furnizarea de servicii sociale pentru persoanele vulnerabile din comunitate (copii, familii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane fără adăpost, persoane aflate în sărăcie, victime ale violenței în familie, precum și alte persoane, grupuri sau categorii vulnerabile), informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Cuvinte-cheie relevante pentru domeniul serviciilor sociale ales:

- Asistență socială: Sprijin pentru persoanele vulnerabile.
- Intervenție personalizată: Planuri de intervenție pentru nevoile fiecărui beneficiar.

- Prevenție: Măsuri proactive pentru evitarea marginalizării.
- Calitate: Respectarea standardelor minime impuse de legislație.
- Parteneriate: Colaborări interinstituționale pentru îmbunătățirea serviciilor.
- Sustenabilitate: Gestionarea eficientă a resurselor pentru continuitatea serviciilor.
- Evaluare: Monitorizarea permanentă a impactului și satisfacției beneficiarilor.
- Accesibilitate: Servicii disponibile pentru persoanele vulnerabile.

Obiective generale:

1. Îmbunătățirea accesului la servicii sociale: Crearea și menținerea unui mediu accesibil și adaptat pentru persoanele beneficiare.
2. Dezvoltarea calității serviciilor: Creșterea eficienței și eficacității prin implementarea de standarde moderne și bune practici.

Obiective specifice:

1. Extinderea gamei de servicii:
 - Introducerea unor programe pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor vulnerabile.
 - Diversificarea activităților.
2. Formarea și instruirea personalului:
 - Organizarea de cursuri pentru dezvoltarea competențelor profesionale.
 - Promovarea unui mediu de lucru colaborativ și transparent.
3. Monitorizarea și evaluarea continuă a serviciilor:
 - Implementarea unor mecanisme moderne de evaluare a progresului beneficiarilor.
 - Colectarea feedback-ului pentru adaptarea constantă a activităților.
4. Promovarea parteneriatelor interinstituționale:
 - Colaborări cu ONG-uri, instituții educaționale și autorități locale.
5. Utilizarea eficientă a resurselor:
 - Optimizarea alocării bugetare și atragerea de fonduri externe (proiecte europene, sponsorizări).

Rezultate așteptate:

1. Creșterea satisfacției beneficiarilor: Minimum 85% beneficiari satisfăcuți de calitatea serviciilor.
2. Progres vizibil: Peste 70% dintre beneficiari își vor atinge obiectivele stabilite în planurile de intervenție.
3. Accesibilitate crescută: Extinderea serviciilor pentru un număr mai mare de beneficiari vulnerabili.
4. Conformitate legală: Menținerea standardelor și respectarea cerințelor legale pentru licențiere.
5. Impact comunitar pozitiv: Reducerea riscului prevenirii marginalizării.

Perspective de dezvoltare:

- **Integrarea socială:** Crearea unor oportunități pentru ca persoanele vulnerabile să interacționeze și să participe activ la viața comunității;
- **Promovarea independenței:** Activități care să contribuie la dezvoltarea abilităților de viață și la creșterea autonomiei;
- **Dezvoltarea abilităților fizice și cognitive:** Exercițierea și îmbunătățirea abilităților motorii și intelectuale;
- **Creșterea stimei de sine:** Activități care ajută la încrederea în propriile forțe și la îmbunătățirea stării emoționale;
- **Promovarea incluziunii sociale:** Reducerea barierelor dintre persoanele cu dizabilități și comunitatea generală, prin implicare activă în diverse proiecte și activități.

Acest plan de dezvoltare se aliniază cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare și Legii asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare, punând accent pe adaptarea permanentă la nevoile beneficiarilor și pe furnizarea unor servicii sociale de calitate.

3.Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Context național

1.1 Cadru legislativ național

- > Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale:
 - Stabilește principiile și cadrul general pentru furnizarea de servicii sociale.
 - Prioritizează sprijinirea persoanelor cu dizabilități prin servicii specializate.
- > Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale: o Impune standarde minime de calitate pentru furnizarea serviciilor sociale.
 - Obligă furnizorii să se acrediteze și să obțină licențe pentru fiecare serviciu oferit.

1.2. Situația socială la nivel național

Creșterea vulnerabilităților sociale:

- Persoane vârstnice, copii din familii defavorizate, persoane cu dizabilități și persoane fără adăpost reprezintă categorii prioritare.

- Schimbările economice recente (inflație, creșterea costului vieții) au amplificat inegalitățile sociale.
- Acces limitat la servicii sociale.
- Deficitul de personal calificat în domeniul asistenței sociale afectează calitatea și disponibilitatea serviciilor.
- Nevoia de diversificare a serviciilor.

1.3 Politici publice relevante

Strategia pentru Dezvoltarea Serviciilor Sociale:

- Încurajează parteneriatele public-private și atragerea de fonduri europene.
- Prioritizează dezvoltarea serviciilor de proximitate și a centrelor comunitare.

Programul Operațional Incluziune și Demnitate Socială (POIDS):

- Finanțează proiecte pentru extinderea serviciilor sociale și creșterea capacității furnizorilor.

Pilonul European al Drepturilor Sociale:

- Subliniază accesul egal la servicii sociale de calitate pentru toți cetățenii, în special pentru grupurile vulnerabile.

2. Context local

2.1 Specificul comunității locale

Caracteristici demografice:

- Populație îmbătrânită, cu o proporție semnificativă de persoane vârstnice care necesită servicii de îngrijire și suport.
- Familii cu venituri reduse, aflate în risc de excluziune socială.
- Persoane cu dizabilități care întâmpină dificultăți în accesarea serviciilor

Nevoile identificate:

- Acces insuficient la servicii pentru persoanele cu dizabilități.
- Lipsa unei rețele eficiente de parteneriate între furnizorii de servicii sociale și autoritățile locale.

2.2 Infrastructura serviciilor sociale existente

Servicii disponibile:

- Prezența unor centre sociale, dar cu resurse limitate.
- Furnizori de servicii publici și privați, însă activitatea acestora nu acoperă integral nevoile comunității

Deficiențe identificate:

- Personal insuficient sau necalificat pentru a oferi servicii specializate
- Spații insuficiente sau neadaptate pentru activități.
- Finanțare redusă pentru extinderea și diversificarea serviciilor sociale.

2.3 Colaborarea cu autoritățile locale

Rolul autorităților locale:

- Serviciile publice de asistență socială din cadrul primăriilor joacă un rol central în identificarea și finanțarea serviciilor sociale necesare.

- Parteneriatele locale sunt esențiale pentru coordonarea și dezvoltarea serviciilor.

Implicare comunitară:

- Mobilizarea voluntarilor și a organizațiilor non-guvernamentale.
- Parteneriate cu școli, biserici și alte instituții pentru sprijinirea integrării sociale.

2.4 Probleme specifice la nivel local

Accesibilitate limitată:

- Lipsa facilităților pentru persoane cu dizabilități.

Grad scăzut de conștientizare:

- Mulți potențiali beneficiari nu cunosc serviciile disponibile sau modul de accesare a acestora.

Resurse insuficiente:

- Bugete limitate pentru implementarea proiectelor noi.
- Lipsa spațiilor adecvate pentru extinderea activităților.

3. Relevanța contextului pentru planul de dezvoltare

Integrarea cerințelor naționale și locale:

- Planul de dezvoltare trebuie să răspundă atât priorităților stabilite de legislația națională, cât și nevoilor comunității locale.

Abordare centrată pe beneficiar:

- Activitățile și serviciile vor fi planificate pe baza specificului demografic și socio-economic al comunității.

Parteneriate locale puternice:

- Dezvoltarea unor colaborări eficiente cu autoritățile și organizațiile locale pentru mobilizarea resurselor și extinderea impactului social.

Acest context național și local oferă cadrul necesar pentru o planificare realistă și strategică, orientată către îmbunătățirea serviciilor sociale și creșterea accesului beneficiarilor la sprijin de calitate.

Obiectivele și măsurile concrete ale planului includ:

Obiective generale

1. Creșterea accesului la servicii sociale de calitate:

- Asigurarea disponibilității și accesibilității serviciilor pentru persoanele vulnerabile.

2. Dezvoltarea și diversificarea serviciilor oferite:

- Extinderea gamei de activități și programe pentru a răspunde nevoilor complexe ale beneficiarilor.

3. Consolidarea capacității instituționale:

- Creșterea competențelor personalului și îmbunătățirea infrastructurii.

4. Creșterea impactului social și a incluziunii beneficiarilor:

- Facilitarea reintegrării sociale a persoanelor vulnerabile.

2. Obiective specifice și măsuri concrete

2.1 Îmbunătățirea accesului la servicii

- Obiectiv: Creșterea numărului de beneficiari care accesează serviciile sociale.

- Măsuri:

1. Organizarea de campanii de informare în comunitate despre serviciile disponibile.

2. Crearea unui ghid simplificat pentru accesarea serviciilor.

3. Asigurarea transportului pentru beneficiarii cu mobilitate redusă.

4. Dezvoltarea unui sistem digital pentru programări și consultații.

2.2 Diversificarea serviciilor sociale

● Obiectiv: Oferirea unor activități și programe adaptate diversității nevoilor beneficiarilor. ● Măsuri și rezultate:

- Integrarea socială: Crearea unor oportunități pentru ca persoanele cu dizabilități să interacționeze și să participe activ la viața comunității;

- Promovarea independenței: Activități care să contribuie la dezvoltarea abilităților de viață și la creșterea autonomiei;

- Dezvoltarea abilităților fizice și cognitive: Exercițierea și îmbunătățirea abilităților motorii și intelectuale;

- Creșterea stimei de sine: Activități care ajută la încrederea în propriile forțe și la îmbunătățirea stării emoționale;

- Promovarea incluziunii sociale: Reducerea barierelor dintre persoanele cu dizabilități și comunitatea generală, prin implicare activă în diverse proiecte și activități.

2.3 Consolidarea capacității instituționale

- Obiectiv: Asigurarea resurselor umane, materiale și financiare necesare.

- Măsuri:

1. Recrutarea și formarea personalului pentru a răspunde cerințelor serviciilor diversificate.

2. Organizarea de cursuri de formare continuă pentru personalul existent.

3. **Modernizarea spațiilor destinate activităților prin achiziția de mobilier, echipamente și materiale didactice.**

4. Accesarea de fonduri europene și naționale pentru finanțarea extinderii.

2.4 Monitorizarea și evaluarea calității serviciilor

- Obiectiv: Creșterea satisfacției beneficiarilor și asigurarea respectării standardelor.

- Măsuri:

1. Implementarea unui sistem de feedback prin chestionare de satisfacție trimestriale.

2. Introducerea unui audit intern anual pentru evaluarea conformității și calității serviciilor.

3. Utilizarea indicatorilor de performanță pentru măsurarea progresului (exemplu procentul beneficiarilor care își ating

obiectivele individuale).

2.5 Creșterea incluziunii sociale a beneficiarilor

- Obiectiv: Facilitarea integrării beneficiarilor în comunitate.

- Măsuri:

1. Dezvoltarea unor programe de sprijin pentru angajabilitate (cursuri de calificare).

2. Organizarea de activități de voluntariat pentru beneficiari, implicându-i în viața comunității.

3. Crearea unor parteneriate cu instituții locale (școli, biserici, ONG-uri) pentru organizarea de evenimente comune.

4. Implementarea unor programe de prevenție pentru reducerea riscurilor de instituționalizare a persoanelor cu dizabilități

3. Rezultate așteptate

1. Creșterea numărului de beneficiari: Cu minimum 30% în următorii ani.

2. Diversificarea serviciilor: Adăugarea de noi tipuri de activități până la finalul primului an.

3. Satisfacția beneficiarilor: Minimum 85% dintre beneficiari mulțumiți de calitatea serviciilor.

4. Capacitatea personalului: Minimum 90% din personal instruit anual.

5. Impact social crescut: Creșterea ratei de integrare a beneficiarilor cu dizabilități cu cel puțin 20%.

Planul de dezvoltare include obiective și măsuri clare, orientate spre diversificarea și îmbunătățirea serviciilor sociale, pentru a răspunde mai bine nevoilor beneficiarilor și pentru a promova incluziunea socială. Rezultatele așteptate și indicatorii de performanță asigură monitorizarea progresului și adaptarea continuă la cerințele comunității.

4. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Planul de dezvoltare pentru furnizarea de servicii sociale este guvernat de o serie de principii fundamentale, conform art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012. Aceste principii de asigurare, accesibilitate și sustenabilitatea serviciilor oferite persoanelor vulnerabile.

a) Acordarea serviciilor sociale

- Principiul nediscriminării - toți beneficiarii vor primi servicii sociale fără niciun fel de discriminare bazată pe rasă, etnie, religie, gen, orientare sexuală sau dizabilitate.
- Eficacitate și accesibilitate - serviciile sunt centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului, asigurând îngrijirea personalizată și eficientă, adaptarea condițiilor fizice, emoționale și sociale ale persoanelor cu dizabilități.
- Sustenabilitate - toate măsurile și serviciile sunt planificate astfel încât să fie durabile și să răspundă cerințelor pe termen lung ale beneficiarilor și ale comunității.

b) Relația dintre furnizori și beneficiarii acestora

- Transparență și comunicare - beneficiarii și familiile acestora vor primi informații corecte și transparente despre toate aspectele legate de îngrijire, intervenție medicală și activități. Vor fi metode clare de comunicare adaptate nevoilor de dezvoltare ale beneficiarilor.
- Confidențialitate și securitate - informații personale și medicale ale beneficiarilor vor fi tratate cu confidențialitate maximă, conform legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
- Prevenirea abuzurilor - mecanisme de prevenire și combatere a abuzurilor (fizice, psihologice sau financiare) sunt implementate pentru a proteja beneficiarii. Personalul va fi instruit pentru a recunoaște și a interveni în cazuri de abuz.

c) Participarea beneficiarului

- Implicare activă - beneficiarii vor fi implicați în toate etapele planificării și acordării serviciilor sociale. Aceștia vor avea un cuvânt de spus în luarea deciziilor referitoare la planurile de intervenție.
- Evaluare constantă - feedback-ul beneficiarilor va fi folosit și utilizat pentru a face serviciile oferite și pentru a îngriji nevoile lor în continuare.

d) Relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și reprezentanții societății civile

- Coordonare public-privat - furnizorul va colabora activ cu autoritățile locale și naționale, precum și cu organizații non-guvernamentale și parteneri din sectorul privat, pentru a asigura continuitatea și extinderea serviciilor.
- Parteneriate sustenabile - încurajarea parteneriatelor cu organizații din sectorul sănătății, educației și altor servicii de interes public pentru a integra servicii sociale și medicale într-un mod eficient și sustenabil.
- Dezvoltarea serviciilor de proximitate - promovarea dezvoltării unor servicii sociale în proximitatea comunității, pentru a permite beneficiarilor să rămână conectați cu familia și comunitatea lor.

e) Dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale

- Recrutarea de personal calificat - se va pune accent pe angajarea de personal cu pregătire în domeniul îngrijirii persoanelor cu dizabilități, asistenței sociale și medicale.
- Formare continuă - personalul va beneficia de programe de formare profesională continuă, pentru a fi la curent cu noile practici și standarde în domeniul îngrijirii persoanelor vârstnice.
- Condiții de asigurare a muncii adecvate - condiții optime și sigure pentru personalul centrului, inclusiv echipamente moderne și un mediu de lucru sigur, pentru a promova sănătatea și securitatea locului de muncă.
- Implicarea voluntarilor - planul de dezvoltare prevede colaborarea cu voluntarii din comunitate, care pot contribui la activitățile recreative și de suport moral oferite beneficiarilor.

Aceste principii asigură implementarea unui plan de dezvoltare a serviciilor sociale în conformitate cu normele și legislația actuală. Serviciul social propune să ofere servicii sociale de calitate superioară, pe nevoile beneficiarilor, și să mențină un parteneriat strâns cu autoritățile publice și comunitatea.

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

Obiectivul nr. 1: Înființarea și dezvoltarea Centrului de zi de consiliere și informare în comuna Bozovici

a) Numele/categoria/tipul centrului/serviciului social

- Furnizor de servicii: Primăria Comunei Bozovici
- Adresa: Comuna Bozovici, județul Caraș Severin
- Categoria: Instituție Publică
- Tipul serviciului social: Centrul de zi de consiliere și informare
- Codul serviciului social: cod 8899CZ-PN-III; conform Nomenclatorului serviciilor sociale aprobat prin HG nr. 867/2015
- Structura de bază:
Număr de angajați: 3
Structura de conducere: șef centru de zi
Personal de specialitate de îngrijire și asistență: asistent social, psiholog
Voluntari
Evoluția Serviciului

- Anul înființării: 2026-2027
- Surse de finanțare: Bugetul local, proiecte, sponsorizări
- Descriere clădire plus teren: Serviciul social va funcționa în Comuna Bozovici
- Reabilitare și amenajare: Realizarea accesibilităților specifice pentru asistarea persoanelor cu dizabilități, etc.

Analiza SWOT

Aspecte detalii

Puncte tari Puncte slabe Oportunități	Echipa dinamică, profesionistă; săli consiliere dotate; acces la informații prin diverse mijloace (afișe, pliante, radio, televiziune națională) Procent sub 80% al personalului cu calificare specifică; Posibilitatea de creștere a numărului de beneficiari; diversificarea serviciilor oferite
Amenințări	Concurența cu alte Centre de zi de consiliere și informare

b) Planul de acțiuni pentru dezvoltarea și înființarea serviciului social

Pregătirea, elaborarea documentației de funcționare și obținerea autorizațiilor administrative prealabile funcționării

Persoana responsabilă: Primarul comunei Bozovici

Perioada estimată: 3 luni

Acțiuni specifice:

- Elaborarea documentației necesare pentru obținerea autorizațiilor (autorizație de construcție, autorizație sanitară de la DSP, autorizația ISU (dacă este cazul), autorizația de mediu, autorizația de funcționare
- Obținerea acreditării ca furnizor de servicii sociale conform Legii nr. 197/2012 cu modificările și completările ulterioare.

Rezultat așteptat: Toate autorizațiile obținute, inclusiv acreditarea ca furnizor de servicii sociale

Indicator de monitorizare: Emiterea fiecărei autorizații și finalizarea procesului de acreditare

Responsabil de evaluare: Primarul comunei Bozovici

Informarea comunității

Persoana responsabilă: Asistentul social din cadrul Compartimentului de Asistență Socială Bozovici

Perioada estimată: 2 luni

Acțiuni specifice:

- Crearea și distribuirea de materiale informative (pliante, afișe, website)
- Organizarea unor sesiuni de informare și prezentări pentru comunitatea locală și familiile interesate
- Colaborarea cu autoritățile locale pentru a promova serviciile oferite de Compartimentul de Asistență Socială

Rezultat așteptat: Creșterea gradului de informare și conștientizare în rândul comunității despre servicii oferite

Indicator de monitorizare: Numărul de materiale distribuite, numărul de participanți la sesiuni

Responsabil de evaluare: Compartimentul de Asistență Socială

Deschiderea centrului

Persoana responsabilă: Șef centru de zi

Perioada estimată : 1 lună (după obținerea autorizațiilor)

Acțiuni specifice :

- Organizarea unui eveniment de deschidere pentru persoanele vulnerabile

Asigurarea funcționării

Persoana responsabilă: Șef centru de zi

Perioada estimată: Pe termen lung, după deschidere

Acțiuni specifice:

- Implementarea planurilor de intervenție pentru fiecare beneficiar

Rezultat așteptat: Menținerea unui standard ridicat de satisfacție a beneficiarilor

Indicator de monitorizare: Evaluările lunare ale satisfacției beneficiarilor și raportul de îngrijire

Responsabil de evaluare: asistent social

Strategia în situații de criză

Persoana responsabilă: asistent social

Perioada estimată: 1 lună (simultan cu elaborarea planului de funcționare)

Acțiuni specifice:

Elaborarea unui Plan de urgență conform cerințelor Legii nr. 197/2012, art. 12 alin. (2) lit. m) și HG nr. 118/2014

- Organizarea de sesiuni de pregătire și simulări pentru personal pentru situații de urgență

Rezultat așteptat: Plan de urgență aprobat și funcțional, personal instruit în gestionarea situațiilor de criză

Indicator de monitorizare: Documentul Planului de urgență aprobat, numărul de sesiuni de instruire și simulări

Responsabil de evaluare: primar și autoritățile locale

Planul de acțiuni pentru dezvoltarea și înființarea centrului este structurat astfel încât să asigure implementarea în mod eșalonat a tuturor etapelor necesare pentru furnizarea unor servicii sociale de calitate. Fiecare etapă este însoțită de indicatori clari de monitorizare și persoane responsabile de implementare și evaluare a acțiunilor.

Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru Centrul de zi de consiliere și informare este de 5 ani, conform cerințelor legale de stabilitate în Legea nr. 197/2012 cu modificările și completările ulterioare și în conformitate cu prevederile privind durata de funcționare a licenței de operare.

Planul de dezvoltare urmărește crearea unor servicii sociale oferite persoanelor vulnerabile pe o perioadă de minim 5 ani, cu posibilități de extindere și actualizare în funcție de evaluările periodice și cerințele viitoare. Licența de funcționare va fi solicitată pentru această activitate, cu respectarea tuturor normelor de calitate și a eficienței impuse de legislația în vigoare.

Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

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

Anul 1 (înființare și autorizare):

- Cheltuieli pentru autorizare și licență
- Amenajări, renovări și modernizări ale spațiului
- Consumabile
- Salarii personale
- Surse de finanțare: bugetul local/proiecte/sponsorizări

Anii 2-5 (funcționare și întreținere):

- Salarii personale
- Costuri pentru consumabile, echipamente
- Întreținere și operare
- Surse de finanțare : bugetul local

b. Contracte/angajamente care stau la baza estimărilor

Estimările se bazează pe:

- Contracte cu furnizori de echipamente și materiale necesare
- Parteneriate cu autorități locale pentru finanțare parțială.
- Angajamente cu personalul pentru a respecta normativul de stabilitate personală de legislație.
- Acorduri de colaborare cu partenerii private și sponsori.

c. Estimarea normativului de personal

Conform legislației, normativului de personal este

- Șef centru de zi
- Psiholog
- Asistent social

d. Identificarea spațiului pentru funcționare

Caracteristici ale spațiilor:

- Amenajare/modernizare: Se vor efectua lucrări de extindere și modernizare pentru a respecta standardele de calitate.

Resurse Umane

- Personal necesar: șef centru de zi, asistent social, psiholog.
- Calificările și competențele: cerințele minime de educație, certificări profesionale, experiență relevantă, și formarea continuă.

Resurse Financiare

- Bugetul estimat: la compartimentul economic sunt incluse toate costurile asociate, cum ar fi salariile personalului, achiziția de echipamente, costurile operaționale (utilități, consumabile, etc.), și alte cheltuieli necesare pentru desfășurarea serviciilor.

- Surse de finanțare: bugetul alocat din surse proprii, fonduri europene, donații, subvenții de la stat, și alte surse de venituri.

- Managementul financiar: bugetul va fi gestionat de către compartimentul contabilitate și personalul calificat pentru administrarea fondurilor și procedurile vor fi urmate pentru a asigura transparența și utilizarea eficientă a resurselor financiare.

Resurse Materiale

- Echipamente și materiale: echipamente de lucru, mobilier, calculatoare, materiale de igienă și întreținere, și alte bunuri tangibile necesare pentru funcționarea serviciilor.

- Achiziții și gestionare: selecția furnizorilor, criteriile de achiziție, și procedurile de inventariere și gestionare a bunurilor.

Infrastructura și Spații

- Locație: clădire existentă care vor fi utilizată sau clădire nouă care trebuie construită sau amenajată. Dacă spațiul necesită renovări sau modernizări, descrie planurile pentru acestea.

- Adaptarea spațiului: adaptări ale infrastructurii pentru a respecta normele legale sau pentru a satisface nevoile beneficiarilor, cum ar fi accesibilitatea pentru persoane cu dizabilități, facilități sanitare, sau sisteme de securitate.

- Autorizări necesare: autorizații de construcție, avize ISU pentru securitatea la incendiu.

Resurse Tehnologice

- Sisteme informatice: sisteme informatice speciale pentru gestionarea datelor beneficiarilor, a resurselor, sau pentru facilitarea comunicării interne. Se vor achiziționa și implementa aceste sisteme.

- Instrumente de comunicare: telefoane, sisteme de conferință, platforme online vor fi necesare pentru asigurarea unei bune coordonări între echipe și pentru comunicarea eficientă cu beneficiarii.

Planificarea Resurselor în Timp

- Calendarul utilizării resurselor: care să ilustreze când și cum vor fi utilizate resursele pe parcursul implementării planului.

- Gestionarea riscurilor: Identificarea riscurilor legate de gestionarea resurselor (de exemplu, depășirea bugetului, întârzieri în livrarea echipamentelor) - implementarea măsurilor de gestionare

Monitorizarea și Evaluarea Utilizării Resurselor

- Indicatori de utilizare eficientă: utilizarea bugetului conform planificării, utilizarea eficientă a personalului, și alocarea corectă a echipamentelor și materialelor.

- Revizuii periodice: efectuarea unor revizuii periodice ale utilizării resurselor pentru a ajusta planul în funcție de nevoi și pentru a asigura că implementarea se desfășoară conform așteptărilor.

Considerații suplimentare

- Standardele de cost vor fi conform normativelor legale pentru aplicarea socială destinată persoanelor vulnerabile.

- Obligațiile furnizorului conform Legii nr. 197/2012, furnizorul va asigura standardele minime de calitate și monitorizarea constantă a activității pentru menținerea licenței de funcționare.

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.):

Tipuri de Indicatori de Performanță

Indicatori cantitativi: Acești indicatori măsoară aspecte numerice și obiective ale serviciilor care includ:

- Numărul de beneficiari deserviți: Totalul persoanelor care au primit servicii într-o anumită perioadă.
- Timpul mediu de răspuns: Durata medie între momentul solicitării unui serviciu și momentul în care serviciul este efectiv furnizat.

- Rata de utilizare a resurselor: Procentul de resurse utilizate comparativ cu resursele planificate - bugetul, personalul.

- Rata de retenție a personalului: Procentul de angajați care au rămas în cadrul organizației într-o anumită perioadă.

Indicatori calitativi: Acești indicatori evaluează calitatea serviciilor și satisfacția beneficiarilor care includ:

- Satisfacția beneficiarilor: Nivelul de satisfacție al beneficiarilor evaluat prin sondaje sau interviuri.
- Calitatea serviciilor: Evaluări calitative ale serviciilor furnizate, bazate pe feedback-ul beneficiarilor și pe observațiile personalului.

- Feedback pozitiv/negativ: Proportia feedback-ului pozitiv versus negativ primit de la beneficiari.

- Indicatori de impact: Măsoară efectul pe termen lung al serviciilor asupra beneficiarilor care includ:

- Îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor: Măsurat prin autoevaluări sau evaluări externe înainte și după furnizarea serviciilor.

- Schimbări comportamentale sau de sănătate: Îmbunătățirea sănătății fizice sau mentale a beneficiarilor ca urmare a serviciilor primite.

- Integrarea socială: Progresul beneficiarilor în integrarea socială și participarea activă în comunitate.

Metodologia de Colectare a Datelor

- Instrumente de colectare: chestionare, interviuri, observații directe, rapoarte de activitate, și sisteme informatice de monitorizare.

- Frecvența colectării datelor: în funcție de indicatorul colectat frecvența va fi zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, aceasta asigurând că datele sunt actualizate și relevante pentru evaluarea continuă.

- Responsabilități: personalul de teren, managerii de servicii, sau o echipă specializată în monitorizare și evaluare.

Analiza și Interpretarea Indicatorilor

- Metode de analiză: analize statistice, comparații cu standarde sau obiective predefinite, și analize calitative ale feedback-ului.
- Benchmarking: performanța altor organizații similare sau standardele naționale/ internaționale.
- Raportarea performanței: vor fi raportate rezultatele analizei către părțile interesate, inclusiv managementul organizației, personalul implicat, autoritățile de reglementare, și beneficiarii.

Utilizarea Indicatorilor pentru Îmbunătățirea Serviciilor

- Decizii informate: Indicatorii ajută la identificarea punctelor forte și a celor slabe în implementare.
- Îmbunătățire continuă: rezultatele evaluărilor pot conduce la ajustări ale resurselor, modificări în metodologia de furnizare a serviciilor, sau dezvoltarea de noi servicii care răspund mai bine nevoilor beneficiarilor.

Evaluarea Periodică a Indicatorilor

- **Revizuirea periodică:** Menționează că indicatorii de performanță vor fi revizuiți periodic pentru a se asigura că rămân relevanți și adecvați pentru obiectivele organizației. Acest lucru poate include actualizarea sau înlocuirea indicatorilor care nu mai sunt aplicabili.
- Feedback din partea părților interesate: Descrie modul în care feedback-ul din partea beneficiarilor și a personalului va fi utilizat pentru a rafina și ajusta indicatorii, asigurând că aceștia reflectă corect realitatea serviciilor furnizate.

Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Structura de Monitorizare și Evaluare

- Echipa de monitorizare: rolurile și responsabilitățile fiecărui angajat.
- Organigrama: care să arate ierarhia și liniile de raportare din cadrul echipei de monitorizare și evaluare.

Procesul de Monitorizare

- Frecvența monitorizării: poate fi zilnică, săptămânală, lunară sau trimestrială, în funcție de complexitatea și necesitățile fiecărui serviciu.
- Metodologia de monitorizare: include inspecții regulate, revizui de documente, interviuri cu personalul și beneficiarii, și analiza datelor colectate prin sistemele de raportare.
- Indicatori de monitorizare: indicatorii cheie de performanță care vor fi folosiți pentru a măsura progresul și eficacitatea implementării. Vor fi specificate ce date vor fi colectate și cum vor fi utilizate pentru a monitoriza activitatea.

Procesul de Evaluare

- Evaluări periodice: vor fi realizate evaluări formale la intervale regulate (de exemplu, anual sau semestrial) pentru a analiza performanța generală a planului.
- Metodologia de evaluare: metodele de evaluare, cum ar fi chestionarele de satisfacție, focus grupurile, studiile de caz, evaluările comparative, și audituri externe. Acestea vor fi folosite pentru a măsura impactul pe termen lung al serviciilor și pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire.
- Evaluare internă vs. externă: evaluările interne (realizate de echipa organizației) și evaluările externe (realizate de auditori independenți sau organizații terțe).

Raportarea Rezultatelor

- Raportarea internă: vor fi raportate intern către conducerea organizației, echipele de proiect, și alte părți interesate interne prin rapoarte lunare, trimestriale.
- Raportarea către părți externe: rezultatele vor fi raportate și către părți externe, cum ar fi finanțatorii, autoritățile de reglementare, sau partenerii

Acțiuni Corective și Îmbunătățiri

- Măsuri corective: proceduri pentru adoptarea măsurilor corective în cazul în care monitorizarea sau evaluarea relevă deficiențe sau abateri de la plan. Se va dispune cine va decide și implementa aceste măsuri, și cum vor fi monitorizate ulterior pentru a asigura corectarea problemelor.
- Îmbunătățirea continuă: revizuirea procedurilor, actualizarea planului de dezvoltare, și implementarea de noi practici sau tehnologii.

Feedback și Implicarea Părților Interesate

- Colectarea feedback-ului sondaje, focus grupuri, interviuri sau sugestii adunate din diverse canale de comunicare.
- Utilizarea feedback-ului: pentru a îmbunătăți procesul de monitorizare și evaluare și pentru a adapta serviciile la nevoile în schimbare ale beneficiarilor.

Documentarea și Arhivarea

- Păstrarea evidenței: vor fi documentate toate activitățile de monitorizare și evaluare, inclusiv rapoartele, procesele verbale ale întâlnirilor, și alte documente relevante și vor fi arhivate aceste documente pentru a asigura transparența și conformitatea cu cerințele legale.
- Accesibilitatea datelor: șeful centrului de zi și personalul de specialitate va avea acces la datele și rapoartele de monitorizare și evaluare și cum vor fi acestea protejate pentru a asigura confidențialitatea și securitatea informațiilor.

Concluzie

Acest plan de dezvoltare are ca scop principal creșterea calității Centrului de zi de consiliere și informare asigurând un mediu sigur și confortabil pentru beneficiari. Implementarea acestor măsuri va contribui semnificativ la bunăstarea și satisfacția persoanelor vulnerabile. Continuăm să ne angajăm în oferirea de servicii de înaltă calitate, adaptate nevoilor și așteptărilor beneficiarilor noștri, în concordanță cu standardele naționale și internaționale în domeniul asistenței sociale.

Primar

STOICU ADRIAN SERGIU

Avizat de legalitate

Secretarul general Marin Ion

Președinte de ședință

Tudor Simion

Contarasemnează

Secretarul general

Marin Ion