

HOTĂRÂRE

**privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale al Comunei Terpezița
pentru perioada 2025–2029**

Consiliul Local Terpezița, județul Dolj, constituit în baza Ordinului Prefectului nr. 822/06.11.2024, întrunit în ședință extraordinară,

Având în vedere:

- Referatul de aprobare al Primarului Comunei Terpezița, înregistrat cu nr. 5241/1.09.2025;
- Raportul de specialitate al Compartimentului de asistență socială nr. 5242/1.09.2025;
- prevederile Legii nr. 100/2024 privind serviciile sociale;
- prevederile Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile Ordinului nr. 1040/2024 pentru aprobarea conținutului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;
- prevederile art. 129 alin. (2) lit. d) și alin. (4) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul art. 139 alin. (1) și art. 196 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare:

ADOPTĂ PREZENTA HOTĂRÂRE:

Art. 1. – Se aprobă Planul de dezvoltare a serviciilor sociale al Comunei Terpezița pentru perioada 2025–2029, în forma anexată prezentei hotărâri, parte integrantă din aceasta.

Art. 2. – Compartimentul de asistență socială din cadrul Primăriei Comunei Terpezița va duce la îndeplinire obiectivele și măsurile prevăzute în plan, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Art. 3. – Primarul Comunei Terpezița va asigura punerea în aplicare a prevederilor prezentei hotărâri.

Art. 4. – Prezenta hotărâre se comunică, prin grija Secretarului General, Instituției Prefectului – Județul Dolj, Primarului Comunei Terpezița, Compartimentului de asistență socială și se aduce la cunoștința publică, potrivit legii.

Nr. 56
PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
GRUIA ALINA CRISTINA

Data azi 08.09.2025
SECRETAR GENERAL,
PETRESCU CARMEN ANDREEA

PROCEDURI OBLIGATORII ULTERIOARE ADOPTĂRII HOTĂRĂRII CONSILIULUI LOCAL NR. 56/08.09.2025			
Nr. crt.	Operațiuni efectuate	Data ZZ/LL/AN	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0	1	2	3
1	Adoptarea hotărârii ¹⁾ s-a facut cu majoritate ☐ simpla ☐ absoluta ☐ calificata ²⁾	08/09/2025	
2	Comunicarea către primar ²⁾	08/09/2025	
3	Comunicarea către prefectul județului ³⁾	10/09/2025	
4	Aducerea la cunoștința publică ⁴⁾⁺⁵⁾	10/09/2025	
5	Comunicarea, numai în cazul celei cu caracter individual ⁴⁾⁺⁵⁾	.../.../.....	
6	Hotărârea devine obligatorie ⁶⁾ sau produce efecte juridice ⁷⁾ , după caz	10/09/2025	

**PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE
AL COMUNEI TERPEZIȚA ÎN PERIOADA 2025 - 2029**
aprobat prin Hotărârea consiliului local nr. 66.... din 04.09.2025

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

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

1. Documentarea:

Analiza legislației în vigoare în funcție de categoria de beneficiari pentru care furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte servicii sociale, conform actelor constitutive; legea asistenței sociale, legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, legislația specială cu privire la drepturile fiecărei categorii de beneficiari, Nomenclatorul serviciilor sociale, regulamentele-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, standardele minime de calitate etc., precum și legislația aplicabilă în vederea obținerii tuturor autorizațiilor administrative prealabile funcționării:

Legislație de bază

- Legea nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare, domeniul de aplicare- Cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor sociale- Stabilește principiile de funcționare, tipurile de servicii, responsabilitățile autorităților publice.

- Legea nr. 197/2012 cu modificările și completările ulterioare, domeniul de aplicare- Calitatea și acreditarea serviciilor sociale-stabileste principiile de funcționare, tipurile de servicii, responsabilitățile autorităților publice.

- HG nr. 118/2014 cu modificările și completările ulterioare, publicată în Monitorul Oficial nr. 172/11.03.2014, domeniul de aplicare Metodologia de evaluare a serviciilor sociale - Reglementează condițiile de acreditare a furnizorilor și de licențiere a serviciilor privind aprobarea normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012, care reglementează procedura de evaluare, monitorizare și licențiere a serviciilor sociale de către agențiile teritoriale.

Legislație specifică privind categoriile de beneficiari- Standarde minime de calitate

- Ordinul nr. 27/2019¹ privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi.

- Legea nr. 272/2004 cu modificările și completările ulterioare, domeniul de aplicare- Protecția drepturilor copilului - Relevanță practică.

¹ Standardele minime de calitate pentru Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii (cod serviciu social 8899 CZ-F-I) sunt reglementate de Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi. Aceste standarde sunt structurate în șapte module, fiecare conținând mai multe standarde și cerințe minime. Fiecare cerință are asociați indicatori de realizare (pentru nivel minim și pentru nivel de calitate I – superior).

- Ordinul nr. 797/2017, domeniul de aplicare -regulament-cadru de organizare și funcționare
- Include reglementări privind consilierea părinților, sprijinul familial și prevenirea separării copilului de familie- bază legală pentru elaborarea ROF-ului centrului.

Legislație complementară

- Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;
- Legea nr. 196/2016 privind venitul minim de incluziune, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 217/2003 privind combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- 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;
- Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 160, din 28 februarie 2019 (a fost publicat în suplimentul "160 bis" dedicat anexelor). Prin acest ordin se aprobă standardele minime obligatorii pentru centrele de zi — inclusiv cele pentru consiliere și sprijin părinți-copii – și se abrogă mai multe ordine anterioare (inclusiv 88/2004 și altele).
- Legea nr.116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.448/2006 privind protecția și promovarea persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social în România cu modificările și completările ulterioare;
- H.G nr. 490/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind drepturile persoanelor cu dizabilități "O Românie echitabilă" 2022-2027;
- H.G. nr. 440/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022-2027;
- H.G. nr. 427/2018 privind aprobarea programului de interes național "Servicii comunitare la domiciliu pentru persoanele vârstnice dependente" și a programului de interes național "Creșterea capacității serviciilor publice de asistență socială din unele unități administrativ -teritoriale", cu modificările și completările ulterioare;
- H.G.nr. 317/2019 pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 798/2016 privind aprobarea programului de interes național în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități „Înființarea de servicii sociale de tip centre de zi, centre respiro/centre de criză și locuințe protejate în vederea dezinstituționalizării persoanelor cu dizabilități aflate în instituții de tip vechi și pentru prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități din comunitate" și pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 193/2018 privind aprobarea programului de interes național în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități, "Înființarea de servicii sociale în vederea asigurării

tranziției tinerilor cu dizabilități de la sistemul de protecție specială a copilului către sistemul de protecție a persoanelor adulte cu dizabilități".

- Hotărârea 924/01.08.2024 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale.

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

- Ordin nr. 1.040/6.296/2024 pentru aprobarea modelului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale etc;

- Ordinul 2489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz al persoanelor varstnice;

- HG nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.²

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

Înființarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița răspunde priorităților stabilite prin Strategia Națională pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Copilului 2022–2027, precum și prin Planul Județean de Servicii Sociale Dolj, vizând prevenirea separării copilului de familie și sprijinirea familiilor vulnerabile.

La nivel local, datele statistice și evaluările realizate de Compartimentul de Asistență Socială al Primăriei Terpezița au evidențiat o creștere a numărului de copii în situații de risc, dificultăți parentale și lipsa unor servicii specializate de consiliere și sprijin familial. Comunitatea se confruntă cu probleme precum sărăcia, abandonul școlar și accesul limitat la servicii sociale de suport. În acest context, înființarea centrului reprezintă o măsură necesară pentru prevenirea excluziunii sociale și pentru îmbunătățirea calității vieții copiilor și familiilor aflate în dificultate.

Nevoi identificate deja în comunitate: dotare cu mobilier, materiale didactice și echipamente digitale la școala gimnazială Terpezița, acordarea de servicii de catering la școala gimnazială Terpezița în cadrul programului național „Masă Sănătoasă ” nevoia de sisteme de supraveghere video în comuna Terpezița, de achiziție a unui tractor și a unui buldo-escavator în vederea dotării serviciului pentru situații de urgență al comunei Terpezița etc, reabilitarea căminului Cultural pentru eficientizare energetică etc. Toate aceste nevoi identificate au fost îndeplinite în procent de 80%.

Nevoi noi identificate: necesitatea înființării centrului de zi de consiliere părinți și copii, ca răspuns la nevoile identificate în comunitatea Terpezița.

În analiza contextului înființării serviciilor sociale ținem cont și de evaluarea resurselor existente, a resurselor umane, respectiv personal specializat, a resurselor financiare: buget local, fonduri guvernamentale, fonduri europene, infrastructură disponibilă spații proprii sau închiriate care pot fi utilizate pentru servicii sociale, precum am menționat mai jos, cât și parteneriate existente, colaborări cu ONG-uri, biserici, instituții publice. În analiza contextului înființării serviciilor sociale ținem cont și de analiza SWOT (puncte tari, puncte slabe, oportunități, amenințări), respectiv

- ***puncte tari:*** existența unui compartiment de asistență socială,

² Pentru Nomenclatorul serviciilor sociale și codul 8899 CZ-F-1 se aplică HG 867/2015, aprobat prin M. Of. nr. 834/9 noiembrie 2015, cu modificările ulterioare. În ceea ce privește regulamentele-cadru de organizare și funcționare, aplicabil pentru elaborarea ROF-ului centrului, se utilizează HG 797/2017, publicat în M. Of. nr. 920/23 noiembrie 2017.

- *puncte slabe*: finanțare insuficientă,
- *oportunități*: fonduri europene, parteneriate public-private, legislație
- *amenințări*: migrația forței de muncă, creșterea numărului de beneficiari, birocratie, plecarea tinerilor din comuna Terpezița (mediul rural către mediul urban), îmbătrânirea demografică.

Date statistice reale pentru Comuna Terpezița, Dolj

1. Componentă administrativă

Comuna este formată din următoarele sate: Terpezița (reședință), Căciulatu, Căruia, Floran și Lazu.

2. Suprafață

Suprafața totală: 66,84 km².

3. Populație

Populația în 2021: 1 360 locuitori (densitate: ~28,7 loc./km²).

Comparativ cu anul 2011 (1 673 locuitori), comuna a înregistrat o scădere de aproximativ 18,7%.

4. Structura demografică

Distribuție pe sexe (2021): 673 bărbați (49,49 %) și 687 femei (50,51 %).

Distribuția pe grupe de vârstă (2021):

- 0–9 ani: 94 persoane (6,91 %)
- 10–19 ani: 128 persoane
- 20–29 ani: 114 persoane
- 30–39 ani: 105 persoane
- 40–49 ani: 192 persoane
- 50–59 ani: 180 persoane
- 60–69 ani: 211 persoane (~15,51 %) – cea mai numeroasă grupă de vârstă.

Starea civilă (2021):

- Căsătorii: 810 persoane (59,56 %)
- Divorțați: 55 persoane (4,04 %)
- Văduvi: 310 persoane (22,79 %)
- Necăsătorii: 498 persoane (36,62 %).

5. Compoziție etnică și confesională

Etnie (2021): Români – 94,78 %; Necunoscută – 5,22 %.

Religie: Ortodocși – 94,12 %; Alte sau necunoscute – 5,29 %.

6. Infrastructură și obiective

Cod Poștal: 207215

Alte dotări: 5 școli, 5 grădinițe, o școală profesională, 2 farmacii, o drogherie, o unitate C.E.C. și un cămin cultural.

Monumente istorice importante:

- Așezarea daco-romană de la Lolușteni (secolul IV)
- Biserica „Cuvioasa Paraschiva” (sat Brabeți)
- Biserica și moschee (sat Terpezița)
- Biserica „Adormirea Maicii Domnului”

Implicații pentru dezvoltarea serviciilor sociale în comuna Terpezița

A. Pondere semnificativă a copiilor (0–9 ani)

În contextul în care peste 6,7% din populație are între 0–9 ani, se conturează nevoia de dezvoltare a unor servicii sociale și educaționale adresate copiilor și familiilor cu copii mici.

Este necesară înființarea sau extinderea de:

- Centre de zi pentru copii;
- Servicii de consiliere parentală și sprijin familial, inclusiv pentru prevenirea abuzului, neglijării sau abandonului școlar;
- Programe de educație parentală și comunitară, cu prioritate în zonele cu risc social.

B. Îmbătrânirea populației și nevoi de îngrijire a vârstnicilor

Numărul ridicat de persoane văduve (22,79%) și ponderea mare a populației peste 60 de ani indică o vulnerabilitate crescută a vârstnicilor, în special a celor care locuiesc singuri.

Este necesară dezvoltarea de:

- Servicii de îngrijire la domiciliu (asistenți comunitari, îngrijitori la domiciliu);
- Cluburi pentru vârstnici / centre comunitare pentru combaterea izolării și sprijin emoțional;
- Programe intergeneraționale (activități care implică atât copii, cât și vârstnici).

C. Scăderea demografică (-18,7% între 2011 și 2021)

Exodul tinerilor și îmbătrânirea demografică impun măsuri urgente pentru revitalizarea comunității și creșterea atractivității locuirii în comună.

Este necesară:

- Crearea de servicii sociale integrate pentru sprijinirea familiilor tinere (creșă, grădiniță, consiliere);
- Dezvoltarea de parteneriate public-private pentru crearea de locuri de muncă locale;
- Implementarea de programe pentru tineret, educație civică, voluntariat și antreprenoriat rural;
- Sprijin pentru repatrierea și reintegrarea familiilor întoarse din străinătate;
- Servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice dependente.

Ne propunem

-**Înființarea unui Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii** cu servicii de: asistență socială, consiliere psihologică, sprijin educațional etc. și programe sociale pentru vârstnici.

-Atracția de fonduri europene sau guvernamentale pentru infrastructură socială (PNRR, POIDS, buget local).etc

- *Consultarea reprezentanților administrației publice locale, a potențialilor beneficiari sau a studiilor de caz existente;*

Procesul de fundamentare a înființării **Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”** a inclus consultarea directă a reprezentanților administrației publice locale, a cadrelor didactice din școlile locale, a medicului de familie și a asistentului social comunitar. În cadrul ședințelor de lucru și al întâlnirilor organizate la nivel local, au fost identificate principalele probleme cu care se confruntă copiii și familiile din comunitate.

De asemenea, au fost colectate informații de la potențialii beneficiari prin discuții informale, vizite la domiciliu și observații sociale, realizate de către personalul de specialitate din cadrul Primăriei.

Analiza situațiilor sociale existente a evidențiat cazuri de copii cu risc de abandon școlar, familii monoparentale, părinți cu dificultăți în îndeplinirea responsabilităților parentale și copii cu nevoi de sprijin emoțional și educațional. Aceste consultări și date au stat la baza justificării necesității înființării centrului de zi, ca răspuns la nevoile reale identificate în comunitatea Terpezița.

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

În conformitate cu prevederile art. 10 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, Primăria comunei Terpezița a analizat posibilitatea solicitării de consiliere metodologică din partea Agenției Județene pentru Plăți și Inspecție Socială Dolj.

Având în vedere că documentația de înființare a Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița a fost elaborată cu respectarea prevederilor legale în vigoare și în baza ghidurilor metodologice oficiale, până la această dată nu a fost transmisă o solicitare oficială de consiliere către AJPIIS Dolj. În situația în care, pe parcursul procesului de autorizare/acreditare, va fi necesară clarificarea unor aspecte suplimentare, Primăria Terpezița va solicita sprijinul instituției competente.

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

- Categoria de beneficiari și caracteristici specifice

La nivelul comunei, principala problemă socială identificată în urma activității de zi cu zi a personalului social al primăriei comunei Terpezița, lipsa centrelor de consiliere și sprijin părinți și copii, pentru sprijinirea copiilor aflați în situație de vulnerabilitate cât și a părinților acestora, este lipsa locurilor de muncă pentru adulții din familii vulnerabile, avem nevoie de campanii de informare și conștientizare a necesității integrării pe piața muncii etc.

Scopul consilierii părinților, a copiilor, este de a promova un mediu mai bun și sănătos în cadrul familiei și nu doar însă acest lucru se realizează prin promovarea bunei înțelegeri între membrii familiei, făcându-i să comunice între ei. Există diferite motive predominante necesare pentru prevenire, a evitării situației de risc (se are în vedere asigurarea evitării unor situații cum ar fi: *riscul de excluziune socială, violența, abandonul școlar, separarea copilului de familie etc.*). Astfel subliniem importanța privind consilierea socială, cât și juridică, psihologică/psihopedagogică ce este o nevoie la nivelul comunei Terpezița deoarece *educația este un factor cheie în dezvoltarea atât a comunei cât și a întregii societăți* fiind un instrument puternic pentru a modela viitorul. Toți copiii comunei Terpezița au dreptul să fie ajutați să se dezvolte normal, să își atingă maximul de potențial, însă în cadrul comunei există copii vulnerabili din cauza problemelor ce există în familiile acestora, de aceea lucrul în echipă e bine venit ca abordare interdisciplinară a problematicii copiilor. Sunt vizate aceste situații existente de vulnerabilitate ale copiilor comunei, fără discriminare, pentru a oferi șanse egale de îngrijire, creștere, educație, în situațiile de instabilitate familială, copii cu un părinte, sau fără ambii părinți, sau alte situații precum cele cu risc determinat de sănătate precară sau deficiențe de orice natură.

Astfel Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” va oferi

- serviciul de informare și consiliere socială,
- serviciul de consiliere psihologică(individuală și de grup),
- serviciul de consiliere juridică,
- serviciul de consiliere și sprijin educațional și dezvoltare personală pentru copii/ consiliere și sprijin pentru părinți etc.

Obiectiv general: Înființarea și operaționalizarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, ca structură comunitară de servicii sociale menită să sprijine prevenirea separării copilului de familie, să promoveze bunăstarea copilului și responsabilizarea părinților, contribuind la dezvoltarea durabilă a comunității.

Scopul general al planului este prevenirea separării copiilor de mediul familial, prin crearea unui mediu stabil, sigur și favorabil dezvoltării copiilor și susținerii familiilor în dificultate.

Activitățile planificate includ: informare socială și consiliere; terapie suportivă și suport emoțional; informarea părinților privind drepturile și obligațiile legale; asistență în redactarea de documente sau cereri; activități educative extracurriculare pentru copiii din familii vulnerabile; activități recreative, educative și de socializare.

Funcția generală³ este de: prevenire a separării copilului de familie, identificarea timpurie a situațiilor de risc, sprijin pentru menținerea copilului în mediul, familial, monitorizarea familiilor vulnerabile.

Categoria de beneficiari și caracteristici specifice

- **Copii** aflați în situații de risc (ex. neglijare, dificultăți de integrare școlară/socială, violență în familie etc.),

³ Aceste funcții sunt în conformitate cu prevederile **Ordinului nr. 27/2019, Anexa 1 – Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare și fără cazare destinate copilului și familiei (cod 8899 CZ-F-I)**, respectiv cu reglementările Legii nr. 197/2012 și Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

- **Părinți** sau reprezentanți legali ai acestora, care au nevoie de sprijin în creșterea și educarea copiilor, consiliere socio-psihologică/juridică, abilitare parentală etc. Detaliind avem copilul și/sau familia, copiii aflați la risc de separare de părinți. Din această categorie fac parte și copiii din familii aflate în situații de criză (calamități naturale, lipsa unei locuințe, pierderea veniturilor) pentru care modalitatea de intervenție trebuie să fie rapidă. Pentru acești copii planul de servicii cuprinde și măsuri imediate care să susțină familia până la punerea în drepturi și ieșirea din situația care a generat criza.

- **Copii separați de părinți** - copii aflați în plasament la o persoană sau familie, la asistent maternal, sau într-un serviciu rezidențial, planul individualizat de protecție trebuie să aibă drept finalitate, în cel mai scurt timp posibil, o soluție cu caracter permanent, reintegrarea în familie, adopția națională sau integrarea socio-profesională.

- **Copiii ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate.** Pentru unii dintre aceștia, situația separării de părinți este cu atât mai gravă cu cât sunt lăsați în grija unor membri ai familiei extinse, sau a unor cunoștințe de familie, nenominalizate ca reprezentanți legali; acești copii nu beneficiază de un mediu familial adecvat pentru dezvoltarea lor psiho-emoțională normală, fapt ce duce la scăderea încrederii în sine, scădere a rezultatelor școlare, absenteism și chiar abandon școlar.

- **Copii abuzați, neglijăți sau supuși exploatării.** Abuzul, neglijarea și exploatarea sunt forme de rele tratament produse de către părinți sau orice altă persoană aflată într-o relație de răspundere, încredere sau autoritate față de copil, care produc vătămare acută sau potențială asupra sănătății acestuia și îi pun în pericol viața, dezvoltarea și demnitatea, copii proveniți din familii ce întâmpină dificultăți sociale.

- **Codul și categoria de serviciu social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale:**

Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița cod serviciu social -8899 CZ-F-I.

Un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social

Indicatorii de performanță ai *Centrului de zi de consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița* sunt esențiali pentru evaluarea eficienței și impactului serviciilor oferite, trebuie să reflecte în mod clar eficiența, calitatea serviciilor oferite și impactul asupra beneficiarilor.

Indicatori de eficiență

- Numărul total de beneficiari (copii și părinți) care vor accesa serviciile centrului: minimum 50/an
- Gradul de ocupare a capacității centrului: peste 80% din capacitatea aprobată lunar
- Numărul mediu de ședințe de consiliere/activități socio-educative realizate lunar: minimum 4/grup
- Numărul de activități de grup desfășurate lunar (pentru copii și/sau părinți): minimum 2/lună.

Indicatori de calitate

- Gradul de satisfacție al beneficiarilor pentru serviciile oferite: peste 85% (pe baza chestionarelor de evaluare)
- Respectarea planurilor individualizate de intervenție: peste 90% din cazuri monitorizate trimestrial
- Proporția personalului calificat conform cerințelor standardelor minime: 100%
- Numărul de supervizări/ședințe de formare profesională pentru personal: minimum 2/an

Indicatori de impact

- Procentul părinților care și-au îmbunătățit abilitățile parentale conform evaluărilor inițiale/finale: minimum 70%

- Procentul copiilor care au înregistrat progrese în planul individual (emoțional, comportamental, educațional): minimum 60%
- Numărul cazurilor în care s-a prevenit separarea copilului de familie: minimum 5/an
- Numărul de colaborări/parteneriate cu instituții locale (unități de învățământ, poliție, medic de familie, D.G.A.S.P.C-Dolj etc.): minimum 5/an.

3. Elaborarea procedurilor de lucru, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile serviciului cod 8899 CZ-F-I

Aceste proceduri sunt elaborate în conformitate cu Standardele Minime de Calitate pentru serviciul social de tip centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii, cod 8899 CZ-F-I, aprobate prin Ordinul nr. 27/2019 al MMJS, cu modificările și completările ulterioare.

Primăria comunei Terpezița, în calitate de furnizor de servicii sociale, a inițiat procesul de elaborare a procedurilor de lucru prevăzute de Standardele minime de calitate pentru serviciul social cod 8899 CZ-F-I – *Centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița, conform Ordinului nr. 27/2019.*

Documentația include proceduri care acoperă toate modulele și standardele prevăzute de legislația în vigoare, respectiv: accesarea serviciului, evaluarea, planificarea, furnizarea și închiderea intervenției, respectarea drepturilor beneficiarilor, precum și management și resurse umane etc. Procedurile vor fi redactate astfel încât să reflecte modul concret de organizare și funcționare a serviciului social la nivelul comunei Terpezița și să asigure îndeplinirea indicatorilor de calitate pentru nivelul I (minim obligatoriu). Acestea vor sta la baza activității centrului, urmând să fie implementate după obținerea licenței de funcționare.

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

În situația în care indicatorii de performanță specifici serviciului cod 8899 CZ-F-I depășesc cerințele stabilite în standardele minime de calitate (Ordinul nr. 27/2019), se prevăd proceduri de lucru operaționale pentru integrarea, monitorizarea și raportarea acestor indicatori suplimentari.

Procedurile includ: stabilirea ținutelor anuale și a responsabililor pentru fiecare indicator care depășește standardele, definirea metodologiei de colectare și validare a datelor, analiza trimestrială a rezultatelor și raportarea acestora către funcționarii primăriei și consiliul local. De asemenea, se prevăd corecții în planificarea activităților și în alocarea resurselor, în funcție de performanțele constatate.

Includerea procedurilor de lucru și a indicatorilor de performanță în activitatea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” reprezintă un demers esențial pentru garantarea calității serviciilor sociale oferite și pentru asigurarea unei intervenții eficiente, adaptate nevoilor reale ale beneficiarilor. Atunci când procedurile și indicatorii de performanță depășesc cerințele standardelor minime de calitate, centrul demonstrează un angajament crescut față de excelență, dezvoltare profesională și îmbunătățirea continuă a serviciilor⁴.

În procesul de elaborare a procedurilor de lucru pentru Centrul de zi de consiliere părinți și copii Terpezița, sunt integrați indicatorii de performanță corespunzători nivelului minim de calitate (nivel 1), în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 27/2019. Totodată, Primăria comunei Terpezița își propune, pe parcursul implementării serviciului, să identifice posibilități și resurse pentru introducerea treptată a unor indicatori de performanță care depășesc cerințele minime prevăzute de standardele aplicabile, în vederea creșterii calității serviciilor oferite. Acest

⁴ Notă: Dacă standardul minim prevede organizarea unei activități de grup pe lună pentru părinți, iar centrul organizează cel puțin trei astfel de activități lunar, atunci indicatorul de performanță este depășit. De asemenea, dacă evaluarea planului individualizat de intervenție se realizează o dată la două luni, în loc de trei luni, conform cerințelor minime, atunci procedura de lucru reflectă un nivel superior de calitate.

demers va ține cont de nevoile specifice ale comunității și de capacitatea administrativă și financiară a furnizorului.

Procedurile de lucru sunt instrumente esențiale care ghidează desfășurarea activităților zilnice, de la admiterea beneficiarilor, evaluarea și planificarea intervenției, până la furnizarea efectivă a serviciilor, monitorizare, încetare și feedback. Dacă aceste proceduri sunt detaliate, clare și includ pași suplimentari față de cerințele standardelor minime (de exemplu, evaluări mai frecvente, metode moderne de intervenție, instrumente digitale de monitorizare), ele devin garanții ale unei practici profesioniste și eficiente.

Stabilirea unor indicatori de performanță superiori celor minimi reprezintă un efort strategic. Exemple de astfel de indicatori pot include:

- Creșterea numărului de beneficiari față de minimul cerut;
- Oferirea unor servicii mai variate sau mai frecvente;
- Asigurarea participării la formare continuă pentru tot personalul;
- Creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor peste pragul minim;
- Atingerea unui impact social mai mare, cum ar fi prevenirea mai multor cazuri de separare copil-familie.

Beneficiile includerii indicatorilor și procedurilor extinse sunt:

- Asigurarea unei intervenții mai eficiente și mai rapide în cazurile sociale;
- Creșterea încrederii beneficiarilor și comunității în serviciul oferit;
- Crearea unui model de bună practică ce poate fi replicat și în alte comunități;
- Facilitarea atragerii de finanțări suplimentare (fonduri europene, sponsorizări etc.);
- Îmbunătățirea constantă a nivelului profesional al echipei centrului.

Astfel, dacă standardul prevede o activitate de grup pe lună pentru părinți, iar centrul organizează cel puțin trei astfel de activități, indicatorul de performanță este depășit. Dacă evaluarea planului individualizat de intervenție se face la fiecare două luni, în loc de trei luni conform standardului, atunci procedura de lucru este superioară cerințelor, iar acest tip de abordare va fi implementat în cadrul centrului.

Concluzie:

Includerea acestor proceduri de lucru și indicatori de performanță, care depășesc standardele minime, dovedește angajamentul Centrului de zi de consiliere și sprijin părinți și copii „Terpezița” pentru furnizarea de servicii sociale de calitate, centrate pe nevoile beneficiarilor și adaptate comunității. Această abordare contribuie la profesionalizarea serviciilor sociale și la consolidarea unei rețele locale eficiente de sprijin pentru părinți și copii aflați în dificultate.

5. Estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor la Centrul de zi de consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”.

Menționăm că această estimare are un caracter orientativ și se bazează pe bune practici în managementul serviciilor sociale, pe experiența centrelor similare deja funcționale la nivel național, precum și pe structura de costuri impusă de Standardele Minime de Calitate aplicabile serviciului social de tip centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii (cod 8899 CZ-F-I). Estimarea ia în considerare atât costurile directe, cât și costurile indirecte necesare pentru funcționarea eficientă a centrului și pentru atingerea indicatorilor de performanță asumați, inclusiv a celor care depășesc cerințele minime. Deci se raportează la componența echipei propuse, salariile minime sau uzuale în sistemul public, cheltuieli administrative minime, și conform celor menționate mai sus-necesități legate de standardele Ordinului nr. 27/2019.

1. Cheltuieli de personal (resurse umane specializate)

Funcție	Normă	Nr. persoane	Cost brut/lună/persoană	Total lunar (lei)
Coordonator centru-jurist	1 normă	1	6.000 lei	6.000
Asistent social/inspector cu atribuții în asistență socială	1 normă	1	5.500 lei	5.500
Psiholog/psihopedagog	1 normă	1	5.500 lei	5.500
Educator	1 normă	1	4.500 lei	4.500
Îngrijitor/auxiliar	1 normă	1	3.500 lei	3.500
Personal administrativ	0,5 normă	1	3.000 lei	1.500
TOTAL LUNAR PERSONAL				26.500

2. Cheltuieli materiale și logistice

Categorie	Estimare lunară (lei)
Materiale educative și didactice	2.000
Consumabile igienico-sanitare	1.500
Alimente/gustări pentru copii	4.500
Rechizite și materiale creative	1.000
Costuri utilități (apă, gaz, curent)	2500
Mentenanță și reparații	500
Echipamente IT și licențe software	500
TOTAL LUNAR MATERIALE	12.500

3. Servicii externe și colaborări

Categorie	Estimare lunară (lei)
Supervizare personal	1.000
Formare profesională continuă	1.000
Colaborări cu specialiști externi (medic, terapeut etc.)	2.000
Transport pentru activități externe	1.000
Activități recreative/comunitare	1.500
Evaluări psihologice standardizate	1.000
TOTAL LUNAR SERVICII EXTERNE	7.500

4. Cheltuieli administrative și indirecte

Categorie	Estimare lunară (lei)
Telefon, internet, corespondență	300
Consumabile birou	200
Asigurări, taxe, avize	500
Contabilitate externă/consultanță	500
Promovare/activități de informare	500
TOTAL LUNAR CHELTUIELI INDIRECTE	2 000

REZUMAT TOTAL LUNAR

Categorie	Estimare lunară (lei)
Cheltuieli de personal	26.500
Cheltuieli materiale și logistice	12.500
Servicii externe și colaborări	7.500
Cheltuieli administrative	2.000
TOTAL GENERAL/LUNĂ	48.500

Estimare anuală

48.500 lei x 12 luni = 582.000 lei/an (costul lunar=48500lei, costul mediu pe beneficiar 2204lei lunar).

Valoarea totală a costurilor necesare va fi ajustată în funcție de bugetul local disponibil, sursele de finanțare complementare (fonduri externe, proiecte, sponsorizări) și va fi detaliată în planul financiar anual al centrului.

Concluzie.

Această estimare financiară urmărește să fundamenteze o planificare realistă a resurselor necesare pentru funcționarea eficientă a Centrului de zi de consiliere și sprijin părinți și copii „Terpezița”, în vederea atingerii indicatorilor de performanță stabiliți prin standardele minime de calitate și a furnizării unor servicii sociale adecvate și continue, în conformitate cu legislația în vigoare și cu nevoile identificate ale comunității locale.

Valoarea totală estimată poate varia în funcție de mai mulți factori dinamici, inclusiv: modificări legislative, majorări salariale reglementate prin acte normative, ajustări determinate de proiecte implementate prin fonduri externe, implicarea voluntarilor, precum și nevoi specifice ale beneficiarilor.

Implementarea acestor costuri este necesară pentru:

- Atingerea indicatorilor de performanță;
- Aplicarea corectă a procedurilor de lucru prevăzute în standardele minime de calitate;
- Asigurarea calității, profesionalismului și continuității serviciilor sociale oferite la nivelul comunei Terpezița.

Sustenabilitatea serviciului va fi asigurată prin fonduri provenite din bugetul local al comunei Terpezița, completate prin contribuții financiare și materiale din surse externe: sponsorizări, donații, contribuții individuale, parteneriate public-privat, precum și prin crearea și consolidarea unei rețele locale de voluntariat dedicată sprijinirii copiilor și familiilor vulnerabile.

6. Identificarea și alocarea resurselor necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social

Pentru pregătirea punerii în funcțiune a Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița (cod 8899 CZ-F-I), a fost realizată o analiză detaliată privind resursele materiale, umane, logistice și financiare necesare, conform cerințelor prevăzute în standardele minime de calitate (Ordinul nr. 27/2019).

Resurse umane specializate

Au fost identificate posturile necesare și s-au estimat costurile aferente angajării personalului de specialitate: coordonator centru (jurist), asistent social/inspector, psiholog/psihopedagog, educator, îngrijitor/auxiliar și personal administrativ.

Resurse materiale și logistice

Au fost estimate necesitățile de dotare cu mobilier, echipamente IT, materiale educative și igienico-sanitare, precum și costurile de întreținere a spațiului (utilități, reparații, mentenanță).

Servicii externe și colaborări

Au fost prevăzute fonduri pentru colaborarea cu specialiști externi, servicii de supervizare și formare profesională, precum și pentru activități recreative și comunitare.

Resurse administrative și indirecte

Bugetul include costuri pentru telefonie, internet, corespondență, avize, servicii de contabilitate și promovare, necesare funcționării legale și vizibilității centrului.

Alocarea financiară

Resursele financiare necesare vor fi asigurate din bugetul local al Primăriei Comunei Terpezița, completate prin atragerea de fonduri nerambursabile, sponsorizări, donații, contribuții individuale și prin implicarea unei rețele locale de voluntari. Valoarea totală estimată pentru funcționarea lunară este de 48.500 lei, ceea ce echivalează cu aproximativ 582.000 lei/an.

Această alocare asigură respectarea cerințelor de calitate, funcționarea conformă a serviciului și impactul pozitiv asupra familiilor și copiilor beneficiari.

Identificarea și alocarea acestor resurse reprezintă un pas esențial în operaționalizarea Centrului de zi Terpezița și în asigurarea unui cadru adecvat pentru furnizarea de servicii sociale de calitate, adaptate nevoilor părinților și copiilor din comunitate. Precum am menționat și mai sus, identificarea și alocarea resurselor necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social se va face din bugetul local cu personalul social al primăriei comunei Terpezița, și din colaborări, pentru un psiholog/psihopedagog, un asistent social, un educator, un consilier juridic (coordonator centru), precum și prin activități de voluntariat. Pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social „Centrul de zi de consiliere și sprijin pentru părinți și copii – Terpezița”, este esențială o planificare riguroasă a identificării și alocării resurselor necesare – *resurse umane* - este necesar un personal calificat și suficient, în funcție de specificul activităților și de numărul estimat de beneficiari, cu acțiuni evidente de stabilirea fișelor de post, derularea procedurilor de recrutare și selecție, formare inițială (instruire privind legislația socială, protecția copilului, metode de lucru etc.), *resurse materiale și logistice* cu spațiu adecvat, autorizat conform normelor în vigoare (DSP, ISU), dotări interioare: mobilier (mese, scaune, dulapuri, rafturi), echipamente IT (calculatoare, imprimante). *Identificarea surselor de finanțare va fi din:* buget local, sponsorizări, parteneriate, voluntariat (elaborarea bugetului de funcționare: salarii, utilități, consumabile, cheltuieli administrative etc., acorduri și convenții de finanțare, după caz) etc.

Din punct de vedere al resursei administrative - resurse legislative și administrative, acreditarea serviciului social, obținerea licenței de funcționare etc. Importanța parteneriatelor - precum parteneriate cu școli, D.G.A.S.P.C.-Dolj, poliție, DSP, ONG-uri, implicarea comunității - voluntari, consiliul local, părinți etc.

Etapetele sunt următoarele: planificare și bugetare, amenajare spațiu, delegare/ recrutare personal, acreditare și licențiere, începere funcționare centru.

7. Solicitarea și obținerea autorizațiilor administrative prealabile desfășurării activității, prevăzute de legislația în vigoare.

Primăria Comunei Terpezița deține toate avizele și autorizațiile administrative necesare desfășurării activităților specifice serviciilor sociale propuse, în conformitate cu legislația în vigoare. Acestea sunt aferente funcționării Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, înregistrat sub cod serviciu social 8899 CZ-F-I, și asigură respectarea cerințelor legale privind sănătatea publică, siguranța beneficiarilor și conformitatea spațiilor utilizate. Documentele justificative (autorizație sanitară, aviz ISU, certificare spațiu, etc.) au fost emise de instituțiile competente (DSP, ISU, DSVSA, Primărie, ITM etc.). Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” va funcționa într-un spațiu adecvat cu dotările necesare aflate în incinta imobilului primăriei, având o suprafață de 17 mp.

8. Acordarea serviciilor conform procedurilor aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale; setul procedurilor aprobate conține obligatoriu mecanisme de evaluare internă.

Acordarea serviciilor sociale în cadrul Centrului de zi de consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” se realizează în conformitate cu procedurile operaționale aprobate prin Decizia furnizorului de servicii sociale, în baza prevederilor legislației în vigoare și a standardelor minime de calitate aplicabile, conform Ordinului nr. 1040/2024. Setul de proceduri aprobate include, în mod obligatoriu, mecanisme de evaluare internă, cu rol esențial în asigurarea calității, eficienței și eficacității serviciilor sociale furnizate.

Aceste mecanisme vizează:

- Monitorizarea continuă a activităților și serviciilor destinate beneficiarilor;
- Evaluarea periodică a calității serviciilor, din perspectiva eficienței și eficacității;
- Identificarea promptă a nevoilor beneficiarilor și adaptarea intervențiilor în funcție de aceste nevoi;
- Colectarea sistematică de feedback de la beneficiari și de la personalul implicat;
- Implementarea măsurilor de îmbunătățire continuă a calității serviciilor oferite.

Mecanismele de evaluare internă sunt aplicate de către personalul desemnat și sunt documentate conform metodologiilor interne stabilite de furnizorul de servicii sociale. Acestea contribuie la asigurarea transparenței, responsabilității și dezvoltării continue a serviciului social.

Principalele servicii sociale furnizate de Centrul de zi de consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” sunt următoarele:

- Serviciul de informare și consiliere socială – gestionat de asistentul social/responsabilul cu serviciile sociale din cadrul Compartimentului de asistență socială. Acesta asigură informarea beneficiarilor, întocmirea dosarelor sociale individuale și elaborarea documentației conform legislației în vigoare etc
- Serviciul de consiliere psihologică individuală – destinat copiilor și părinților, având ca scop sprijinirea dezvoltării emoționale și comportamentale, îmbunătățirea relațiilor familiale și reducerea factorilor de risc psiho-social cu accent pe importanța acordării de suport emoțional⁵.
- Serviciul de consiliere juridică – destinat informării și sprijinirii părinților și copiilor în înțelegerea și exercitarea drepturilor legale, în vederea prevenirii și soluționării situațiilor de risc social și familial.
- Serviciul de consiliere și sprijin educațional și dezvoltare personală pentru copii, precum și consiliere parentală pentru părinți – incluzând activități educative, recreative, de dezvoltare personală și de consiliere parentală.

Setul de proceduri interne cuprinde următoarele mecanisme de evaluare internă:

- Audit intern periodic;
- Rapoarte de autoevaluare;
- Chestionare de satisfacție aplicate beneficiarilor și personalului;
- Analiza indicatorilor de performanță;

⁵ Activitatea acordată privind suportul emoțional- oferit în cadrul centrului de zi de consiliere și sprijin părinți și copii „Terpezița” reprezintă un set de intervenții menite să ajute copiii și părinții să facă față mai ușor problemelor emoționale, stresului, traumelor sau dificultăților de viață. Scopul este de a oferi un spațiu emoțional sigur, de încredere, în care beneficiarii se pot exprima liber și pot primi înțelegere, ghidare și încurajare. Obiectivele principale avem: creșterea rezilienței emoționale a copilului și familiei acestuia, Diminuarea anxietății, a stresului și a sentimentelor de neputință, prevenirea izolării, depresiei și a altor dezechilibrare emoționale, îmbunătățirea relațiilor interpersonale și a stimei de sine. Modalitățile de acordare a suportului emoțional pentru beneficiari sunt: discuții individuale sau de grup, centrate pe nevoile emoționale ale copilului sau părintelui, în funcție de cazuistică, activități de exprimare emoțională prin joc, desen, povești sau alte metode adaptate vârstei, învățarea unor strategii de gestionare a emoțiilor (respirație, relaxare, exprimare adecvată), ascultare activă și validarea trăirilor celor aflați în dificultate, medierea conflictelor din cadrul relațiilor familiale, sprijin în perioade dificile (divorț, pierderi, schimbări majore în viața familiei). Suportul emoțional este oferit de specialiști precum psihologi, psihopedagogi care lucrează cu empatie și profesionalism, contribuind la bunăstarea psihologică a beneficiarilor și la restabilirea echilibrului emoțional în familie.

- Revizuirea periodică a procedurilor operaționale, în funcție de rezultatele evaluărilor și de feedback-ul colectat.

Toate aceste măsuri sunt aplicate cu scopul de a garanta furnizarea unor servicii sociale eficiente, adaptate și de calitate superioară, în conformitate cu cerințele legale și cu nevoile comunității locale.

Setul de proceduri conține mecanisme de evaluare internă necesare pentru asigurarea calității proceselor și serviciilor furnizate, pentru respectarea cerințelor legale, respectiv de acreditare, pentru îmbunătățirea continuă, prin identificarea punctelor slabe și aplicarea măsurilor corective și astfel avem mecanisme de evaluare internă incluse într-un set de proceduri precum: audit intern periodic, rapoarte de autoevaluare, chestionare de satisfacție internă/externală, analiza indicatorilor de performanță, revizuirea procedurilor pe baza feedbackului etc.

9. Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă pentru asigurarea permanentă a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale, se realizează prin:

Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă are ca scop asigurarea menținerii permanente a cel puțin standardelor minime de calitate, în vederea acordării și menținerii licenței de funcționare a Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița, cod serviciu social 8899 CZ-F-I, precum și urmărirea indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale. Aceste mecanisme se realizează prin:

Stabilirea unui sistem intern de monitorizare și control, ce presupune elaborarea și actualizarea anuală a planului de evaluare internă, definirea responsabilităților membrilor echipei (coordonator centru, asistent social, psiholog etc.) și monitorizarea continuă a activităților derulate în centru.

Utilizarea de instrumente specifice de evaluare, precum: fișe de evaluare a serviciilor oferite, chestionare de satisfacție aplicate beneficiarilor și familiilor, rapoarte periodice (lunare, trimestriale, anuale) privind activitatea centrului și audituri interne asupra conformității cu standardele în vigoare.

Evaluarea conformării cu standardele minime de calitate, prin analiza indicatorilor specifici (ex: accesibilitate, confidențialitate, personal calificat, planuri de intervenție personalizate), identificarea neconformităților și formularea de măsuri corective și planuri de îmbunătățire.

Monitorizarea indicatorilor de performanță interni⁶, prin stabilirea de obiective clare (ex: număr de beneficiari consiliați lunar, implicarea părinților, gradul de reintegrare socială), analiza evoluției rezultatelor și propunerea de măsuri pentru eficientizarea activității.

Raportare și transparență, prin elaborarea unui raport anual de autoevaluare prezentat conducerii furnizorului, diseminarea rezultatelor în rândul personalului și, după caz, transmiterea acestora către autoritățile competente.

Mecanismul de evaluare este centrat pe calitatea serviciilor furnizate, pe soluționarea nevoilor beneficiarilor și pe respectarea drepturilor acestora, contribuind astfel la asigurarea unui cadru de intervenție profesionist și sigur.

Serviciile sociale ale Comunei Terpezița se adresează tuturor persoanelor aflate în dificultate, inclusiv copiilor vulnerabili, familiilor monoparentale, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități sau victimelor violenței domestice. În acest sens, dezvoltarea compartimentului de Asistență Socială include și implementarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, cod serviciu social 8899 CZ-F-I.

⁶indicatorii de performanță interni reprezintă acele repere cantitative sau calitative stabilite de furnizorul de servicii sociale, care reflectă obiectivele specifice ale serviciului, dincolo de cerințele minime prevăzute în standardele de calitate. Aceștia permit evaluarea periodică a eficienței, calității și impactului intervențiilor sociale, fiind adaptați contextului local, nevoilor beneficiarilor și resurselor disponibile.

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

Îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru în cadrul Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” se realizează pe baza feedbackului colectat prin mecanismele de evaluare a satisfacției beneficiarilor, a rezultatelor vizitelor Inspecției Sociale, a rapoartelor de monitorizare independentă (acolo unde există), precum și a evaluărilor interne și externe inițiate de furnizorul de servicii sociale.

În completarea monitorizării asigurate de personalul de conducere al Compartimentului de Asistență Socială din cadrul Primăriei Terpezița și de organele de conducere ale furnizorului, pot fi contractate servicii externe de audit, cu scopul evaluării obiective a calității serviciilor furnizate și al identificării de direcții de optimizare.

Îmbunătățirea continuă se realizează prin adaptarea procedurilor de lucru, având ca suport următoarele elemente:

- Feedbackul beneficiarilor, colectat prin instrumente specifice de evaluare a satisfacției;
- Rezultatele controalelor și vizitelor realizate de Inspecția Socială;
- Rapoartele de monitorizare externă, dacă sunt disponibile;
- Evaluările interne și externe inițiate de furnizor;
- Observațiile formulate de personalul de conducere și specialitate din cadrul compartimentului de asistență socială;
- Servicii de audit extern, contractate în vederea unei analize obiective a calității serviciilor.

Procesul de îmbunătățire continuă urmărește consolidarea unui cadru de intervenție socială profesionist, centrat pe nevoile reale ale beneficiarilor, în conformitate cu standardele în vigoare și cu bunele practici în domeniu.

Printre beneficiile acestei abordări se numără:

- creșterea eficienței intervențiilor;
- adaptarea rapidă la nevoile comunității;
- menținerea conformității legale;
- consolidarea încrederii beneficiarilor în serviciile furnizate.

Evaluarea satisfacției beneficiarilor este realizată anual, cu cel puțin o lună înaintea întocmirii raportului anual al organizației. Coordonatorul centrului convoacă echipa de specialiști, prezintă obiectivele evaluării și instruește personalul privind aplicarea corectă a chestionarelor. Rezultatele sunt analizate, comunicate responsabililor și valorificate în scopul îmbunătățirii serviciilor oferite.

De asemenea, fișele de evaluare a satisfacției personalului sunt analizate pentru identificarea unor măsuri corective, iar propunerile rezultate sunt supuse aprobării și, după caz, implementării.

Implementarea mecanismelor de evaluare contribuie la menținerea standardelor minime de calitate, la obținerea și menținerea licenței de funcționare, precum și la atingerea indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale.

11. Actualizarea planului propriu de dezvoltare a serviciului social în funcție de feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare prin care se stabilește care sunt nevoile beneficiarilor și se poate modifica planul în funcție de datele culese din chestionare. (Anexa nr.1 chestionar de satisfacție).

Actualizarea planului propriu de dezvoltare a Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, cod serviciu social 8899 CZ-F-I, se realizează periodic, în funcție de datele obținute prin mijloace de evaluare centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor. Scopul acestui proces este adaptarea permanentă a serviciilor oferite astfel încât acestea să corespundă cerințelor individuale, așteptărilor și contextului social al beneficiarilor.

Instrumentele utilizate pentru colectarea feedbackului includ, fără a se limita la:

- Chestionare de satisfacție (Anexa nr. 1);
- Interviuri individuale;
- Observații directe realizate de personalul specializat;
- Fișe de evaluare personalizată.

Pe baza acestor date sunt analizate:

- Nivelul de satisfacție față de serviciile furnizate;
- Gradul de acoperire a nevoilor individuale (fizice, emoționale, sociale, educaționale);
- Posibile disfuncționalități sau neconformități;
- Sugestii de îmbunătățire din partea beneficiarilor și a personalului implicat.

Etapele procesului de actualizare sunt:

1. Colectarea și centralizarea feedbackului;
2. Analiza datelor și identificarea tendințelor emergente;
3. Formularea propunerilor de modificare;
4. Aprobarea acestora de către conducerea Compartimentului de Asistență Socială al

Primăriei Terpezița;

5. Documentarea oficială a modificărilor, cu justificarea deciziilor;
6. Informarea echipei cu privire la noile direcții de dezvoltare.

Acest proces reflectă angajamentul pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor sociale, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate și ale legislației aplicabile.

CAPITOLUL II CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

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

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale elaborate de **Compartimentul de Asistență Socială al Primăriei Terpezița** are ca scop principal **răspunsul integrat și sustenabil la nevoile sociale identificate la nivelul comunității, cu accent pe prevenirea și combaterea situațiilor de vulnerabilitate, excluziune socială și sărăcie.**

Obiective strategice :

- **Prevenirea separării copilului de familie**, prin furnizarea de servicii integrate de sprijin pentru copii și părinți, cu scopul prevenirii situațiilor de risc care pot conduce la separarea copilului de mediul familial și facilitarea accesului la educație al copiilor proveniți din medii defavorizate.
- **Sprijinirea familiilor aflate în dificultate**, prin acordarea de consiliere psihologică, socială și juridică, precum și sprijin material și educațional, cu scopul îmbunătățirii calității vieții acestora.
- **Creșterea calității vieții copiilor și părinților**, prin promovarea dezvoltării armonioase a copilului și sprijinirea familiei în îndeplinirea responsabilităților parentale, prin activități educative, recreative și de socializare.

- **Consolidarea responsabilității parentale**, prin dezvoltarea competențelor parentale, organizarea de programe de educație parentală, consiliere și ateliere tematice pentru îmbunătățirea relațiilor intrafamiliale.
- **Facilitarea incluziunii sociale**, prin integrarea socială a copiilor și părinților din grupuri vulnerabile (ex: familii monoparentale, cu venituri reduse, în risc de marginalizare socială).
- **Dezvoltarea colaborării interinstituționale**, prin crearea de parteneriate cu instituții publice și organizații neguvernamentale, pentru diversificarea și eficientizarea serviciilor sociale adresate beneficiarilor.
- **Combaterea sărăciei și excluziunii sociale**, prin implementarea de programe care să contribuie la ameliorarea condițiilor de trai și integrarea socială a grupurilor vulnerabile.
- **Facilitarea accesului pe piața muncii**, prin măsuri de sprijin care vizează integrarea în câmpul muncii a persoanelor apte de muncă din cadrul familiilor aflate în dificultate.
- **Îmbunătățirea accesului la servicii de interes public general**, inclusiv infrastructura educațională, socială și de utilități publice (apă curentă, canalizare, drumuri comunale, creșe, afterschool-uri, unități de învățământ preuniversitar și profesional etc.), în vederea creșterii calității vieții în comunitate.

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 37 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, U.A.T. Terpezița, prin Compartimentul de Asistență Socială, îndeplinește atribuțiile legale privind înființarea, acordarea și finanțarea serviciilor sociale definite la art. 27 din Legea nr. 292/2011, fiind eligibilă pentru acreditarea ca furnizor de servicii sociale.

Rezumatul planului de dezvoltare a serviciilor sociale- U.A.T. Terpezița, prin Compartimentul de Asistență Socială, implementează serviciul social de tip „Centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii – Terpezița”, în conformitate cu HG nr. 867/2015, actualizată prin HG-uri ulterioare, pentru aprobarea nomenclatorului serviciilor sociale și a regulamentelor- cadru de organizare și funcționare.

Scopul general al planului este prevenirea separării copiilor de mediul familial, prin crearea unui mediu stabil, sigur și favorabil dezvoltării copiilor și susținerii familiilor în dificultate.

Obiectivele principale ale planului de dezvoltare sunt:

- **Prevenirea separării copilului de familie**, prin consiliere și sprijin acordat părinților în situații dificile (ex: divorț, pierderea locului de muncă, conflicte intrafamiliale);
- **Dezvoltarea abilităților parentale**, prin programe de consiliere, educație parentală și ateliere tematice, pentru îmbunătățirea competențelor educative și relaționale ale părinților;
- **Sprijinirea integrării sociale și educaționale a copiilor**, prin activități de reintegrare școlară, sprijin educațional și dezvoltarea abilităților sociale;
- **Îmbunătățirea accesului la servicii de informare, consiliere și suport**, prin punerea la dispoziția beneficiarilor a următoarelor servicii:
 - Informare și consiliere socială;
 - Consiliere psihologică individuală și de grup;
 - Consiliere juridică;
 - Consiliere și sprijin educațional și pentru dezvoltare personală (adresat copiilor);
 - Consiliere și sprijin pentru părinți.

Activitățile planificate includ:

- Informare socială și consiliere;
- Terapie suportivă și suport emoțional;
- Informarea părinților privind drepturile și obligațiile legale;
- Asistență în redactarea de documente sau cereri;
- Activități educative extracurriculare pentru copiii din familii vulnerabile;
- Activități recreative, educative și de socializare.

Cuvinte-cheie recomandate pentru planul de dezvoltare:

- **Sprijin / Susținere** – cuvântul-cheie central al planului;
- **Prevenție** – dacă se dorește sublinierea componentei de prevenire a separării copilului de familie;
- **Consiliere** – dacă se accentuează componenta psihosocială;
- **Familie** – pentru a evidenția abordarea centrată pe întregul nucleu familial;
- **Protecția copilului** – în cazul integrării în rețeaua de servicii ale DGASPC Dolj;
- **Comunitate** – dacă accentul este pe integrarea locală și dezvoltarea comunitară.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul U.A.T.

TERPEZIȚA- *Se va prezenta pe scurt contextul și oportunitățile sectorului serviciilor sociale la nivel național și local, în unitatea/unitățile administrativ-teritorială(e) unde furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte/să înființeze servicii sociale.*

Elaborarea prezentului Plan de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei Terpezița are la bază analiza contextului social actual, a oportunităților identificate atât la nivel național, cât și local, precum și necesitatea alinierii la strategiile și politicile publice în domeniul social.

2.1 Context și oportunități

La nivel național, politicile sociale urmăresc cu prioritate prevenirea separării copilului de familie și sprijinirea familiilor aflate în dificultate. Conform prevederilor Legii nr. 272/2004 cu completările și modificările ulterioare, privind protecția și promovarea drepturilor copilului, lege republicată, autoritățile administrației publice locale au obligația de a dezvolta servicii sociale de sprijin pentru copii și părinți.

La nivelul județului Dolj, cu precădere în mediul rural, inclusiv în comuna Terpezița, se constată multiple provocări sociale, precum: sărăcia, migrația economică a părinților, accesul limitat la servicii sociale specializate, riscul crescut de abandon școlar, precum și fenomenul de segregare socio-spațială. Aceste dificultăți se manifestă și prin:

- migrarea populației către zone urbane sau în afara țării;
- îmbătrânirea demografică a populației;
- creșterea șomajului și a inactivității economice;
- lipsa infrastructurii publice adecvate;
- creșterea numărului familiilor vulnerabile.

În acest context, se impune dezvoltarea de servicii sociale integrate, care să ofere sprijin specializat familiilor și copiilor aflați în situații de risc social.

2.2 Încadrarea în Strategia Națională

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale al U.A.T. Terpezița se aliniază cu Strategia Națională privind Incluziunea Socială și Reducerea Sărăciei 2022–2027.

Strategia Națională privind Incluziunea Socială și Reducerea Sărăciei 2022–2027, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 440/2022, constituie cadrul strategic principal pentru dezvoltarea și consolidarea serviciilor sociale la nivel local și național, având ca scop prevenirea și combaterea sărăciei și a excluziunii sociale. Ideea acestei strategii este crearea unei societăți incluzive, în care toate persoanele, în special cele aflate în situații de vulnerabilitate, beneficiază de oportunități egale și acces echitabil la servicii esențiale.

Prioritățile strategice identificate pentru comunitatea Terpezița sunt următoarele:

- dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale de prevenție, cu accent pe sprijinirea timpurie a copiilor și familiilor aflate în dificultate;
- reducerea inegalităților teritoriale, sociale și economice în ceea ce privește accesul la servicii sociale de calitate;
- promovarea incluziunii active prin măsuri integrate în domeniul educației, sănătății, locuirii și ocupării;
- consolidarea capacității administrative a serviciilor sociale locale și combaterea marginalizării grupurilor vulnerabile.

Obiectivele urmărite în comuna Terpezița, în linie cu direcțiile strategice naționale, vizează:

- Extinderea serviciilor sociale de prevenire și intervenție timpurie, adaptate nevoilor locale;
- Oferirea de sprijin familiilor aflate în dificultate, pentru prevenirea separării copilului de familie;
- Consolidarea parteneriatelor dintre administrația publică și organizațiile neguvernamentale;
- Stimularea inițiativelor comunitare și a economiei sociale ca forme sustenabile de intervenție socială;
- Dezvoltarea capacității serviciilor sociale locale de a gestiona riscurile ce afectează copilul și familia;
- Îmbunătățirea abilităților parentale și creșterea responsabilizării părinților;
- Furnizarea de servicii integrate de sprijin psiho-social, educațional și consiliere, adresate copiilor și părinților vulnerabili.

Acțiuni și măsuri concrete prevăzute în planul de implementare al strategiei:

- înființarea și extinderea centrelor de zi pentru copii și familii, în special în comunitățile vulnerabile;
- dezvoltarea serviciilor comunitare în parteneriat cu autoritățile locale și organizațiile neguvernamentale;
- atragerea de finanțări nerambursabile pentru îmbunătățirea infrastructurii sociale și a resurselor locale;
- campanii de informare și educare privind drepturile sociale și serviciile disponibile;
- formarea profesională continuă a personalului de specialitate (asistenți sociali, consilieri, psihologi) și consolidarea rețelei de specialiști și voluntari la nivel comunitar.

Viziunea strategică urmărită este: Promovarea bunăstării copilului, sprijinirea familiei și prevenirea separării copilului de familie.

Resursele necesare pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale în U.A.T. Terpezița⁷

Pentru realizarea obiectivelor stabilite și operaționalizarea măsurilor prevăzute în plan, este necesară asigurarea unui set integrat de resurse, atât financiare, cât și umane, logistice și parteneriale, după cum urmează:

Resurse financiare – Vor fi mobilizate din surse multiple, cu accent pe sustenabilitatea bugetară:

- alocări din bugetul local, prin planificare multianuală și cuprinderea cheltuielilor aferente în programele de asistență socială;
- atragerea de fonduri europene nerambursabile, prin programe precum PNRR, Programul Incluziune și Demnitate Socială (POIDS), programe INTERREG sau alte instrumente financiare destinate coeziunii sociale;
- identificarea de sponsorizări și susținerea parteneriatelor cu mediul privat;
- colectarea de donații și contribuții individuale, prin mecanisme transparente și conforme legislației în vigoare;
- cofinanțări provenite din proiecte în parteneriat cu ONG-uri sau alte autorități publice locale.

Resurse umane – Resursa umană calificată este esențială pentru furnizarea de servicii sociale eficiente, centrate pe nevoile beneficiarilor.

⁷finanțare prin bugetul local, sponsorizări, donații, contribuții individuale, precum și atragerea de fonduri europene;resurse umane: angajarea de personal calificat în domeniul asistenței sociale. consiliere juridică și psihologică, dar și mobilizarea voluntarilor.

Astfel, planul prevede:

- angajarea de personal specializat (asistenți sociali, psihologi, consilieri, educatori, mediatori școlari, personal administrativ și suport);
- includerea în echipele de intervenție a unor profesioniști în consiliere juridică, pedagogie socială, sănătate comunitară și dezvoltare comunitară;
- derularea de programe de formare profesională continuă, acreditate, pentru dezvoltarea competențelor și adaptarea la standardele de calitate în vigoare;
- mobilizarea voluntarilor, inclusiv tineri și persoane vârstnice, în baza unor contracte de voluntariat conforme cu Legea nr. 78/2014⁸ cu modificările și completările ulterioare, care să sprijine activitățile non-formale, de socializare și suport emoțional;
- implicarea resurselor comunitare (lideri informali, preoți, învățători, asistenți comunitari) ca parteneri locali în procesul de sprijin și intervenție socială.

Resurse logistice și infrastructurale – Se are în vedere dotarea adecvată a centrelor de zi și a spațiilor de desfășurare a serviciilor sociale, prin:

- reabilitarea, amenajarea și echiparea corespunzătoare a spațiilor de activitate;
- achiziționarea de mobilier, echipamente IT, materiale educaționale și consumabile necesare desfășurării serviciilor;
- asigurarea mijloacelor de transport pentru cazuri speciale (ex. transportul beneficiarilor din sate izolate la centrele de zi sau la activități de consiliere).

Prin corelarea acestor tipuri de resurse și o bună planificare strategică, U.A.T. Terpezița își propune să asigure funcționarea sustenabilă, profesionistă și eficientă a serviciilor sociale, în beneficiul real al copiilor, părinților și grupurilor vulnerabile din comunitate.

Indicatorii de performanță vizați:

- Numărul de copii și părinți beneficiari ai serviciilor de consiliere;
- Scăderea cazurilor de separare copil-familie;
- Îmbunătățirea indicatorilor de incluziune socială și educațională în comunitatea Terpezița.

Cuvinte-cheie relevante pentru domeniul serviciilor sociale vizat:

- Prevenirea separării copilului de familie;
- Sprijin parental;
- Incluziune socială;
- Consiliere psiho-socială;
- Dezvoltare comunitară;
- Servicii sociale de zi;
- Vulnerabilitate socială;
- Echitate în accesul la servicii;
- Parteneriate și colaborări interinstituționale.

Cuvinte-cheie pentru grupurile țintă:

- Părinți;
- Copii;
- Familii vulnerabile;
- Copii aflați în dificultate;
- Persoane expuse riscului de excluziune socială.

⁸ Legea nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 469 din 26 iunie 2014, stabilește cadrul legal aplicabil voluntariatului în România. Conform art. 11, alin. (1-6), contractul de voluntariat **trebuie** încheiat în formă scrisă, predat voluntarului și înregistrat în registrul intern al organizației-gazdă, iar obligativitatea păstrării evidenței (durată, activități, evaluări) revine organizației-gazdă. Art. 10, alin. (1) interzice încheierea contractului de voluntariat cu scopul de a evita un contract de muncă, contract civil sau alt contract remunerat, cu sancțiunea nulității absolute. Legea a abrogat Legea nr. 195/2001 și a fost completată prin **Legea nr. 100/2024**, care introduce sancțiuni contravenționale între 10.000 – 20.000 lei pentru nerespectarea prevederilor legii voluntariatului (art. 23')

Cuvinte-cheie pentru tipurile de intervenții:

- Consiliere parentală;
- Educație parentală;
- Dezvoltare psiho-emoțională;
- Suport emoțional;
- Mediere familială;
- Activități recreative și educative;
- Socializare.

Cuvinte-cheie pentru scop și impact:

- Prevenție;
- Reducerea abandonului școlar;
- Întărirea relațiilor familiale;
- Creșterea calității vieții;
- Sprijin psiho-social;
- Echitate socială;
- Responsabilizare parentală.

Direcții prioritare de dezvoltare în U.A.T. Terpezița:

În domeniul incluziunii sociale și combaterii sărăciei:

- Acreditarea/reacreditarea Compartimentului de Asistență Socială Terpezița;
- Creșterea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de interes public;
- Dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale la nivel local;
- Asigurarea continuității serviciilor sociale și a măsurilor de reziliență comunitară.

În domeniul protecției copilului și sprijinului parental:

- Consilierea și sprijinirea copiilor și familiilor aflate în situații de vulnerabilitate;
- Prevenirea abandonului școlar și a comportamentelor de risc în rândul copiilor și adolescenților;
- Dezvoltarea serviciilor de consiliere socială, juridică, psihologică și educațională.

În domeniul educației:

- Creșterea capacității comunității de a oferi servicii educaționale adaptate diversității nevoilor copiilor;
- Promovarea participării copiilor la educația timpurie;
- Asigurarea unui climat educațional sigur și incluziv.

În domeniul ocupării forței de muncă:

- Promovarea antreprenoriatului social;
- Combaterea muncii în sectorul informal;
- Extinderea oportunităților de ocupare pentru populația activă din mediul rural.

În domeniul asistenței medicale:

- Asigurarea accesului echitabil la servicii de sănătate;
- Îmbunătățirea serviciilor preventive și de sănătate publică.

În domeniul locuirii:

- Creșterea accesului la locuințe sociale;
- Înființarea de centre și adăposturi pentru persoanele vulnerabile.

În domeniul infrastructurii sociale și educaționale:

- Creșterea accesului comunităților marginalizate la infrastructura de bază: apă, canalizare, drumuri, grădinițe, școli, afterschool, creșe.

În domeniul dialogului social și incluziunii pe piața muncii:

- Îmbunătățirea mecanismelor de dialog social;
- Sprijinirea integrării pe piața muncii a tinerilor, persoanelor cu dizabilități și a altor grupuri vulnerabile.

Concluzie - Activitățile prevăzute în Planul de dezvoltare a serviciilor sociale al U.A.T. Terpezița sunt corelate cu direcțiile și obiectivele Strategiei Naționale privind Incluziunea Socială și Reducerea Sărăciei 2022–2027, reflectând o abordare coerentă, sustenabilă și orientată spre nevoile reale ale comunității. Totodată, U.A.T. Terpezița își asumă, în mod ferm, responsabilitatea implementării politicilor publice în domeniul social, prin garantarea accesului echitabil la servicii sociale pentru categoriile vulnerabile, în vederea prevenirii excluziunii sociale și consolidării protecției copilului și a familiei.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale -Se vor prezenta principiile care guvernează activitatea planificată, cu referire la următoarele principii prevăzute la art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012⁹, cu modificările și completările ulterioare. Aceste principii guvernează întreaga activitate din cadrul Planului de dezvoltare a serviciilor sociale și asigură un cadru etic, echitabil și profesionist pentru intervenția socială. La elaborarea standardelor, criteriilor și indicatorilor din prezentul plan de dezvoltare s-au avut în vedere principiile calității în domeniul serviciilor sociale, axate, cu precădere, pe următoarele aspecte:

a) *Acordarea serviciilor sociale* - U.A.T. Terpezița își propune să asigure servicii sociale accesibile, eficiente și sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale fiecărui beneficiar, fără nicio formă de discriminare. Prin dezvoltarea serviciilor sociale de zi, a intervențiilor timpurii și a programelor de sprijin parental, administrația locală urmărește creșterea coeziunii sociale și reducerea excluziunii.

b) *Relația dintre furnizori și beneficiari* - Serviciile sociale oferite la nivelul comunei Terpezița vor fi furnizate în baza unor principii de transparență, accesibilitate și respect pentru demnitatea umană. Se va asigura protejarea vieții private, confidențialitatea și securitatea datelor personale ale beneficiarilor, precum și prevenirea oricărei forme de abuz sau exploatare.

c) *Participarea beneficiarilor* - Implicarea activă a beneficiarilor în procesul de planificare, furnizare și evaluare a serviciilor va fi promovată constant, pentru a asigura personalizarea intervenției sociale și asumarea rezultatelor. Această abordare participativă susține autonomia beneficiarului și responsabilizarea acestuia.

d) *Relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice*, partenerii sociali și societatea civilă -Planul vizează consolidarea parteneriatelor interinstituționale și a colaborării cu societatea civilă, pentru a crește capacitatea comunității de a răspunde integrat nevoilor sociale. Se vor încuraja inițiativele comune, proiectele cu ONG-uri și integrarea serviciilor sociale cu cele educaționale și medicale.

e) *Dezvoltarea resurselor umane și îmbunătățirea condițiilor de muncă*- U.A.T. Terpezița va investi în angajarea de personal calificat, formarea profesională continuă și crearea unui mediu de lucru sigur și motivant. Se va promova implicarea voluntarilor și se vor asigura resursele logistice necesare pentru desfășurarea în bune condiții a activităților socio-educative.

⁹Art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012- La elaborarea standardelor, criteriilor și indicatorilor prevăzuți la alin. (1) se au în vedere principiile calității în domeniul serviciilor sociale, axate, cu precădere, pe aspecte referitoare la: a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără nicio formă de discriminare, a unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului; b) relația dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului; c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale; d) relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general; e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă

Aplicarea acestor principii se va regăsi în mod concret în activitatea *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”*, care va respecta drepturile beneficiarilor prin:

- Protejarea vieții private și asigurarea unui mediu sigur, respectuos și nediscriminatoriu;
- Accesul liber și echitabil al tuturor familiilor din comunitate, cu o atenție deosebită acordată celor aflate în situații de vulnerabilitate;
- Adaptarea serviciilor și activităților în funcție de evaluările sociale individuale realizate la nivel local;
- Implicarea părinților și copiilor în proiectarea și evaluarea programelor desfășurate;
- Publicarea criteriilor de eligibilitate și a programului de funcționare, în spiritul transparenței și accesibilității;
- Cooperarea activă cu școlile, medicii de familie, parohiile și organizațiile neguvernamentale;
- O administrare responsabilă a resurselor umane, materiale și financiare, în vederea obținerii unui impact pozitiv asupra dezvoltării copilului și a sprijinului familial.

Prin urmare, principiile asumate prin lege se reflectă fidel în structura planului și în modul de funcționare a serviciilor propuse în comuna Terpezița, cu accent pe protecția beneficiarilor, participare, echitate și profesionalism.

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

Obiectivele planului de dezvoltare a serviciilor sociale se raportează la *Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”*, vizând acordarea sprijinului emoțional și consiliere psihologică pentru copii și părinți aflați în situație de dificultate, dezvoltarea abilităților parentale, oferirea de activități educative și recreative pentru copii, îndrumarea părinților în relația cu instituțiile publice, prevenirea abandonului școlar și a comportamentelor de risc la copii.

Obiectiv general:

Înființarea și operaționalizarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița, ca structură comunitară de servicii sociale menită să sprijine prevenirea separării copilului de familie, să promoveze bunăstarea copilului și responsabilizarea părinților, contribuind la dezvoltarea durabilă a comunității.

a) Denumire/categorie serviciu social:

• Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița – cod serviciu social 8899 CZ-F-I, conform Nomenclatorului serviciilor sociale, aprobat prin HG nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare.

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social:

Nr. crt.	Etapa / Activitatea pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social	Responsabil	Perioada estimată	Rezultat / Indicator de monitorizare
1	Analiza de nevoi și oportunitate	Compartiment asistență socială	Trim. I	Raport de analiză
2	Elaborarea conceptului și planului de servicii	Compartiment asistență socială	Trim. I	Plan de servicii
3	Identificarea și alocarea resurselor	Primar / Consiliu Local	Trim. I	Hotărâre de Consiliu Local
4	Elaborarea documentației pentru licențiere	Compartiment asistență socială	Trim. II	Dosar licențiere
5	Amenajarea spațiului	Compartiment Investiții	Trim. II	Proces-verbal recepție

6	Recrutarea personalului	Compartiment Resurse Umane	Trim. II	Organigramă aprobată
7	Obținerea licenței provizorii	Compartiment asistență socială	Trim. II	Licență AJPIS
8	Demararea activității	Echipa de implementare	Trim. III	Raport de activitate
9	Evaluare și monitorizare	Compartiment asistență socială	Permanent	Rapoarte de evaluare
10	Obținerea licenței finale	Compartiment asistență socială	După 1 an	Licență finală

(I) Pregătirea, elaborarea documentației de funcționare și obținerea autorizațiilor administrative prealabile funcționării:

Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”:

Etapa 1: fundamentarea și planificarea;

Etapa 2: elaborarea documentației;

Etapa 3: obținerea licenței;

Etapa 4: înregistrarea în registrul furnizorilor;

Etapa 5: evidențe, raportare și transparență.

Pentru funcționarea în bune condiții, furnizorul de servicii sociale are elaborată documentația de funcționare și deține toate avizele/autorizațiile necesare funcționării în condițiile respectării legislației în vigoare.

(II) Informarea comunității:

Informarea comunității privind înființarea și funcționarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița este un pas esențial pentru a asigura implicarea, încrederea și participarea activă a beneficiarilor și partenerilor locali. Activitatea este continuă și adaptată caracteristicilor comunității:

- informarea părinților și copiilor despre serviciile oferite;
- creșterea gradului de încredere;
- mobilizarea comunității pentru sprijin și colaborare;
- prevenirea stigmatizării beneficiarilor.

(III) Deschiderea:

Se realizează prin stabilirea detaliilor logistice, echipa de organizare, invitații, materiale informative, promovare și evaluare post-eveniment.

(IV) Asigurarea funcționării

- accesarea de surse de finanțare (guvernamentale, europene, sponsorizări);
- parteneriate, voluntariat;
- buget clar, personal calificat;
- programe adaptate, colaborare instituțională;
- promovare, informare, evaluare, feedback constant;
- spațiu sigur și dotări corespunzătoare.

(IV) Strategia în situații de criză:

Legătură cu planul de urgență, conform art. 12 alin. (2) lit. m) din Legea nr. 197/2012, cu respectarea HG nr. 118/2014¹⁰.

¹⁰ Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 172 din 10 martie 2014, este în vigoare și constituie cadrul normativ principal pentru evaluarea și licențierea serviciilor sociale. Actul a fost modificat și completat ulterior, în special prin Hotărârea Guvernului nr. 476/2019 (M.Of. nr. 583/17 iulie 2019), care a introdus revizuirea în privința procedurilor de evaluare, modelului de plan de urgență și conținutului fișei de autoevaluare. Alte modificări au fost operate punctual de HG nr. 867/2015 (privind actualizarea nomenclatorului serviciilor sociale) și HG nr.

Planul include:

- identificarea situațiilor de criză (naturale, sociale, medicale, logistice);
- planificare și pregătire (plan clar, instruire, responsabilități);
- măsuri de protecție pentru beneficiari și personal;
- continuitatea serviciilor;
- comunicare eficientă;
- evaluare post-criză.

Principii: prevenție, protecție, comunicare eficientă, coordonare, intervenție rapidă, evaluare și învățare.

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani: 2025-2029 -cel puțin 5 ani; licența de funcționare se acordă pentru o perioadă de 5 ani) [A se vedea prevederile art. 9¹¹ alin. (1) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare: durata de funcționare, conform actului de înființare, permite dezvoltarea serviciilor sociale pe care intenționează să le înființeze.

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale pentru Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” se va implementa pe o perioadă de **5 ani, respectiv 2025–2029**, în conformitate cu cerințele legale aplicabile în domeniul serviciilor sociale. Această perioadă minimă de 5 ani corespunde duratei pentru care se acordă **licența de funcționare**, conform **art. 9 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 197/2012**, cu modificările și completările ulterioare.¹² Potrivit acestui articol, durata de funcționare prevăzută în actul de înființare trebuie să permită dezvoltarea efectivă a serviciilor sociale propuse. Prin urmare, perioada 2025–2029 asigură cadrul necesar pentru înființarea, consolidarea și dezvoltarea durabilă a serviciului social propus, garantând continuitatea intervenției sociale, adaptabilitatea la nevoile comunității și atingerea obiectivelor asumate prin planul de dezvoltare.

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

a) Estimări privind cheltuielile aferente implementării serviciilor Centrului de zi pentru consiliere și sprijin părinți și copii Terpezița.

Cheltuieli de personal (resurse umane specializate)

Funcție	Normă	Nr. persoane	Cost brut/lună/persoană	Total lunar (lei)
Coordonator centru-jurist	1 normă	1	6.000 lei	6.000
Asistent social/inspector	1 normă	1	5.500 lei	5.500
Psiholog/psihopedagog	1 normă	1	5.500 lei	5.500
Educator	1 normă	1	4.500 lei	4.500
Îngrijitor/auxiliar	1 normă	1	3.500 lei	3.500
Personal administrativ	0,5 normă	1	3.000 lei	1.500
TOTAL LUNAR PERSONAL:				26.500 lei

1064/2021. La data redactării prezentului document, HG nr. 118/2014 nu a fost abrogată, însă Ministerul Muncii a inițiat în anul 2024 un proiect de hotărâre pentru actualizarea anexelor acestui act normativ.

¹¹ ART. 9 (1) Criteriile și standardele minime care stau la baza acreditării furnizorilor și a serviciilor sociale acordate de aceștia se aprobă prin ordin al ministrului muncii, familiei și protecției sociale*) și, după caz, al conducătorilor autorităților administrației publice centrale care au atribuții de reglementare și/sau de organizare a unor anumite tipuri de servicii sociale- Legea nr. 197/2012

¹² Notă de subsol: Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 757 din 9 noiembrie 2012, a fost modificată și completată prin: Legea nr. 292/2018, Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 82/2022 și Legea nr. 333/2023, printre altele, fiind actul-cadru care reglementează durata de funcționare, autorizarea și licențierea furnizorilor de servicii sociale.

Cheltuieli materiale și logistice

Categorie	Estimare lunară (lei)
Materiale educative și didactice	2.000
Consumabile igienico-sanitare	1.500
Alimente/gustări pentru copii	4.500
Rechizite și materiale creative	1.000
Costuri utilități	2.500
Mentenanță și reparații	500
Echipamente IT și licențe software	500
TOTAL LUNAR MATERIALE	12.500 lei

Servicii externe și colaborări

Categorie	Estimare lunară (lei)
Supervizare personal	1.000
Formare profesională continuă	1.000
Colaborări cu specialiști externi	2.000
Transport pentru activități externe	1.000
Activități recreative/comunitare	1.500
Evaluări psihologice standardizate	1.000
TOTAL LUNAR SERVICII EXTERNE	7.500 lei

Cheltuieli administrative și indirecte

Categorie	Estimare lunară (lei)
Telefon, internet, corespondență	300
Consumabile birou	200
Asigurări, taxe, avize	500
Contabilitate externă/consultanță	500
Promovare/activități de informare	500
TOTAL LUNAR CHELTUIELI INDIRECTE	2.000 lei

REZUMAT TOTAL LUNAR

Categorie	Estimare lunară (lei)
Cheltuieli de personal	26.500
Cheltuieli materiale și logistice	12.500
Servicii externe și colaborări	7.500
Cheltuieli administrative	2.000
TOTAL GENERAL/LUNĂ	48.500
Estimare anuală = 48.500 lei x 12 luni = 582.000 lei/an.	

Această sumă poate varia în funcție de modificări legislative, creșteri salariale prin acte normative, scăderi de salarii prin voluntariat sau proiecte, nevoi specifice ale beneficiarilor, proiecte sau fonduri atrase din alte surse (ex. sponsorizări, fonduri nerambursabile), crearea unei rețele de voluntariat etc.

Menționăm: spațiul existent (clădirea centrului – deja construită și reabilitată), dotări existente (mobiliu, echipamente IT, materiale educaționale), utilități existente (energie electrică, apă, internet).

Implementarea acestor costuri este necesară pentru atingerea indicatorilor de performanță, desfășurarea corectă a procedurilor de lucru prevăzute în standardele minime de calitate și garantarea calității și continuității serviciilor sociale oferite la nivelul comunității Terpezița.

Este important de subliniat că implementarea serviciilor sociale ale Centrului de zi pentru consiliere și sprijin părinți și copii Terpezița va fi asigurată din fondurile deja existente la nivelul bugetului local, cu contribuții financiare și materiale din sponsorizări, donații, contribuții individuale, colaborări și cu sprijinul unei rețele de voluntari. Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” va funcționa într-un spațiu adecvat cu dotările necesare aflat în incinta imobilului primăriei, având o suprafață de 17 mp.

b) contracte/angajamente etc. care stau la baza estimărilor:

- Contracte de parteneriat încheiate sau în curs de negociere între Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj, Primăria comunei Terpezița, organizații neguvernamentale, unități de învățământ, parohii și alte instituții relevante din comunitate;
- Hotărâri ale Consiliului Local al comunei Terpezița privind înființarea Centrului de zi, alocarea resurselor financiare, spațiilor, personalului și altor elemente necesare funcționării;
- Contracte de finanțare deja încheiate sau în curs de elaborare pentru atragerea de fonduri nerambursabile (naționale sau europene), sponsorizări sau alte surse alternative;
- Angajamente bugetare multianuale aprobate la nivelul autorității publice locale, incluzând credite bugetare previzionate pentru acoperirea cheltuielilor cu personalul, utilitățile, reparațiile curente și alte costuri de operare;
- Studii de oportunitate, analize de nevoi sociale și rapoarte de diagnoză comunitară realizate de Primăria comunei Terpezița, DGASPC Dolj și/sau parteneri instituționali sau neguvernamentali.

-c) Estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevăzut în legislația în vigoare aplicabilă serviciului social/serviciilor sociale planificate:

Conform legislației în vigoare, a Ordinului nr. 27/2019, Legea 292/2011, Legea 197/2012, și standardelor minime de calitate aplicabile centrelor de zi. Estimarea personalului necesar pentru funcționarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița s-a realizat cu respectarea prevederilor din legislația specifică în vigoare, respectiv:

- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciul social

„Centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii” – cod 8899 CZ-F-I.

Funcție	Nr. posturi	Justificare conform standardelor minime de calitate
Coordonator centru (jurist)	1	Coordonare generală a activităților centrului, responsabilitate juridică și administrativă, consiliere juridică de bază
Asistent social	1	Activități specifice de evaluare socială, planificare a intervenției și monitorizare a cazurilor (raportat la un număr de până la 15 beneficiari)
Psiholog/Psihopedagog	1	Oferirea de servicii de consiliere și intervenție psihologică pentru copii și părinți
Educator	1	Derularea activităților educative, recreative și de dezvoltare personală pentru copii
Îngrijitor/Auxiliar	1	Suport pentru igienă, supraveghere etc.
Personal administrativ	1 (normă întreagă sau 0,5 normă cumulată)	Secretariat, gestiune documente, evidențe, raportări, activități contabile de bază (poate fi asigurat și prin personalul existent în cadrul U.A.T.)

Completarea echipei de specialitate se va realiza, acolo unde este posibil, prin redistribuirea atribuțiilor în cadrul personalului existent din aparatul de specialitate al Primăriei Terpezița și prin implicarea unei rețele de voluntari, în scopul creșterii capacității de răspuns a centrului și diversificării activităților adresate

d) Identificarea spațiului/spațiilor în care urmează să funcționeze serviciul/serviciile social(e); aranjamente cu privire la edificare/închiriere/amenajare/modernizare etc. a spațiului/spațiilor în care urmează să funcționeze serviciul/serviciile social(e):

Pentru desfășurarea activităților Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Terpezița, Primăria Comunei Terpezița pune la dispoziție un spațiu adecvat, situat în incinta unui imobil proprietate publică, reabilitat și amenajat conform cerințelor legale. Spațiul respectă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, fiind dotat cu echipamente de bază (mobiliier, materiale educative, echipamente IT, grupuri sanitare funcționale, sistem de încălzire etc.) și asigurând un cadru sigur, igienic și accesibil pentru desfășurarea activităților cu copiii și părinții beneficiari. Acesta se va afla în incinta imobilului primăriei și are 17 mp.

Pentru acest imobil sunt deținute toate autorizațiile și avizele necesare funcționării – inclusiv cele sanitare, de securitate la incendiu, autorizație de funcționare provizorie – urmând ca odată cu obținerea licenței finale, spațiul să fie complet autorizat conform legislației în vigoare (Legea nr. 197/2012, HG nr. 118/2014, Ordinul nr. 27/2019).

În cazul în care se vor identifica nevoi suplimentare sau creșteri ale numărului de beneficiari, Primăria va asigura extinderea sau adaptarea corespunzătoare a spațiului, prin amenajări suplimentare sau relocări, astfel încât serviciile să se desfășoare în condiții optime și în acord cu cerințele standardelor de calitate aplicabile.

e) Resurse financiare și costul mediu lunar pe beneficiar estimat:

Cheltuielile aferente funcționării Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” vor fi acoperite în principal din bugetul local al U.A.T. Terpezița, în baza hotărârilor Consiliului Local. Acestea includ cheltuielile de personal, materiale educaționale și consumabile, utilități, servicii de specialitate, precum și costuri administrative.

Resursele financiare pot fi suplimentate prin atragerea de surse externe, precum:

- Sponsorizări și donații din partea persoanelor fizice și juridice;
- Contribuții individuale în natură sau în bani;
- Finanțări nerambursabile (fonduri europene, programe guvernamentale);
- Parteneriate cu ONG-uri, instituții publice și mediul privat;
- Implicarea rețelei de voluntari pentru reducerea cheltuielilor recurente.

Estimarea costului mediu lunar pe beneficiar se realizează prin raportarea costului total lunar al serviciului social la numărul mediu estimat de beneficiari activi.

Formula de calcul: $\text{Cost mediu lunar/beneficiar} = \text{Cost total lunar} / \text{Număr mediu beneficiari}$
Având în vedere o cheltuială medie lunară estimată de aproximativ 48.500 lei, și un număr mediu de 22 beneficiari activi/lună (părinți și copii), rezultă un cost mediu lunar estimat de aproximativ 2.204 lei/beneficiar/zi.

Respectiv: $48.500 \text{ lei} \times 12 \text{ luni} = 582.000 \text{ lei/an}$ (costul lunar=48500lei, costul mediu pe beneficiar 2204lei lunar). $\text{Cost mediu lunar/beneficiar} = \text{Cost total lunar} / \text{Număr mediu beneficiari}$

Având în vedere o cheltuială totală lunară estimată de aproximativ 48.500 lei și un număr mediu de 22 de beneficiari activi/lună (incluzând atât părinții, cât și copiii), rezultă un cost mediu lunar estimat de aproximativ 2.204 lei/beneficiar/lună. De asemenea, cheltuiala zilnică estimată a centrului, raportată la un program de lucru exclusiv în zilele lucrătoare (20 de zile/lună), este de aproximativ 2.425 lei/zi.

Numărul beneficiarilor activi poate varia lunar în funcție de capacitatea centrului și de complexitatea intervenției sociale, însă pentru un centru de zi cu dimensiune medie este realist să se estimeze între 22 și 40 de beneficiari/lună, incluzând atât copiii, cât și părinții lor.

Această estimare este orientativă și poate suferi modificări în funcție de evoluția prețurilor, schimbările legislative, gradul de implicare a comunității și disponibilitatea surselor alternative de finanțare.

f) Alte informații:

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

- a) obligațiile furnizorului prevăzute în legea privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale; furnizorul respectă prevederile Legii nr. 197/2012¹³ privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, inclusiv implementarea procedurilor interne de monitorizare și evaluare, formarea continuă a personalului și asigurarea condițiilor optime pentru beneficiari.
- b) standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate; Serviciile sociale oferite vor respecta standardele minime de calitate prevăzute în Ordinul nr. 27/2019 pentru centrele de zi, inclusiv criteriile privind accesibilitatea, adaptarea intervențiilor la nevoile beneficiarilor, participarea activă a părinților și copiilor, confidențialitatea și siguranța în cadrul centrului.
- c) standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate; În calculul bugetului și al resurselor materiale, umane și financiare, furnizorul va respecta standardele de cost în vigoare, asigurând o utilizare eficientă și transparentă a fondurilor, fără a afecta calitatea serviciilor oferite.
- d) regulamentele-cadru de organizare și funcționare aplicabile serviciilor sociale planificate; centrul de zi va funcționa în conformitate cu regulamentele-cadru aplicabile, reglementând structura organizatorică, programul de lucru, procedurile de admitere și evaluare a beneficiarilor, raportarea activităților și colaborarea cu alte instituții.
- e) alte acte normative care reglementează organizarea și funcționarea serviciilor sociale/obiectivului în care urmează să funcționeze serviciile sociale; funcționarea centrului va respecta legislația conexasă privind protecția copilului, sănătatea publică, drepturile persoanelor cu dizabilități și alte reglementări relevante din domeniul social și de protecție a familiei.

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a serviciilor sociale (cantitativ, calitativ, de intrare, de ieșire, de proces, de rezultat etc.):

La stabilirea indicatorilor de performanță în dezvoltarea serviciilor sociale se are în vedere, pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționează să le înființeze, atingerea cerințelor minime - standardele minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelelor de calitate I sau II, complementar cerințelor minime. Indicatorii de performanță aferenți serviciului social se vor formula în legătură cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare al acestuia. Pentru fiecare obiectiv, respectiv serviciu social prevăzut la pct. 1, furnizorul de servicii sociale stabilește nivelul de performanță pe care îl planifică, pentru indicatorii prevăzuți în modelul fișei de autoevaluare aplicabile serviciului social respectiv. Planul propriu de dezvoltare a serviciului social prevede îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției

¹³ Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale a fost modificată prin:

- Legea nr. 177/2019, care a adus completări legate de procedurile de acreditare a furnizorilor și licențierea serviciilor sociale;
- Legea nr. 100/2024, care actualizează etapele procesului de acreditare și licențiere, include evaluarea în teren înainte de emiterea licenței și extinde rolul societății civile în monitorizarea respectării drepturilor beneficiarilor.

persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de inspectorii sociali sau, după caz, acolo unde există, a rapoartelor de monitorizare independentă, realizate de organizațiile neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau de organizațiile care reprezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.

Pentru fiecare obiectiv și funcție specifică ale Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, au fost stabiliți indicatori de performanță cantitativi, calitativi, de proces, de ieșire și de rezultat, în conformitate cu fișa de autoevaluare prevăzută în Ordinul nr. 27/2019 și cu funcțiile serviciului social. Acești indicatori reflectă capacitatea centrului de a răspunde nevoilor comunității, precum și angajamentul său pentru calitate, transparență și îmbunătățire continuă.

Obiectiv general: Înființarea și operaționalizarea Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița”, ca structură comunitară de servicii sociale menită să sprijine prevenirea separării copilului de familie, să promoveze bunăstarea copilului și responsabilizarea părinților, contribuind la dezvoltarea durabilă a comunității.

Scopul general al planului este prevenirea separării copiilor de mediul familial, prin crearea unui mediu stabil, sigur și favorabil dezvoltării copiilor și susținerii familiilor în dificultate.

Activitățile planificate includ: informare socială și consiliere; terapie suportivă și suport emoțional; informarea părinților privind drepturile și obligațiile legale; asistență în redactarea de documente sau cereri; activități educative extracurriculare pentru copiii din familii vulnerabile; activități recreative, educative și de socializare.

Funcția generală¹⁴ este de: prevenire a separării copilului de familie, identificarea timpurie a situațiilor de risc, sprijin pentru menținerea copilului în mediul, familial, monitorizarea familiilor vulnerabile. Funcțiile ale serviciului social:

Funcția de prevenire a separării copilului de familie

- Identificarea timpurie a situațiilor de risc;
- Sprijin pentru menținerea copilului în mediul familial;
- Monitorizarea familiilor vulnerabile.

Funcția de sprijin emoțional și consiliere psihologică

- Oferirea de consiliere psihologică individuală sau de grup pentru copii și părinți;
- Intervenții pentru reducerea stresului familial și a riscurilor psiho-emoționale;
- Promovarea sănătății mintale în familie.

Funcția de educație parentală și întărire a capacității familiale

- Activități de formare și informare pentru părinți privind îngrijirea, educația și protecția copilului;
- Îmbunătățirea relației părinte-copil;
- Creșterea competențelor parentale în medii vulnerabile.

¹⁴ Aceste funcții sunt în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 27/2019, Anexa 1 – Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare și fără cazare destinate copilului și familiei (cod 8899 CZ-F-I), respectiv cu reglementările Legii nr. 197/2012 și Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

Funcția de suport social și asistență practică

- Sprijin în relația cu instituțiile: școală, primărie, medic de familie, DGASPC etc.;
- Asistență în completarea de cereri, documente, dosare;
- Facilitarea accesului la alte servicii sociale sau medicale.

Funcția educațională și de socializare pentru copil

- Activități de tip „after-school” și dezvoltare personală;
- Ateliere educative, creative și recreative;
- Promovarea incluziunii sociale a copiilor.

Funcția de informare și sensibilizare a comunității

- Informarea comunității cu privire la rolul centrului; Campanii de prevenire a abandonului, violenței, excluziunii; consolidarea rețelei de sprijin comunitar.

Funcție a serviciului social	Tip indicator	Descriere indicator	Valoare planificată / țintă	Mecanism de evaluare
Prevenirea separării copilului de familie	Rezultat	Număr de cazuri sprijinite în vederea menținerii copilului în familie	30 cazuri/an	Raportări lunare și anuale
Sprijin emoțional și consiliere psihologică	Proces	Ședințe de consiliere individuală și de grup pentru copii și părinți	100 ședințe/an	Fișe de consiliere, feedback de la beneficiari
Educație parentală	Ieșire	Număr de părinți participanți la sesiuni de educație parentală	50 părinți/an	Listă prezență, chestionare post-sesiune
Suport social și asistență practică	Proces	Număr de intervenții pentru sprijin instituțional și redactare documente	75 intervenții/an	Registru intervenții, feedback părinți
Educațional și socializare copii	Cantitativ	Activități educative și recreative pentru copii desfășurate lunar	4 activități/lună	Jurnale activitate, fotografii, feedback
Informare comunitară	Calitativ	Campanii de sensibilizare desfășurate în comunitate	3 campanii/an	Materiale diseminate, articole, evaluare impact

Indicatorii de performanță sunt folosiți pentru a evalua eficiența, eficacitatea și impactul serviciilor oferite.

Indicatori cantitativi

Măsoară volumul activităților și numărul beneficiarilor.

- numărul total de beneficiari (părinți și copii) înscriși în program.
- numărul de părinți consiliați lunar/anual.
- numărul de copii incluși în activități educaționale și de sprijin.
- numărul de ședințe de consiliere psihologică/familială organizate.
- numărul de cazuri gestionate de specialiști (asistenți sociali, psihologi).
- numărul de activități de grup sau ateliere realizate.

Indicatori calitativi

- reflectă satisfacția beneficiarilor și calitatea intervenției.
- gradul de satisfacție al beneficiarilor (chestionare de feedback).
- nivelul de îmbunătățire a relației părinte-copil (evaluări inițiale vs finale).
- calitatea planurilor individualizate de intervenție.
- gradul de participare activă a beneficiarilor la activități (implicare, frecvență).

Indicatorii de intrar (input) se referă la resursele utilizate pentru desfășurarea activităților.

- numărul de angajați specializați (asistenți sociali, psihologi, educatori).
- bugetul anual alocat centrului.
- spațiile și echipamentele disponibile.
- numărul de ore alocate activităților zilnice.
- formarea profesională a personalului implicat.

Indicatori de proces măsoară modul în care sunt implementate activitățile.

- procentul planurilor individualizate de intervenție elaborate și aplicate.
- durata medie a intervenției pentru fiecare caz.
- rata de respectare a programului de activități.
- numărul de întâlniri interdisciplinare realizate (echipa multidisciplinară).

Indicatori de ieșire (output) Evaluează produsele/serviciile directe furnizate.

- numărul de sesiuni de consiliere desfășurate.
- numărul de planuri de intervenție finalizate.
- numărul de copii reintegrați școlar sau reorientați educațional.
- numărul de părinți care au parcurs programele de educație parentală.

Indicatori de rezultat (outcome) Măsoară efectele intervenției asupra beneficiarilor.

- procentul de îmbunătățire a comportamentului copilului (raportat de părinți/educatori).
- reducerea cazurilor de neglijare/abuz în rândul beneficiarilor.
- creșterea nivelului de autonomie și integrare socială a copilului.
- creșterea competențelor parentale (autoevaluare, feedback post-intervenție).
- reducerea situațiilor de risc familial.

La stabilirea indicatorilor de performanță în dezvoltarea serviciilor sociale *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin părinți și copii „Terpezița”* se are în vedere, pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționează să le înființeze, atingerea cerințelor minime - standardele minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelelor de calitate I sau II, complementar cerințelor minime. Indicatorii de performanță aferenți serviciului social sunt formulați în legătură cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare al acestuia.

Planul propriu de dezvoltare a serviciului social vizează îmbunătățirea continuă a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de:

- feedbackul oferit de beneficiari, prin mecanismele de evaluare a satisfacției;
- evaluările interne și externe realizate de furnizorul de servicii sociale;
- rezultatele controalelor efectuate de inspectorii sociali;
- rapoartele de monitorizare independentă, acolo unde există, întocmite de organizații neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau care reprezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.

Aceste surse de evaluare și monitorizare sunt esențiale pentru adaptarea permanentă a serviciului la nevoile reale ale beneficiarilor și pentru asigurarea unui standard ridicat de calitate în furnizarea serviciilor sociale.

Feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare

Din punct de vedere al evaluării interne:

Chestionare de satisfacție aplicate periodic părinților și copiilor beneficiari:

- gradul de mulțumire față de serviciile oferite;
- percepția asupra schimbărilor în comportamentul sau situația copiilor;
- accesibilitatea și calitatea activităților.

Interviuri și discuții individuale cu beneficiarii sau membrii familiei:

- permit identificarea punctuală a nevoilor și a sugestiilor de îmbunătățire.

Culegerea de feedback informal:

- observarea comportamentului beneficiarilor;
- comentarii spontane ale părinților în timpul activităților.

Fișe de monitorizare și evaluare a progresului beneficiarilor, completate de specialiștii centrului:

- permite corelarea satisfacției beneficiarilor cu evoluția acestora în timp.

Din punct de vedere al evaluării externe -realizată de entități din afara centrului (ex: autorități, auditori, ONG-uri partenere etc.):

- **Vizite de evaluare și inspecție socială** din partea autorităților publice (ex: AJPIS , D.G.A.S.P.C.- Dolj):

- verifică respectarea standardelor minime de calitate;
- solicită opinii ale beneficiarilor despre serviciile primite.

-**Studiile de impact sau evaluările tematice** realizate de terți:

- pot implica aplicarea unor chestionare sau focus grupuri cu beneficiarii.

-**Recomandări și rapoarte** emise în urma controalelor:

- evidențiază punctele forte și ariile ce necesită îmbunătățire.

Feedbackul obținut prin aceste mecanisme reflectă un nivel general de satisfacție ridicat al beneficiarilor față de serviciile oferite, precum și o deschidere constantă pentru îmbunătățirea calității prin implicarea beneficiarilor în procesul de evaluare. Principalele servicii monitorizate: activități de informare și relații cu comunitatea, consiliere și informare, sprijin și educație parentală.

Fișa de autoevaluare-

Conform Ordinului nr. 27/2019 – pentru serviciul social 8899 CZ-F-I –

Centrul de zi de consiliere și sprijin Părinți și copii „ Terpezița ”

pentru centrele de zi destinate copiilor se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODULUL 1 – ACCESAREA SERVICIULUI, conform Ordinului nr. 27/2019, adaptat specific pentru serviciul social: Centru de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii – cod 8899 CZ-F-I (CCSPC). modulul 1: accesarea serviciului are trei subcomponente, respectiv include 3 standarde minime: *Standard 1.1 – Informarea potențialilor beneficiari, Standard 1.2 – Admiterea în serviciu, Standard 1.3 – Încetarea furnizării serviciilor.*

MODULUL 1 STANDARD 1.1 – INFORMAREA POTENȚIALILOR BENEFICIARI
Centrul de zi de consiliere și sprijin Părinți și Copii Terpezița(CCSPC).

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă (conform Ordinului 27/2019)	Completare internă	Indicator performanță nivel I	Indicator performanță nivel II
1. Există materiale informative accesibile	Centrul are pliante, afișe, broșuri cu info	Da, realizabil	Procent de potențiali	Grad de satisfacție cu privire la claritatea informațiilor (≥

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă (conform Ordinului 27/2019)	Completare internă	Indicator performanță nivel I	Indicator performanță nivel II
despre serviciu	despre servicii		beneficiari informați (min. 0%)	85%)
2. Canalele de informare sunt diversificate	Informația e oferită și prin alte canale: online, colaboratori etc.	Da, realizabil	Număr de medii folosite (min. 2: afișaj + online)	Număr de acțiuni de informare derulate anual (≥ 4)
3. Informațiile sunt actualizate periodic	Materialele sunt revizuite anual sau la nevoie	Da, realizabil	Există data ultimei actualizări pe materiale	Feedback pozitiv în chestionare despre relevanța info ($\geq 80\%$)

Rezultate așteptate: Copiii, părinții acestora și orice persoană interesată au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, misiunea/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

MODULUL 1 STANDARD 1.2 – ADMITEREA

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță nivel I	Indicator performanță nivel II
1. Există o procedură scrisă de admitere	Procedura este aprobată și aplicată unitar	Da, realizabil	Procent de dosare admise care respectă procedura (100%)	Timp mediu de la solicitare la admitere ≤ 5 zile lucrătoare
2. Admiterea se face în baza unui dosar de beneficiar	Dosarul conține actele prevăzute în procedură	Da, realizabil	Toate dosarele au documentele complete	% beneficiari pentru care admiterea s-a realizat fără întârzieri ($\geq 90\%$)
3. Se realizează evaluarea inițială	Evaluare socială + psihologică, dacă e cazul	Da, realizabil	100% beneficiari au fișe de evaluare	Grad de satisfacție privind procesul de admitere ($\geq 85\%$)

Rezultate așteptate: Copiii, în calitate de beneficiari și părinții acestora sau, după caz, reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.

MODULUL 1 STANDARD 1.3- ÎNCETAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR CCSPC Terpezița

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță nivel I	Indicator performanță nivel II
1. Există procedură de încetare a serviciilor	Cauzele sunt prevăzute clar (finalizare, retragere, excludere etc.)	Da, realizabil	100% cazuri încetare documentate în dosar	% cazuri încheiate cu plan de monitorizare post servicii ($\geq 75\%$)
2. Beneficiarul este informat în scris despre încetare	Se livrează decizie sau informare scrisă	Da, realizabil	100% decizii de încetare semnate/livrate	Grad de satisfacție la încetarea relației ($\geq 80\%$)
3. Se completează documentele de ieșire	Se redactează fișa de închidere/raport final	Da, realizabil	Toate cazurile au fișă de încetare completată	% beneficiari redirecționați spre alte servicii potrivite ($\geq 60\%$) dacă e cazul

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor

speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor

MODULUL II – EVALUARE ȘI PLANIFICARE

Conform Ordinului nr. 27/2019 – adaptat pentru serviciul social 8899 CZ-F-I – CCSPC

Terpezița STANDARD 2.1 – EVALUARE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.1.1 – centrul utilizează o procedura proprie de evaluare a nevoilor individuale și a situației copiilor	Centru dispune de resurse umane și materiale adecvate pentru evaluare	Da, realizabil	100% cazuri conțin evaluare conform procedurii și există cel puțin 1 specialist calificat pentru evaluare	% personal instruit în aplicarea procedurii $\geq 90\%$
S2.1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor și a situației copiilor	Centru dispune de resurse umane și materiale adecvate pentru evaluare, există personal calificat, instrumente și metodologie pentru evaluare Beneficiarul/reprezentantul legal este implicat în procesul de evaluare	Da, realizabil	Există cel puțin 1 specialist calificat pentru evaluare	Grad de satisfacție privind procesul de evaluare $\geq 85\%$
S2.1.3 – Evaluarea/reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se efectuează cu acordul și implicarea acestuia și a aparținătorilor	Beneficiarul (și aparținătorii, dacă este cazul) își exprimă acordul și participă la evaluare	Da, realizabil	100% evaluări documentate conțin consimțământul informat	% cazuri cu participare directă în procesul de evaluare $\geq 85\%$

Rezultate așteptate: Copiii și părinții acestora se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

MODULUL II Standardul 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.2.1 – Centrul oferă servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor, în baza unui program personalizat de intervenție, elaborat pentru fiecare copil	Program personalizat de intervenție (PPI) elaborat pentru fiecare copil, documentat și actualizat	Da, realizabil	% copii cu PPI elaborat în termen de maxim 10 zile de la evaluare $\geq 95\%$	% PPI revizuite în colaborare cu familia $\geq 85\%$
S2.2.2 - Centrul realizează monitorizarea evoluției beneficiarului și a aplicării programului personalizat de intervenție.	Se monitorizează constant progresul beneficiarului și aplicarea PPI	Da, realizabil	% monitorizări realizate conform planificării $\geq 90\%$	%% ajustări făcute în urma monitorizării $\geq 85\%$

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.2.3 – Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze și să implementeze programul personalizat de intervenție al beneficiarului	Personal specializat implicat în elaborarea și implementarea PPI	Da, realizabil	Cel puțin 1 specialist angajat pentru PPI	% personal specializat cu pregătire continuă $\geq 80\%$
S2.2.4 – Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru	Program clar și stabilit pentru furnizarea serviciilor, respectat de personal	Da, realizabil	Respectarea programului în $\geq 95\%$ din cazuri	Adaptarea programului în funcție de necesități, folosind comunicarea eficientă și directă cu toți beneficiarii $\geq 90\%$

Rezultate așteptate: Copiii beneficiază de servicii adecvate, stabilite în funcție de nevoile personale identificate și situațiile particulare în care se află.

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 11)

STANDARD 1 INFORMARE ȘI CONSILIERE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S1.1. Centrul are capacitatea de a realiza activități de informare a membrilor comunității și de consiliere specializată a beneficiarilor, în funcție de nevoi	Centrul deține materiale informative relevante despre situații de dificultate, beneficiari, servicii sociale și activități derulate. Centrul organizează sau participă la campanii de informare și sensibilizare. Serviciile de consiliere sunt adaptate nevoilor specifice. De asemenea are personal specializat pentru activități de informare și consiliere	Da, realizabil: Lista materialelor informative, dosar cu materiale, fișe . Raport campanii, invitații, poze, fișe de participare. Fișe de consiliere	Materialele informative sunt actualizate și disponibile . Cel puțin o campanie pe an în comunitate. Consilierea se realizează conform planului PPI	Materialele sunt adaptate nevoilor specifice comunității și revizuite anual, 100% personal calificat. Campanii regulate, documentate, cu feedback de la participanți. Consilierea este monitorizată și ajustată conform feedback-ului beneficiarilor
S1.2. Centrul oferă părinților beneficiarilor servicii de consiliere și sprijin pentru rezolvarea unor aspecte diverse legate de	Consiliere adaptată nevoilor părinților, la cerere sau după identificare. Organizarea programelor de educație parentală (școala pentru	Planuri și fișe consiliere părinți. Programe, materiale educaționale,	Consilierea este consemnată în registru. Programe derulate conform nevoilor	Participarea părinților la programe este monitorizată și evaluată. Programele sunt

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
dezvoltarea copiilor și consolidarea vieții de familie.	părinți).	rapoarte de activitate	identificate	evaluate și ajustate în funcție de feedback

Centrul de zi asigură informarea populației privind necesitatea de a solicita și primi servicii de suport adecvate în caz de nevoie, precum și servicii de consiliere adresate beneficiarilor, destinate prevenirii și soluționării situațiilor de dificultate în care se află.

Rezultate așteptate: Comunitatea și potențialii beneficiari cunosc serviciile de asistență și suport existente, iar copiii și familiile acestora au acces la servicii de consiliere corespunzătoare situației și nevoilor lor particulare.

MODUL III STANDARD 2 - EDUCAȚIE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.1. Centrul deține și aplică un program educațional elaborat pentru fiecare beneficiar	Centrul deține și aplică un program educațional individualizat pentru fiecare beneficiar.	Da, realizabil. Program educațional elaborat de educator/educator specializat, adaptat la nevoile copilului, inclusiv educație nonformală și informală.	Programul educațional este anexă la PPI.	Programul educațional este cunoscut și înțeles de beneficiar și părinți. Colaborarea cu școala și familia este documentată și activă.
S2.2. Centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea activităților educaționale	Centrul asigură condiții adecvate pentru activitățile educaționale (rechizite, spații, mobilier).	Da, realizabil. Rechizitele sunt adaptate nivelului și profilului copilului.	Spațiile pentru activități educaționale sunt amenajate corespunzător.	Dotările cu mobilier și echipamente sunt adecvate și suficiente.

Rezultate așteptate: Fiecare copil beneficiază de un program educațional adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților sale.

MODUL III STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE ÎN FAMILIE ȘI ÎN SOCIETATE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S3.1. Centrul oferă servicii de integrare/reintegrare în viața de familie și realizează monitorizarea legăturii/relațiilor dintre beneficiari și membrii familiilor acestora.	-Centrul desfășoară activități care sprijină menținerea și dezvoltarea relațiilor dintre beneficiari și familiile lor. -Procedură de monitorizare a relației cu familia	Da, realizabil, Centrul desfășoară activități care sprijină menținerea și dezvoltarea relațiilor dintre beneficiari și familiile lor	Activitățile sunt prevăzute în planul individual	Activitățile sunt personalizate și evaluate periodic

S3.2. Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării beneficiarilor în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui plan individualizat de integrare/reintegrare socială	Activități pentru integrarea beneficiarilor în comunitate/societate Suport pentru integrare pe piața muncii (dacă e cazul).	Da, realizabil, Vizite, ateliere, participare la evenimente locale Consiliere profesională, colaborare cu AJOFM	Activitățile sunt prevăzute în planul individual Se oferă informare și suport punctual	Activitățile sunt diverse și implică parteneri, colaboratori
S3.3. Centrul dispune de condițiile necesare pentru realizarea planurilor de integrare/reintegrare socială	Fiecare beneficiar are plan de integrare/reintegrare socială Activități pentru integrarea beneficiarilor în comunitate/societate Suport pentru integrare pe piața muncii (dacă e cazul).	Da, realizabil, personal specializat, materiale educaționale, spații dedicate, parteneriate cu școli, AJOFM, ONG-uri Evaluări lunare/trimestriale ale beneficiarilor	Resursele minime sunt asigurate Cel puțin 2 parteneriate active Evaluare anuală a progresului	Se atrag resurse suplimentare din comunitate Parteneriate evaluate anual, extindere Se utilizează indicatori clari și se colectează feedback

Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie și în societate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să depășească situațiile de dificultate, să se integreze în viața de familie, să-și mențină și să-și dezvolte relațiile sociale și profesionale.

MODUL III STANDARDUL 4 RECREERE ȘI SOCIALIZARE

Elemente	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S4.1. Centrul organizează activități de recreere și socializare, în funcție de opțiunile beneficiarilor și nevoile acestora	Centrul organizează activități de recreere și socializare, adaptate opțiunilor și nevoilor beneficiarilor	Da, realizabil (ex: Ateliere creative, jocuri, activități sportive)	Activități planificate și realizate conform unui calendar	Activități personalizate, cu evaluare periodică a satisfacției
S4.2. Centrul asigură condițiile și materialele necesare pentru derularea activităților recreative și de socializare	Centrul asigură condițiile și materialele necesare pentru desfășurarea activităților recreative și de socializare	(ex: spații adecvate, materiale didactice și sportive)	Spații și materiale funcționale disponibile	Materialele sunt diversificate și actualizate constant
S4.3. Centrul se implică în organizarea evenimentelor festive din viața	Centrul se implică în organizarea evenimentelor festive din viața	(ex: petreceri, aniversări, activități tematice)	Organizarea regulată a unor evenimente	Evenimente personalizate, cu implicarea activă a beneficiarilor și

Elemente	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
beneficiarilor	beneficiarilor (ex: zile de naștere, sărbători)			familiilor

CCSPC organizează activități diverse pentru petrecerea timpului liber și asigură oportunități multiple de recreere și socializare care contribuie la dezvoltarea fizică, cognitivă, socială și emoțională a beneficiarilor, cultivă talentele acestora și spiritul de inițiativă.

Rezultate așteptate: Beneficiarii participă la activități și programe recreative și de socializare, organizate în centru și în comunitate, în interior și în aer liber, conform vârstei și potențialului de dezvoltare, dorințelor și opțiunilor personale.

MODUL III STANDARD 5 PREGĂTIRE PENTRU VIAȚĂ INDEPENDENTĂ

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S5.1. Centrul deține și aplică un program de intervenție pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă	Centrul deține și aplică un program specific pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă	Da, realizabil. Program elaborat, aprobat și implementat	Programul este aplicat pentru toți copiii incluși	Programul este personalizat, adaptat nevoilor individuale
S5.2. Centrul realizează monitorizarea programului de intervenție specifică pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă	Centrul monitorizează și evaluează periodic aplicarea programului de pregătire pentru viața independentă	Da, realizabil. Monitorizare sistematică și rapoarte periodice	Evaluare lunară/trimestrială a progresului copiilor	Adaptarea programului în funcție de rezultate și feedback
S5.3. Centrul asigură condiții corespunzătoare pentru realizarea activităților prevăzute în programul pentru viața independentă	Centrul asigură condiții adecvate (spațiu, materiale, personal calificat) pentru desfășurarea ce se vor realiza activităților din program	Da, realizabil. Spații și materiale disponibile și funcționale Sala CCSPC are 16 mp	Resursele sunt suficiente și adaptate activităților	Se actualizează periodic echipamentele și se asigură formare continuă personal

CCSPC Terpezița asigură servicii destinate pregătirii beneficiarilor pentru viața independentă, facilitând astfel integrarea socială a acestora

Rezultate așteptate: Copiii/tinerii care frecventează centrul sunt sprijiniți pentru a dobândi abilitățile necesare vieții independente.

MODUL III STANDARD 6 REABILITARE PSIHOLOGICĂ

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S6.1. Centrul facilitează accesul copiilor la servicii de consiliere psihologică/terapii specializate	Centrul facilitează accesul copiilor la consiliere psihologică și terapii specializate	Colaborări cu psihologi/terapeuți, programări regulate	Accesul este asigurat pentru toți copiii care au nevoie	Serviciile sunt personalizate și integrate în planul individualizat
S6.2. Centrul asigură condițiile necesare pentru realizarea serviciilor de consiliere psihologică/terapiilor specializate	Centrul asigură spații, dotări și confidențialitate necesare desfășurării serviciilor	Sala de consiliere echipată, respectarea confidențialității	Spațiul este adecvat și dotat corespunzător	Se asigură și condiții suplimentare (ex. materiale terapeutice, suport tehnic)

CCSPC în funcție de nevoile beneficiarilor, are capacitatea de a oferi servicii de consiliere psihologică și terapii de specialitate.

Rezultate așteptate: Copiii cu probleme psiho-emoționale au acces la servicii și terapii specializate de rehabilitare

STANDARD 7 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ-nu e cazul pentru Centrul de zi de Consiliere și sprijin pentru părinți și „Copii Terpezița”.

STANDARD 8 Centrul de zi, în funcție de misiunea/funcțiile sale și nevoile beneficiarilor poate acorda servicii de preparare și servire a hranei, corespunzătoare din punct de vedere calitativ și cantitativ- Nu e cazul pentru Centrul de zi de Consiliere și sprijin pentru părinți și Copii „Terpezița”.

STANDARD 9 ASISTENȚA PENTRU SĂNĂTATE-nu e cazul pentru Centrul de zi de Consiliere și sprijin pentru părinți și Copii Terpezița excetand primul ajutor -Copiii și personalul sunt instruiți periodic cu privire la menținerea unui stil de viață sănătos și ocrotirea sănătății; sesiunile de instruire a copiilor și personalului sunt consemnate în registrele speciale cu această destinație.

STANDARD 10 TELEFONUL COPILULUI- nu e cazul pentru Centrul de zi de Consiliere și sprijin pentru părinți și Copii Terpezița.

STANDARD 11 INTERVENȚIA ȘI MONITORIZAREA ÎN CAZUL COPIILOR STRĂZII-Nu e cazul

MODULUL IV - MEDIUL FIZIC - AMENAJARE ȘI SIGURANȚĂ (Standardele 1 - 3)

STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Elemente realizabile	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
SIV.1.1. Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor	Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor, este la strada, are accesibilitate, este dotat cu toate utilitățile	Clădire situată central sau în apropiere de rețele de transport/localități	Acces facil pietonal și rutier	Asigurate inclusiv rute pentru persoane cu mobilitate redusă
SIV.1.2. Centrul dispune de mijloace de mijloace de	Centrul dispune de mijloace de comunicare la distanță (telefon, internet, e-	Telefon funcțional, conexiune internet, adresă e-mail activă	Toate mijloacele funcționale zilnic	Sunt disponibile și pentru comunicarea cu beneficiarii și

comunicare la distanță.	mail)			familiile.
SIV.1.3. Clădirea în care funcționează centrul are o capacitate adecvată, raportată la numărul beneficiarilor.	Clădirea are o capacitate proporțională cu numărul de beneficiari, are o suprafață de 16 mp utilă	Spațiile respectă normele minime/metri pătrați pe beneficiar, se realizează program de activități corespunzător	Spațiile nu sunt supraaglomerate	Fiecare beneficiar are spațiu propriu funcțional pentru activități
SIV.1.4. Centrul asigură beneficiarilor un mediu ambiant protejat și sigur.	Centrul oferă un mediu protejat și sigur pentru beneficiari, clădirea este solidă cu toate avizele necesare	Sistem de iluminat, încălzire, ventilație, ferestre protejate etc.	Spațiile sunt verificate periodic	Se fac ajustări proactive pentru siguranță (ex. colțuri rotunjite, marcaje vizuale)
SIV.1.5. Clădirea în care funcționează centrul și spațiile exterioare aferente acestora sunt construite și funcționează cu respectarea regulilor de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	Clădirea și spațiile exterioare respectă legislația în vigoare (PSI, SSM, DSP)	Autorizații la zi, truse de prim-ajutor, stingătoare, ieșiri de urgență	Toate reglementările respectate și afișate	Se fac inspecții interne regulate, personalul este instruit periodic

CCSPC Terpezița funcționează într-o clădire care asigură un mediu ambiant sigur și confortabil, precum și accesul facil al beneficiarilor, personalului și vizitatorilor în toate spațiile proprii, interioare și exterioare. **Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil, sigur și amenajat corespunzător pentru desfășurarea activităților.

MODULUL IV STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Elemente realizabile	Cerință minimă	Complecare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
SIV.2.1. Centrul dispune de spații	Centrul are spații comune amenajate și	Sală multifuncțională,	Spațiile sunt funcționale,	Amenajarea permite inclusiv

Elemente realizabile	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului.	dotate pentru accesul tuturor beneficiarilor și personalului	culoare largi, fără bariere	ușor accesibile	accesul beneficiarilor cu dizabilități
SIV.2.2. Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de misiunea/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.	Spațiile sunt adaptate tipului de activitate și nevoilor beneficiarilor	Sală pentru consiliere, activități educative, recreative, birouri	Fiecare activitate are spațiu propriu adecvat	Spațiile sunt flexibile și pot fi adaptate pentru diverse nevoi
SIV.2.3. Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal	Grupuri sanitare pentru personal și beneficiari, separate, igienice	Min. 1 grup sanitar / 10 beneficiari; toalete funcționale și curate	Igienă zilnică, dotări adecvate, săpun, hârtie, coșuri	Acces facil, adaptate și pentru persoane cu dizabilități
SIV.2.4. Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice	Spații special destinate depozitării materialelor și echipamentelor	Debarale/vestiare/rafturi închise pentru materiale curente și consumabile	Depozitarea este sigură și separată de spațiile de activități	Spațiile sunt etichetate, organizate, periodic verificate

CCSPC Centrul de zi este amenajat și dotat corespunzător misiunii și funcțiilor sale.

Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.

Modulul IV STANDARD 3 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
SIV.3.1 – Respectarea normelor legale privind prevenirea infecțiilor	Centrul respectă legislația sanitară și de prevenire a infecțiilor-respecta normele legale în vigoare privind prevenirea infecțiilor (ex. OMS, DSP, legislație națională etc	Procedură internă de prevenire infecții, instruirea personalului, afișe informative	Procedură elaborată și respectată, personal instruit anual-proceduri privind prevenirea infecțiilor	Contract pentru deșeuri periculoase, registre de predare, personal instruit Procedurile revizuite anual, personalul este

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
				instruit periodic, există control intern
SIV.3.2 – Asigurarea materialelor igienico-sanitare și dezinfectanți	Materiale igienico-sanitare sunt asigurate în mod constant	Materialele sunt disponibile, Colectare separată, dar nu există contract cu firmă specializată pentru deșeuri periculoase	Existența stocurilor minime necesare (săpun, dezinfectant, hârtie igienică) Materiale igienico-sanitare disponibile permanent	Existența unei evidențe lunare a consumului și re aprovizionare planificată, Evidență clară a aprovizionării, verificări periodice ale stocurilor și calității
SIV.3.3 – Igienizarea spațiilor, mobilierului și echipamentelor	Igienizarea este făcută periodic conform unui plan Toate spațiile și echipamentele sunt păstrate în stare de curățenie și igienă	Se face curățenie zilnică, dar nu există un grafic scris de curățenie	Existența unui program zilnic de igienizare	Graficul de curățenie este afișat, completat zilnic, verificat de un responsabil
SIV.3.4 – Depozitarea și eliminarea deșeurilor	Deșeurile sunt eliminate conform reglementărilor sanitare	Coșuri separate, saci colorați, ridicare periodică de către firmă autorizată, contract valabil	Colectare selectivă, recipiente corespunzătoare	Instruirea personalului privind manipularea și colectarea deșeurilor, inclusiv periculoase

CSPC aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii și personalul centrului își desfășoară activitatea într-un mediu căruia i se aplică măsurile de igienă și prevenire a riscului de infecții prevăzute de lege.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 4)

STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
SV 1.1. Drepturile beneficiarilor sunt consemnate	Drepturile beneficiarilor sunt înscrise în contractul de furnizare servicii	Da, realizabil, Contracte tipizate semnate la admiterea în centru, conțin drepturi și	Contractele includ clar drepturile beneficiarilor	Beneficiarii sunt informați și semnează că au înțeles clauzele

în contractul de furnizare servicii.		obligații		
SV1.2. Personalul centrului își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică	Personalul centrului lucrează conform unui Cod de etică profesională	Codul de etică este afișat și semnat de personal; inclus în dosarul de angajare	Existența codului și respectarea acestuia sunt verificate periodic	Se organizează instruirii/ateliere anuale pe tema eticii
SV 1.3. Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării calității activităților desfășurate	Centrul evaluează satisfacția beneficiarilor pentru a verifica calitatea serviciilor	Chestionare de satisfacție anonime aplicate periodic	Chestionarele sunt aplicate cel puțin anual	Rezultatele sunt analizate și folosite pentru îmbunătățirea serviciilor

CCSPC își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personalul centrului care își desfășoară activitatea conform unui cod de etică propriu.

Modulul V STANDARD 2 RELAȚIILE COPIILOR CU PERSONALUL

Elemente realizabile	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.1. Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu copiii	Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu copiii	Fișe de post, fișe de instruire, ghid intern de relaționare	Existența documentelor menționate, participare la instruirii	Personalul aplică efectiv metode adaptate, feedback pozitiv de la copii/părinți
S2.2. Centrul instruieste personalul în vederea aplicării procedurii privind controlul comportamentului copiilor.	Personalul este instruit privind aplicarea procedurii de control al comportamentului copiilor	Procedură internă scrisă, semnături de luare la cunoștință, sesiuni de instruire	Procedura este aplicată în practică, raportări documentate	Evaluarea periodică a eficienței procedurii, revizuirea acesteia când e necesar

CCSPC se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.

Rezultate așteptate: Copiii au o relație firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate

MODUL V STANDARDUL 3 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Elemente	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
VS.3.1. Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz/neglijare	Procedură scrisă, afișată, semnată de personal, inclusă în mapa centrului	Procedura este cunoscută și respectată	Existența dovezilor de aplicare (ex. fișe, sesizări, planuri de remediere)
VS.3.2. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant	Centrul încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz/neglijare	Cutie de sugestii/reclamații, afiș informativ privind drepturile copilului, întâlniri de grup	Mecanismele de sesizare sunt funcționale și accesibile	Beneficiarii cunosc drepturile și mecanismele, există dovezi de utilizare
VS.3.3. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea riscurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant	Centrul organizează instruire privind identificarea și prevenirea abuzurilor	Registru de instruire, teme adaptate legislației în vigoare	Personalul participă la instruire	Evaluarea eficienței instruirii, actualizarea conținutului periodic
VS.3.4. Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență	Centrul semnalează situațiile de abuz și ia măsuri urgente	Procedura include colaborarea cu DGASPC/poliție, formulare tipizate de raportare	Cazurile sunt raportate și documentate conform legii	Existența unui plan intern de intervenție de urgență, colaborare eficientă cu instituțiile

CCSPC ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

Modul V STANDARD 4 SUGESTII/SESIZĂRI/RECLAMAȚII/NOTIFICĂRI

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
VS4.1. Centrul asigură condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu privire la serviciile primite	Centrul asigură condițiile pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor	Cutie de sugestii, formular standard, registru de reclamații, regulament intern care prevede aceste drepturi	Mecanisme funcționale și accesibile de colectare a feedbackului	Analiza periodică a sugestiilor, aplicarea măsurilor corective, informarea beneficiarilor despre soluții
VS4.2. Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite care implică beneficiarii și/sau personalul, petrecute în timpul programului de lucru	Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în timpul programului	Registru de incidente, procedură internă de notificare, responsabil desemnat	Incidentele sunt înregistrate și raportate la timp, cu măsuri de remediere	Existența unei baze de date cu incidente, evaluare periodică a riscurilor și prevenirea recurenței

CCSPC încurajează beneficiarii să ofere sugestii pentru îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte privind cazurile de abuz și neglijare.

Rezultate așteptate: Opiniile beneficiarilor, precum și aspectele și situațiile care îi nemulțumesc sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea furnizorului de servicii sociale care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2) STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE.

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
VIS1.1. Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent	Centrul este coordonat de personal cu studii și experiență relevante	CV, diplome, fișe post, decizie de numire	Existența unui responsabil legal competent	Participarea la cursuri de management, evaluări anuale
VIS1.2. Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului de organizare și funcționare și a procedurilor și metodologiilor proprii.	Centrul are ROF, proceduri, metodologii proprii	ROF aprobat, proceduri interne semnate și aplicate	Existența documentelor și aplicarea lor efectivă	Revizuirea anuală a documentelor și instruirea personalului
VIS1.3. Centrul își stabilește un set de obiective prevăzute într-un Proiect instituțional propriu	Activitatea se bazează pe un proiect instituțional	Proiect instituțional actualizat anual, afișat	Obiective clare și realiste în acord cu nevoile beneficiarilor	Evaluarea implementării obiectivelor și adaptarea acestora
VIS1.4. Centrul asigură	Centrul oferă acces la formare	Plan de formare, dovada participării la	Cel puțin un curs/an pentru	Parteneriate cu furnizori

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
instruirea personalului și facilitează accesul acestuia la cursuri de perfecționare și formare profesională.	pentru personal	cursuri	fiecare angajat	acreditați și aplicabilitate practică
VIS1.5. Activitatea centrului este supusă unui proces de autoevaluare permanentă și este monitorizată de furnizorul de servicii sociale.	Există un proces continuu de autoevaluare	Rapoarte semestriale/anuale de autoevaluare	Existența fișelor de monitorizare, analize SWOT	Ajustări concrete în urma evaluărilor
VIS1.6. Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.	Conducerea aplică legislația privind resursele	Existența unui contabil, registru de evidențe, buget aprobat	Gestiune transparentă, control financiar intern	Raportări periodice, audituri, eficiență în utilizarea resurselor
VIS1.7. Centrul se asigură că beneficiarii săi, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.	Centrul informează beneficiarii și partenerii despre activitate	Raport anual, afișaj, prezentare online, broșuri	Vizibilitate și transparență	Feedback pozitiv, implicare comunitară
VIS1.8. Centrul realizează comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate.	Comunicare activă cu SPAS, instituții publice și ONG-uri	Contracte de colaborare, protocoale, ședințe comune	Existența unor parteneriate active	Activități comune, proiecte în rețea locală
VIS1.9. Centrul asigură comunicarea și relaționarea permanentă cu părinții copiilor care beneficiază de serviciile centrului.	Relația cu părinții este permanentă și constructivă	Ședințe lunare, jurnal de comunicare, feedback	Implicarea părinților în activități, informare regulată	Parteneriat activ, susținere și consiliere familială

Organizarea, administrarea și funcționarea CCSPC se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare. **Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt îngrijiți și protejați într-un centru care funcționează în condițiile legii.

MODULUL VI STANDARD 2 RESURSE UMANE

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Completare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
S2.1. Structura de personal a centrului corespunde din	Personalul are calificarea necesară serviciilor oferite	Diplome, atestate, dosare personale	Toți angajații dețin calificările cerute prin fișele de post	Participări continue la formări

Elemente ce se vor realiza	Cerință minimă	Complecare internă	Indicator performanță Nivel I	Indicator performanță Nivel II
punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.				relevante pentru activitate
S2.2. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	Procedura de angajare respectă legislația muncii și protecției sociale	Contracte de muncă, decizii, anunțuri, dosare de concurs	Angajările sunt documentate și legale	Transparență și respectarea principiilor de egalitate de șanse
S2.3. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	Fiecare angajat are fișă de post clară, semnată	Fișe de post conforme, cu atribuții detaliate și semnături	Fișele de post corespund realității activităților derulate	Fișele de post sunt actualizate anual sau la nevoie
S2.4. Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.	Evaluare periodică a performanțelor fiecărui angajat	Fișe de evaluare anuală semnate de conducere și angajat	Existența documentelor de evaluare, feedback oferit	Evaluările duc la planuri individuale de dezvoltare profesională
S2.5. Centrul dispune de numărul și structura de personal necesară desfășurării activităților proprii în condiții optime.	Personalul este suficient numeric și bine distribuit pe funcții	Organigramă, stat de funcții, norme de muncă	Organigrama corespunde cerințelor minime din legislație	Încadrarea acoperă toate activitățile fără suprasolicitare
S2.6. Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.	Personalul este examinat medical conform legii	Fișe medicale, adeverințe, dosare de sănătate la angajare și periodic	Toți angajații au controalele medicale la zi	Supraveghere medicală continuă, cu dosare actualizate anual

CCSPC dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu misiunea/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și sprijiniți pentru depășirea situațiilor de dificultate în care se află de personal suficient și competent.

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

II.8.a) Responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

1. Etapa de pregătire și planificare

Responsabil: Primarul comunei Terpezița / Compartimentul de Asistență Socială

Activități: Stabilirea cadrului legal și administrativ, obținerea hotărârilor Consiliului Local, întocmirea documentației necesare (note de fundamentare, bugete, propuneri de personal).

2. Etapa de obținere a avizelor și autorizațiilor

Responsabil: Compartimentul de Asistență Socială / Compartimentul Tehnic-administrativ din cadrul Primăriei

Activități: Pregătirea documentației pentru obținerea avizelor sanitare, ISU, DSP, autorizației de funcționare provizorie și licenței de funcționare.

3. Etapa de înființare a centrului

Responsabil: Compartimentul Resurse Umane / Compartimentul Economic

Activități: Recrutarea personalului, semnarea contractelor de muncă, încadrarea personalului conform organigramei și standardelor de calitate.

Responsabil: Asistentul social al primăriei / Coordonatorul centrului

Activități: Organizarea de întâlniri, distribuirea de pliante și afișe, colaborarea cu școlile, biserica, DGASPC, ONG-uri.

5. Etapa de funcționare curentă a serviciului social

Responsabil: Coordonatorul centrului / Echipa de specialiști (asistent social, psiholog, educator)

Activități: Implementarea activităților planificate, elaborarea planurilor individualizate de intervenție, oferirea serviciilor directe părinților și copiilor.

6. Etapa de monitorizare continuă

Responsabil: Coordonatorul centrului / Compartimentul de Asistență Socială

Activități: Completarea fișelor de monitorizare, evaluări periodice, colectarea chestionarelor de feedback, întocmirea rapoartelor lunare/semestriale.

7. Etapa de evaluare a rezultatelor și raportare

Responsabil: Coordonatorul centrului / Primarul comunei / Compartimentul Economic

Activități: Analiza indicatorilor de performanță, evaluarea eficienței activităților, ajustarea serviciilor, raportare către Consiliul Local și instituțiile abilitate (ex: AJPIS, DGASPC).

II.8.b) Monitorizare și evaluare

Procesul de monitorizare și evaluare a implementării planului de dezvoltare a serviciilor sociale va fi realizat periodic, în baza unei metodologii stabilite prin dispoziție a primarului și va urmări gradul de realizare a obiectivelor asumate, eficiența utilizării resurselor, respectarea termenelor și impactul serviciilor asupra beneficiarilor.

Activitățile de monitorizare includ:

- Colectarea de date lunare/trimestriale privind numărul de beneficiari, activitățile desfășurate, indicatorii de performanță cantitativi și calitativi;
- Monitorizarea respectării standardelor minime de calitate și a procedurilor interne;
- Întocmirea de rapoarte de progres, prezentate conducerii Primăriei și, după caz, Consiliului Local;

- Identificarea disfuncționalităților și formularea de măsuri corective.

Activitățile de evaluare includ:

- Evaluarea semestrială și anuală a gradului de atingere a obiectivelor propuse în plan;
- Analiza comparativă între indicatorii planificați și cei realizați;
- Evaluarea satisfacției beneficiarilor prin chestionare, interviuri și feedback direct;
- Realizarea de rapoarte de evaluare internă și, dacă este cazul, externă (instituții partenere etc.)

Rezultatele procesului de monitorizare și evaluare vor fi utilizate pentru:

- Îmbunătățirea continuă a serviciilor;
- Adaptarea planului de dezvoltare la nevoile reale identificate în comunitate;
- Fundamente pentru deciziile de bugetare și planificare strategică;
- Argumente în atragerea de fonduri nerambursabile și dezvoltarea de parteneriate.

Responsabilitatea monitorizării și evaluării revine echipei de implementare din cadrul Primăriei Terpezița, sub coordonarea compartimentului de asistență socială, cu sprijinul specialiștilor centrului de zi și în colaborare cu autoritățile județene (DGASPC Dolj, AJPIS, ONG-uri etc.).

II.8.c. Raportare

Procesul de monitorizare și evaluare va fi completat printr-un mecanism formal de raportare periodică, care asigură transparența și eficiența implementării planului de dezvoltare.

Raportarea va fi realizată conform următoarelor coordonate:

- Elaborarea de rapoarte semestriale și anuale privind gradul de realizare a obiectivelor stabilite în plan;
- Rapoartele vor conține;
 - analiza indicatorilor de performanță (cantitativi și calitativi)
 - evidențierea progreselor înregistrate în îndeplinirea activităților
 - dificultățile întâmpinate, măsurile corective propuse;
- Responsabilitatea întocmirii rapoartelor revine coordonatorului centrului și compartimentului de specialitate din cadrul Primăriei Comunei Terpezița;
- Rapoartele vor fi transmise conducerii primăriei și, la cerere, instituțiilor abilitate (ex. AJPIS Dolj, parteneri-Ong-uri etc.);
- Informațiile rezultate din procesul de raportare vor sta la baza revizuirii periodice a planului de dezvoltare, precum și a fundamentării bugetare anuale;
- În procesul de raportare se va ține cont și de feedback-ul beneficiarilor, precum și de rezultatele evaluărilor interne și externe ale serviciului social.

II.8.d. Actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.

Actualizarea și revizuirea planului de dezvoltare a serviciilor sociale se va realiza periodic, în funcție de rezultatele proceselor de monitorizare și evaluare, precum și în raport cu schimbările legislative, nevoile identificate la nivelul comunității și resursele disponibile.

Furnizorul de servicii sociale, în colaborare cu compartimentul de asistență socială al Primăriei Terpezița, va stabili o procedură clară de revizuire a planului, care va include:

- revizuirea anuală a obiectivelor și a indicatorilor de performanță;
- actualizarea indicatorilor de rezultat pe baza analizelor și rapoartelor de evaluare;
- includerea propunerilor primite din partea beneficiarilor, personalului centrului și altor actori comunitari;
- adaptarea măsurilor și programelor planificate, în funcție de noile priorități identificate;
- îmbunătățirea continuă a procedurilor interne, a instrumentelor de lucru și a standardelor de intervenție.

Revizuirea planului se va realiza cel puțin o dată pe an, cu posibilitatea unor actualizări semestriale în funcție de dinamica implementării și de rezultatele monitorizării intermediare. Toate modificările vor fi aprobate prin hotărâre a Consiliului Local și vor fi comunicate factorilor implicați.

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

II.8.e Persoana desemnată de furnizorul de servicii sociale, cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate, dacă prin fișa postului a fost desemnată și o altă persoană alături de administratorul operatorului economic:

În conformitate cu prevederile legale și cu structura organizatorică a furnizorului de servicii sociale – Primăria Comunei Terpezița – responsabilitatea privind coordonarea, monitorizarea și răspunderea pentru calitatea serviciilor sociale oferite în cadrul Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii „Terpezița” revine, alături de reprezentantul legal al instituției (primarul comunei), coordonatorului centrului, desemnat prin fișa postului.

Persoana desemnată are următoarele atribuții esențiale:

- implementarea și respectarea standardelor minime de calitate;
- coordonarea echipei multidisciplinare;
- asigurarea legăturii funcționale cu autoritățile competente (DGASPC, AJPIS, ONG-uri etc.);
- întocmirea rapoartelor de activitate și de autoevaluare;
- evaluarea periodică a performanței serviciilor și propunerea de măsuri de îmbunătățire;

- reprezentarea centrului în relația cu beneficiarii și cu comunitatea locală.

Accastă desemnare este realizată formal prin dispoziția autorității publice locale și este menționată explicit în fișa postului. Deci conform HG nr. 867/2015 și Standardelor minime de calitate: „Persoana cu atribuții de conducere/coordonare a serviciului social trebuie să aibă studii superioare în domeniul serviciilor sociale (socio-uman), experiență relevantă și atribuții clar definite. Persoana desemnată de Primăria Terpezița cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate pentru Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii „ Terpezița” este secretarul primăriei Terpezița.

Intocmit
 Drăgan-Keller Eugenia-Erica
 Asistent social principal

aviz
 atestare
 cod



Anexa nr. 1 Chestionar de consultare și evaluare a satisfacției pentru beneficiari

1. **Considerați că v-au fost respectate drepturile în procesul de acordare a serviciului?**
☐ Da
☐ Nu - Dacă nu, care sunt drepturile care considerați ca au fost încălcate?
2. **Cum apreciați relațiile cu personalul care vă acorda serviciile?**
☐ foarte bune ☐ bune ☐ proaste ☐ foarte proaste
3. **Cum apreciați calitatea dotărilor și spațiilor în care se ofera serviciul?**
☐ foarte buna ☐ buna ☐ proasta ☐ foarte proastă
4. **În ce masura serviciile oferite va sunt de folos si corespund nevoilor dumneavoastra?**
☐ mare ☐ medie ☐ mica
5. **Mai aveți nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere?**
Enumerati _____

6. **În cazul în care mai aveți și alte nevoi, cine considerați ca ar putea să vă ajute?**
☐ compartimentul social al primăriei
☐ prietenii, vecinii
☐ alte persoane
7. **Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui să procedăm să fie mai bine?**
Descrieți _____

8. **Considerați că sunteți consultat în planificarea acțiunilor și luarea deciziilor în ce privește reintegrarea socială?**
☐ întotdeauna ☐ adesea ☐ rareori ☐ niciodată
9. **Considerați că vi se ofera posibilitatea de a achiziționa noi abilitati, cunostinte si de a va face relatii sociale si profesionale, conform asteptarilor dumneavoastră?**
☐ Da ☐ Nu
10. **Ce propuneri aveți pentru îmbunătățirea aspectelor menționate la întrebarea anterioară?**

11. **Considerați că vi se oferă suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea acțiunilor specifice de reintegrare socială?**
☐ în mare măsură ☐ într-o oarecare măsură ☐ în mica măsură
12. **Aveți sentimentul de securitate cu privire la:**
☐ organizarea și evaluarea activităților,
☐ relațiile cu ceilalți
☐ viitorul dumneavoastră profesional și social?
13. **Cum apreciați: - calitatea procedurilor de comunicare formală**
☐ foarte bună ☐ bună ☐ proastă ☐ foarte proastă
Cum apreciați - normele și climatul comunicării informale
☐ foarte bună ☐ bună ☐ proastă ☐ foarte proastă
14. **Aveți sentimentul că natura, volumul implicării dumneavoastră depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?**
☐ întotdeauna ☐ adesea ☐ rareori ☐ niciodată