



**PROIECT
DE
HOTĂRÂRE**
**privind aprobarea Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale la nivelul Direcției de
Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov, pentru perioada 2025 - 2030**

Primarul orașului Bragadiru, județul Ilfov:

Având în vedere:

- a) Referatul de aprobare al domnului Gabriel Lupulescu - primarul orașului Bragadiru, județul Ilfov, nr. 67718 / 28.11.2024;
- b) Raportul de specialitate al Direcției de Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov nr. 8360 din data de 28.11.2024, înregistrat în cadrul Primăriei orașului Bragadiru, județul Ilfov la nr. 67719 din data de 28.11.2024;
- c) Raportul Comisiei de specialitate juridică și de disciplină a Consiliului Local al orașului Bragadiru;
- d) Raportul Comisiei de specialitate pentru agricultură, activități economico-financiare, amenajarea teritoriului și urbanism, protecția mediului și turism a Consiliului Local al orașului Bragadiru;
- e) Raportul comisiei de specialitate pentru învățământ, sănătate, familie, muncă, protecție socială, protecția copilului și activități social-culturale, culte a Consiliului Local al orașului Bragadiru, județul Ilfov;

În conformitate cu prevederile:

- a) art. 2, art. 27, art. 37 alin. (1) lit. a), alin. (2) și alin. (3) și art. 113 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- b) art. 1 alin. (3), art. 9 și art. 10 din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- c) Hotărârii de Guvern nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- d) Ordinului nr. 1040/6296/2024 privind aprobarea modelului- cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;
- e) anexei 7 din Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- f) Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;



e) Hotărârii de Guvern nr. 426/2020 pentru aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;

g) Anexei nr. 2 privind Regulamentul - cadru de organizare și funcționare al direcției de asistență socială organizate în subordinea consiliilor locale ale municipiilor și orașelor, ce face parte integrantă din Hotărârea de Guvern nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul prevederilor art. 129 alin. (1), alin. (2) lit. d), alin. (7) lit. b), alin. (14), 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.

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI BRAGADIRU HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. - Se aprobă Planul de Dezvoltare a Serviciilor Sociale la nivelul Direcției de Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov, pentru perioada 2025-2030, conform anexei nr. 1 care face parte integrantă din prezenta hotărâre;

Art. 2 - Direcția de Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov, prin serviciile și compartimentele de specialitate, va duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

Art. 3. - Prezenta hotărâre se va comunica prin grija secretarului general al orașului Bragadiru, județul Ilfov, primarului orașului Bragadiru, Instituției Prefectului – județul Ilfov și serviciilor de specialitate din cadrul instituției, precum și publicarea acesteia pe pagina de internet.

**PRIMAR,
Gabriel LUPULESCU**

**AVIZAT,
Secretar general U.A.T.,
Veronica IONIȚĂ**



**PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE
LA NIVELUL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ BRAGADIRU,
JUDEȚUL ILFOV
PENTRU PERIOADA 2025 - 2030**

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Anexa nr. 1 la Proiectul de Hotărâre nr. _____ / _____

PREAMBUL

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

Fiecare obiectiv/serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale, are propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

CAPITOLUL I

ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

I. DOCUMENTAREA:

Resurse legislative:

- Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- Hotărârea de Guvern 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;
- Hotărârea de Guvern nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa nr. 7, cu modificările și completările ulterioare;

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- În temeiul prevederilor art. 27 lit. a) din Legea nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social și ale art. 7 alin. (2) lit. g) din Regulamentul de organizare și funcționare al Colegiului Național al Asistenților Sociali;
- 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. 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. 466/2004 privind statutul asistentului social, cu modificările și completările;

Analiza contextului înființării serviciilor sociale

- Hotărârea de Guvern 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;
- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Anexa 7 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte (Centre de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III);
- Hotărârea nr. 440/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022 – 2027.

Politicile și strategiile locale în domeniu

1. Strategia de dezvoltare - a Județului Ilfov – 2020 – 2030;
2. Planul anual de acțiune privind serviciile sociale în Județul Ilfov;
3. Planul anual de acțiune privind serviciile sociale al Orașului Bragadiru;
4. Strategia județeană de dezvoltare a Serviciilor sociale;
5. Strategia Integrată de Dezvoltare Urbană (SIDU) pentru perioada 2024-2030.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Principalele caracteristici ale Orașului Bragadiru

Orașul Bragadiru este așezat în partea de sud-vest a județului, la sud-vest de București, pe malurile râului Ciorogârla. El este traversat de șoseaua națională DN6, care leagă Bucureștiul de Alexandria și mai departe de Craiova și Timișoara până la granița cu Ungaria de la Cenad. Acest drum se intersectează la Bragadiru cu șoseaua județeană DJ401A, care duce spre nord-vest la Domnești, Ciorogârla și mai departe în județul Giurgiu la Bolintin-Vale; și spre sud-est la Măgurele, Jilava (unde se intersectează cu DN5) și Vidra.

Demografie:

Conform recensământului efectuat în 2022, populația orașului Bragadiru se ridică la 40.080 de locuitori, în creștere față de recensământul anterior din anul 2011, când fuseseră înregistrați 15.329 de locuitori. Majoritatea locuitorilor sunt români (79,77%), iar pentru 19,35% nu se cunoaște apartenența etnică. Din punct de vedere confesional, majoritatea locuitorilor sunt ortodocși (74,74%), iar pentru 21,22% nu se cunoaște apartenența confesională.

Identificarea nevoilor din comunitate

Identificarea nevoilor din comunitatea Bragadiru este un pas esențial pentru dezvoltarea de politici și servicii sociale care să răspundă cerințelor specifice ale locuitorilor, după cum urmează: nevoi demografice, nevoi sociale, nevoi de sănătate, nevoi educaționale, nevoi de transport și infrastructură, nevoi culturale și recreative, nevoi economice.

Identificarea nevoilor bazată pe priorități naționale și locale sunt corelate cu Direcțiile naționale de dezvoltare, cum ar fi integrarea grupurilor vulnerabile și accesibilitatea serviciilor sociale și autorităților locale, cum ar fi planurile pentru un Centru de Zi de consiliere și informare (cod 8899 CZ - PN-III).

Strategia de dezvoltare socială a județului Ilfov pentru perioada 2020-2030 se concentrează pe creșterea calității vieții și incluziunea socială, abordând nevoile grupurilor vulnerabile și susținând dezvoltarea durabilă a infrastructurii sociale.

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

Nevoi noi identificate pentru Orașul Bragadiru, județul Ilfov

Creșterea rapidă a populației și diversificarea demografică a orașului Bragadiru au generat o serie de noi cerințe pentru servicii sociale.



Date statistice la nivelul orașului Bragadiru și județului Ilfov

Conform datelor din **recensământul din 2022**, populația județului Ilfov este în continuă creștere datorită migrației dinspre București către zonele periurbane, orașul Bragadiru, situat în județul Ilfov, a înregistrat o populație de 40.080 de locuitori, marcând o creștere semnificativă față de cei 15.329 de locuitori înregistrați în 2011.

Evoluția populației:

Tendințe demografice - în contrast cu alte zone, județul Ilfov și orașul Bragadiru au înregistrat o **creștere a populației** datorită suburbanizării și atragerii tinerelor familii care caută condiții de locuire mai accesibile decât în București, de aproximativ 392% în perioada 2002-2021.

- **2002:** 8.165 locuitori
- **2011:** 15.329 locuitori
- **2021:** 40.080 locuitori

Evoluția populației în județul Ilfov de aproximativ 40% în intervalul menționat.

- **2011:** 388.738 locuitori
- **2021:** 542.704 locuitori

În orașul Bragadiru, județul Ilfov, serviciile sociale sunt coordonate de Direcția de Asistență Socială (DAS), care oferă o gamă variată de programe și servicii menite să sprijine categoriile vulnerabile ale comunității.

Principalele servicii sociale disponibile în Bragadiru:

1. **Asistență pentru familii și copii:**
 - **Alocații și indemnizații:** DAS gestionează acordarea alocațiilor de stat pentru copii, indemnizații de creștere a copilului și stimulentele de inserție.
2. **Asistență pentru persoane cu dizabilități:**
 - **Servicii de consiliere și suport:** DAS oferă consiliere și sprijin pentru integrarea socială și profesională a persoanelor cu dizabilități.
 - **Facilități și beneficii:** Se acordă diverse facilități, precum scutiri de taxe locale și acces la servicii specializate.
3. **Ajutoare sociale și de urgență:**
 - **Venitul minim de incluziune:** Se oferă sprijin financiar familiilor și persoanelor aflate în dificultate, conform criteriilor de stabilitate a legislației naționale.
 - **Ajutoare de urgență:** În situații deosebite, precum calamități naturale sau alte evenimente neprevăzute, se acordă ajutoare de urgență pentru persoanele afectate.

Șoseaua Alexandriei nr. 4/8, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



4. Servicii de consiliere și informații:

- **Centre de zi:** DAS intenționează să înființeze un Centru de Zi de consiliere și informare (cod 8899 CZ-PN-III), oferirii de suport și informații pentru diverse categorii de beneficiari.

Identificarea nevoilor pentru înființarea de centre de Zi de Consiliere și Informare (cod 8899 CZ-PN-III) în orașul Bragadiru, este esențială identificarea problemelor specifice și priorităților comunității. Acest proces implică analiza demografică, economică și socială, precum și consultarea locuitorilor.

1. Probleme și provocări identificate

Creșterea populației și diversificarea nevoilor sociale:

- **Ponderea mare a familiilor tinere:** Creșterea populației (40.080 de locuitori în 2021) a adus o cerere sporită pentru servicii de sprijin parental, educație și integrare.
- **Număr semnificativ de persoane vulnerabile:** Persoane vârstnice, cu dizabilități sau afectate de dificultăți financiare au nevoie de sprijin pentru integrarea în comunitate.

Lipsa unor servicii dedicate:

- **Consiliere psihologică și socială:** Lipsa infrastructurii pentru sprijin emoțional și integrarea în piața muncii.
- **Informare legislativă:** Nevoia de informare a populației de legislația în vigoare cu modificările și completările ulterioare.

Izolarea și excluziunea socială:

- **Persoanele vârstnice:** Mulți vârstnici trăiesc singuri și nu au acces la rețele de sprijin.
- **Famiiliile cu venituri reduse:** Au dificultăți în accesarea serviciilor esențiale.

2. Nevoi specifice identificate

Servicii de consiliere:

- Psihologică (gestionarea stresului, anxietății, dificultăților emoționale).
- Socială (integrare, suport pentru accesarea resurselor disponibile).
- Educațională (sprijin pentru copii și părinți în dezvoltarea personală).

Informare și îndrumare:

- Informare privind drepturile sociale și beneficiile disponibile.
- Acces la servicii juridice pentru rezolvarea problemelor legale.

Activități de socializare și reintegrare:

- Ateliere și activități comunitare pentru reducerea izolării sociale.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Programe dedicate pentru vârstnici, tineri în risc și persoane cu dizabilități.

3. Categori țintă de beneficiar: persoane vârstnice, familii cu venituri reduse, persoane cu dizabilități, tineri în risc de abandon școlar sau excluziune socială.

4. Resurse necesare pentru înființare

Spațiu fizic:

1. Un imobil cu săli pentru consiliere individuală și de grup.
2. Spații pentru activități comunitare.

Resurse umane:

3. Asistenți sociali, psihologi, consilieri juridici.
4. Personal administrativ și coordonatori.

Echipamente și materiale:

5. Mobilier adecvat (birouri, scaune, dulapuri).
6. Tehnologie (calculatoare, imprimante).
7. Materiale educaționale și de informare.

Surse de finanțare:

8. Buget local.
9. Fonduri europene (PNRR, POR 2021-2027).
10. Parteneriate cu ONG-uri și sponsori locali.

5. Etape propuse pentru implementare

Analiza detaliată a nevoilor: Organizarea de focus grupuri, sondaje și consultări publice.

Planificare strategică: Stabilirea obiectivelor și priorităților pentru centru.

Autorizare și licență: Conform legislației pentru cod 8899 CZ-PN-III.

Recrutare și formare: Angajarea personalului special.

Promovare: Informarea comunității despre serviciile disponibile.

6. Impact preconizat

- **Reducerea excluziunii sociale:** Creșterea nivelului de integrare a grupurilor vulnerabile.
- **Îmbunătățirea accesului la informații și servicii:** Oferirea de suport adaptat nevoilor locale.
- **Dezvoltarea coeziunii sociale:** Crearea unui spațiu comunitar care să promoveze solidaritatea.



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

Categoria de beneficiari și caracteristici specifice

Stabilirea serviciului social pentru Direcția de Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov

1. Serviciul social dorit:

Centrul de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III - unitate socială destinată persoanelor adulte, care oferă servicii și activități pentru diverse nevoi sociale și personale, având ca scop sprijinirea incluziunii sociale, îmbunătățirea calității vieții și prevenirea izolării sociale.

Acest tip de centru de zi este destinat persoanelor aflate în dificultate, având scopul de a le oferi informații, consiliere și sprijin pentru rezolvarea problemelor sociale, emoționale sau juridice. Aceste servicii sunt personalizate în funcție de nevoile beneficiarilor, având ca obiectiv principal integrarea sau reintegrarea acestora în comunitate și prevenirea excluziunii sociale.

2. **Categoria de beneficiari:** persoane vulnerabile din punct de vedere social, persoane vulnerabile din punct de vedere emoțional sau psihologic, persoane care au nevoie de suport în obținerea drepturilor sociale, persoane cu dizabilități, sprijin în înțelegerea și accesarea drepturilor și serviciilor specializate, persoane vârstnice aflate în izolare socială.

3. Caracteristici specifice ale serviciilor oferite:

Serviciile oferite de un centru de zi de consiliere și informare se bazează pe un set de caracteristici specifice precum: personalizare și adaptabilitate, accesibilitate, confidențialitate și respect pentru demnitatea beneficiarilor, multidisciplinaritate, sprijin practic și educațional, promovarea incluziunii sociale, monitorizare și evaluare, educație preventivă.

Aceste caracteristici fac din centrul de zi de consiliere și informare un pilon esențial al rețelei de sprijin social, contribuind la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor și la consolidarea coeziunii sociale în comunitate.

Scopul centrului de zi de consiliere și informare

Scopul principal al unui centru de zi de consiliere și informare este **prevenirea și combaterea excluziunii sociale** prin sprijinirea persoanelor aflate în dificultate să își depășească problemele personale, sociale sau economice. Centrul acționează ca un punct de referință în comunitate pentru a oferi informații, suport și servicii care să contribuie la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor.

Tip de serviciu identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale

Conform **Nomenclatorului serviciilor sociale**, centrul de zi de consiliere și informare se încadrează sub următorul tip de serviciu:

Tip de serviciu identificat:

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- **Cod serviciu:** 8899 CZ-PN-III
- **Denumire:** Centre de zi de consiliere și informare.
- **Categorii de beneficiari:** Persoane adulte aflate în dificultate, incluzând:
 - Persoane vulnerabile din punct de vedere social, economic, sau psihologic.
 - Persoane expuse riscului de excludere socială.

Definiție conform Nomenclatorului centrele de zi de consiliere și informare sunt unități fără cazare permanentă care oferă sprijin și suport sub formă de:

1. Informare despre drepturi sociale, servicii disponibile și oportunități de integrare.
2. Consiliere socială, psihologică și, în unele cazuri, juridică, pentru a facilita soluționarea problemelor beneficiarilor.
3. Sprijin pentru incluziunea socială prin dezvoltarea autonomiei și reintegrarea în comunitate.

Obiectivele generale conform clasificării

- Prevenirea excluderii sociale: Prin intervenții timpurii și asigurarea accesului la resurse.
- Promovarea incluziunii: Prin consiliere, informare și facilitarea accesului la educație, formare și locuri de muncă.
- Dezvoltarea autonomiei personale: Prin sprijin personalizat și dezvoltarea abilităților necesare pentru o viață independentă.

Acest tip de serviciu este reglementat în baza **Legii nr. 197/2012** privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Indicatori de performanță ai serviciului social

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

1. Indicatori privind accesul la serviciu

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

2. Indicatori privind calitatea serviciilor

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



3. Indicatori privind eficiența serviciilor

- Numărul și tipul serviciilor oferite: Numărul total de sesiuni de consiliere socială, psihologică și juridică oferite.
- Procentul beneficiarilor care și-au îmbunătățit situația socială: Ex.: reintegrarea socială, găsirea unui loc de muncă, obținerea unor drepturi sociale.
- Rata de implementare a activităților planificate: Proporția activităților și proiectelor planificate care au fost realizate.

4. Indicatori privind impactul asupra beneficiarilor

- Procentul beneficiarilor reintegrați social: Numărul persoanelor care și-au depășit dificultățile și au devenit independente.
- Reducerea riscului de excluziune socială: Numărul de cazuri în care intervențiile au prevenit marginalizarea.
- Progresul individual: Ex.: îmbunătățirea stării emoționale sau sociale a beneficiarilor conform evaluărilor periodice.

5. Indicatori organizaționali

- Calificarea personalului: Procentul personalului calificat conform cerințelor standardelor (asistenți sociali, psihologi, consilieri).
- Formarea continuă a personalului: Numărul de sesiuni de instruire și perfecționare organizate anual.
- Resurse materiale și logistice: Disponibilitatea dotărilor și a spațiilor necesare pentru desfășurarea activităților.

6. Indicatori privind colaborarea și integrarea în comunitate

- Parteneriate încheiate: Numărul de acorduri și colaborări cu instituții publice, ONG-uri sau alte servicii sociale.
- Activități comunitare organizate: Numărul evenimentelor, campaniilor de sensibilizare sau activităților de voluntariat desfășurate.
- Feedback din partea comunității: Gradul de implicare și răspunsul pozitiv al comunității locale față de serviciile oferite.

Metodologia de Colectare a Datelor

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

1. Surse de date

Colectarea datelor poate proveni din următoarele surse principale:

- **Date interne:**
 - Registrul beneficiarilor.
 - Fișele individuale ale beneficiarilor.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Planurile de intervenție personalizate.
- Rapoartele activităților desfășurate.
- **Date externe:**
 - Feedback de la instituții partenere (de ex., ONG-uri, servicii publice de asistență socială).
 - Rezultate obținute în urma colaborărilor (ex., locuri de muncă obținute, locuințe identificate).

2. Instrumente utilizate

- **Fișe și registre standardizate:**
 - Registrul beneficiarilor, care include date personale, natura nevoii și serviciile accesate.
 - Fișele de evaluare inițială și periodică.
 - Planurile individualizate de intervenție.
- **Chestionare și interviuri:**
 - Chestionare de satisfacție aplicate beneficiarilor pentru a măsura calitatea serviciilor.
 - Interviuri individuale sau de grup pentru a obține feedback detaliat.
- **Raportări și documentație internă:**
 - Rapoarte periodice de activitate ale personalului.
 - Caiete de evidență a activităților desfășurate (ex., consiliere, informare).
- **Observația directă:**
 - Monitorizarea participării beneficiarilor la activități.
 - Evaluarea interacțiunii dintre personal și beneficiari.

3. Tehnici de colectare a datelor

1. **Colectare directă:**
 - Interacțiune personală cu beneficiarii în timpul sesiunilor de consiliere sau activităților.
 - Aplicarea de chestionare și interviuri față în față.
2. **Colectare indirectă:**
 - Analiza documentelor interne, precum registre, planuri de intervenție sau rapoarte.
 - Consultarea feedback-ului transmis în scris de beneficiari sau instituții partenere.
3. **Instrumente digitale:**
 - Utilizarea platformelor electronice pentru înregistrarea beneficiarilor și gestionarea datelor.



- Aplicații online pentru completarea chestionarelor de satisfacție.

4. Etape în procesul de colectare a datelor

1. Planificarea colectării:

- Stabilirea indicatorilor ce trebuie măsurați.
- Alegerea instrumentelor și tehnicilor adecvate pentru colectarea datelor.

2. Colectarea propriu-zisă:

- Aplicarea chestionarelor și completarea fișelor beneficiarilor.
- Înregistrarea observațiilor și a datelor privind activitățile.

3. Validarea datelor:

- Verificarea corectitudinii și completitudinii informațiilor colectate.
- Identificarea eventualelor erori sau lacune în documentare.

4. Centralizarea datelor:

- Organizarea datelor în registre, baze de date sau rapoarte centralizate.

5. Analiza și interpretarea datelor:

- Evaluarea datelor colectate în raport cu indicatorii de performanță stabiliți.
- Identificarea tendințelor, progreselor și a zonelor care necesită îmbunătățiri.

5. Frecvența colectării datelor

- Zilnic: Înregistrarea participării beneficiarilor și a activităților desfășurate.
- Lunar: Centralizarea datelor privind serviciile oferite și analiza activităților.
- Periodic: Reevaluarea beneficiarilor și actualizarea planurilor de intervenție (ex., trimestrial).
- Anual: Rapoarte detaliate de activitate și evaluare a performanței serviciului.

6. Principii aplicate în colectarea datelor

1. Confidențialitatea:

- Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR).
- Păstrarea în siguranță a documentelor fizice și digitale.

2. Transparența:

- Informarea beneficiarilor despre scopul colectării datelor și utilizarea acestora.

3. Fiabilitatea și validitatea:

- Utilizarea unor instrumente de colectare standardizate și bine documentate.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



4. Implicarea beneficiarilor:

- Încurajarea feedback-ului direct din partea beneficiarilor pentru îmbunătățirea serviciilor.

7. Rezultatele așteptate

- Date relevante și corecte pentru evaluarea performanței serviciului.
- Identificarea nevoilor reale ale beneficiarilor și adaptarea intervențiilor.
- Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite.
- Transparență și responsabilitate în raportările către autorități și parteneri.

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

8. Analiza și Interpretarea Indicatorilor

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

9. Utilizarea Indicatorilor pentru Îmbunătățirea Serviciilor

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

10. Evaluarea Periodică a Indicatorilor

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

III. ELABORAREA PROCEDURILOR DE LUCRU, CONFORM STANDARDELOR DE CALITATE APLICABILE

Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa nr. 7 - Standardele minime de

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte.

Principalele proceduri de lucru:

Principalele proceduri de lucru pentru Centrul de zi de Consiliere și Informare

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

1. Procedura de accesare a serviciilor

- **Scop:** Asigurarea accesului corect și echitabil pentru toate persoanele eligibile.
- **Etape:**
 1. **Informare:** Beneficiarii sunt informați despre serviciile disponibile prin afișe, broșuri sau platforme online.
 2. **Primirea cererii:** Solicitantul depune o cerere scrisă la sediul centrului.
 3. **Verificarea eligibilității:** Se analizează dacă beneficiarul se încadrează în categoria grupului țintă.
 4. **Întocmirea dosarului beneficiarului:** Se colectează documentele necesare (carte de identitate, cerere, acte medicale sau alte documente relevante).
 5. **Admiterea:** Se semnează contractul de furnizare a serviciilor, unde este cazul.

2. Procedura de evaluare a beneficiarilor

- **Scop:** Identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor pentru personalizarea intervențiilor.
- **Etape:**
 1. **Evaluarea inițială:** Asistenții sociali și/sau psihologii utilizează fișe standardizate pentru a evalua situația socio-economică, emoțională și medicală a beneficiarului.
 2. **Stabilirea priorităților:** Se identifică principalele probleme și nevoi urgente.
 3. **Documentare:** Se întocmește fișa de evaluare completată cu datele relevante.
 4. **Comunicarea rezultatelor:** Beneficiarul este informat despre concluziile evaluării și despre serviciile disponibile.

3. Procedura de întocmire și aplicare a planului individualizat de intervenție

- **Scop:** Oferirea unui set de activități personalizate pentru fiecare beneficiar.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- **Etape:**

1. **Crearea planului:** Echipa multidisciplinară (asistent social, psiholog, consilier) elaborează un plan specific pentru beneficiar.
2. **Stabilirea obiectivelor:** Se stabilesc obiective clare, măsurabile, relevante și realizabile.
3. **Implementarea:** Se desfășoară activitățile planificate, cum ar fi sesiuni de consiliere, informare, educație.
4. **Monitorizarea:** Progresul este urmărit periodic și planul este ajustat, dacă este necesar.

4. Procedura de furnizare a consilierii

- **Scop:** Sprijinirea beneficiarilor în depășirea problemelor sociale, emoționale sau juridice.
- **Tipuri de consiliere:**
 - **Socială:** Informare despre drepturile sociale și suport practic.
 - **Psihologică:** Terapie individuală sau de grup pentru gestionarea stresului sau a traumelor.
 - **Juridică:** Asistență în cazuri de litigii sau probleme legale.
- **Etape:**
 - **Stabilirea întâlnirilor:** Programarea sesiunilor de consiliere.
 - **Desfășurarea ședinței:** Personalul de specialitate oferă suport adaptat nevoilor beneficiarului.
 - **Înregistrarea:** Detaliile ședinței sunt documentate în dosarul beneficiarului.

5. Procedura de desfășurare a activităților educaționale și de socializare

- **Scop:** Promovarea incluziunii sociale și dezvoltarea personală.
- **Etape:**
 1. **Planificarea:** Se elaborează un program săptămânal sau lunar de activități (workshop-uri, sesiuni educaționale, evenimente sociale).
 2. **Organizarea:** Resursele necesare (săli, materiale) sunt pregătite.
 3. **Participarea:** Beneficiarii participă la activități.
 4. **Evaluarea:** Se colectează feedback pentru îmbunătățirea activităților viitoare.

6. Procedura de gestionare a datelor și documentației

- **Scop:** Asigurarea unei evidențe clare, sigure și confidențiale a datelor beneficiarilor.
- **Etape:**
 1. **Colectarea datelor:** Datele beneficiarilor sunt completate în registrele și fișele dedicate.



2. **Păstrarea confidențialității:** Documentele fizice sunt depozitate în fișete securizate, iar datele digitale sunt protejate prin parolă.
3. **Arhivarea:** Documentația este arhivată conform legislației în vigoare.
4. **Accesul la date:** Accesul este permis doar personalului autorizat.

7. Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor

- **Scop:** Asigurarea calității și îmbunătățirea continuă a serviciilor.
- **Etape:**
 1. **Colectarea datelor:** Se adună informații despre participarea și progresul beneficiarilor.
 2. **Evaluarea periodică:** Activitățile sunt analizate în raport cu indicatorii de performanță stabiliți.
 3. **Feedback:** Se obține feedback de la beneficiari și personal pentru identificarea punctelor de îmbunătățire.
 4. **Raportarea:** Se întocmesc rapoarte interne și externe pentru a evalua eficiența serviciilor.

8. Procedura de încetare a serviciilor

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

Principii-cheie în implementarea procedurilor

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



IV. INCLUDEREA ÎN PROCEDURILE DE LUCRU A INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ

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

1. Selectarea indicatorilor relevanți pentru fiecare procedură

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

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

2. Principalele proceduri și indicatorii aferenți

2.1 Procedura de accesare a serviciilor

- **Indicatori de performanță:**
 - Timpul mediu de procesare a cererilor (număr de zile de la solicitare până la admitere).
 - Procentul de beneficiari care îndeplinesc criteriile de eligibilitate.
 - Numărul de cereri acceptate și respinse.
 - Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind procesul de accesare.

2.2 Procedura de evaluare a beneficiarilor

- **Indicatori de performanță:**
 - Proporția beneficiarilor evaluați în termenul stabilit (ex. 48 de ore de la solicitare).
 - Completarea fișelor de evaluare (procentul de fișe corect completate).
 - Numărul de reevaluări realizate conform planificării.
 - Gradul de corelare între nevoile identificate și planurile de intervenție elaborate.

2.3 Procedura de întocmire și aplicare a planurilor de intervenție

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

2.4 Procedura de consiliere și sprijin

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

2.5 Procedura de desfășurare a activităților educaționale și de socializare

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- **Indicatori de performanță:**

- Procentul beneficiarilor care participă la activități.
- Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind activitățile.
- Impactul observat asupra incluziunii sociale (ex. creșterea interacțiunilor sociale).

2.6 Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor

- **Indicatori de performanță:**

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

3. Metode de integrare a indicatorilor în proceduri

1. Definirea clară în documentație:

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

2. Instrumente de monitorizare:

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

3. Responsabilitate clară:

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

4. Frecvența raportării:

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

5. Analiza și utilizarea indicatorilor:

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

4. Beneficii ale includerii indicatorilor în proceduri

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

V. ESTIMAREA COSTURILOR NECESARE PENTRU IMPLEMENTAREA ROCESELOR ȘI ATINGEREA REZULTATELOR, CU RESPECTAREA STANDARDELOR MINIME DE CALITATE

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



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

1. Categoriile de costuri principale

1.1 Costuri pentru resurse umane

- **Personal minim necesar conform standardelor:**
 - Asistent social principal/coordonator.
 - Psiholog.
 - Consilier juridic.
 - Voluntari sau colaboratori pentru activități punctuale.
- **Estimarea costurilor:**
 - Salariile personalului (conform grilelor de salarizare din sectorul public/privat).
 - Beneficii suplimentare (formare continuă, traininguri).

1.2 Costuri pentru spații și dotări

- **Spații necesare:**
 - Cabinete pentru consiliere (socială, psihologică, juridică).
 - Sală de activități educative și recreative.
 - Spațiu administrativ.
- **Dotări minime necesare:**
 - Mobilier (birouri, scaune, mese, dulapuri): ~10.000 RON.
 - Echipamente IT (calculatoare, imprimante, conexiune internet): ~5.000 - 10.000 RON.
 - Materiale pentru activități (flipchart-uri, markere, consumabile): ~1.000 RON/an.

1.3 Costuri operaționale

- **Cheltuieli curente:**
 - Consumabile (papetărie, materiale pentru beneficiari): ~500 RON/lună.
- **Servicii personalizate pentru beneficiari:**
 - Consiliere psihologică/juridică (dacă nu este acoperită de personalul permanent): ~150 - 200 RON/oră (în medie, 10 ore/lună).



2. Costuri indirecte

- **Formare profesională pentru personal:**
 - Traininguri periodice privind noile reglementări sau abordări în domeniul social: ~5.000 RON/an/persoană.
- **Promovare și informare:**
 - Broșuri, pliante, materiale de informare: ~5.000 RON/an.

3. Estimarea bugetului anual (exemplu)

Categorie	Cost estimat (RON/an)
Resurse umane	100.000 - 250.000
Dotări și echipamente	40.000 - 50.000
Operaționale	10.000 - 30.000
Activități și servicii pentru beneficiari	40.000 - 50.000
Costuri indirecte	10.000 - 20.000
Total estimat	200.000 - 400.000

4. Strategii pentru optimizarea costurilor

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

5. Rezultate urmărite

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

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

Prin alocarea unui buget realist și transparent, centrul de zi își poate atinge obiectivele și poate asigura sustenabilitatea pe termen lung.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



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

Pentru Direcția de Asistență Socială Bragadiru, Județul Ilfov - Orașul Bragadiru, Strada Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A, Județul Ilfov (în incinta Casei de Cultură „Mihai Eminescu”) - se va asigura prin intermediul unui birou din cadrul instituției spațiu destinat Centrului de zi de consiliere și informare, planificarea și adaptarea resurselor se vor concentra pe următoarele aspecte esențiale pentru punerea în funcțiune:

1. Planificarea și infrastructura

- Clădire existentă și extindere, suprafața totală a spațiului fiind de 175 mp. Se va ține cont de aranjamentele specifice pentru beneficiari.

Pentru un centru de zi destinat consilierii și informării, planificarea și infrastructura trebuie să respecte standardele minime de calitate și să asigure un mediu funcțional, accesibil și sigur pentru beneficiari și personal. În contextul specific al unui spațiu de 30 mp, este importantă utilizarea eficientă a resurselor disponibile.

1. Obiectivele planificării

- Asigurarea unui **spațiu funcțional** pentru consiliere și informare;
- Crearea unui mediu **sigur și confortabil** pentru beneficiari și personal.
- Respectarea **standardelor legale și de calitate** în domeniul serviciilor sociale.

2. Etapele planificării

2.1 Analiza nevoilor

- **Tipuri de activități desfășurate:**
 - Consiliere socială, psihologică și juridică.
 - Activități educative și de informare.
 - Sprijin administrativ pentru beneficiari.
- **Numărul de beneficiari deserviți simultan:**
 - Estimare: 5-10 beneficiari pe zi (spațiul limitat permite sesiuni individuale și activități de grup restrâns).

2.2 Dotări și infrastructură necesare

- **Echipamente IT:**
 - 1-2 calculatoare pentru personal.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Conexiune la internet.
- **Mobilier:**
 - Birouri și scaune ergonomice.
 - Dulapuri securizate pentru păstrarea documentelor confidențiale.
 - Masă și scaune pentru activități de grup.
- **Materiale educative și de lucru:**
 - Flipchart, markere, tablă magnetică.
 - Materiale consumabile (hârtie, dosare, pixuri).
- **Sisteme de securitate și siguranță:**
 - Extinctoare, trusă de prim ajutor.
 - Semnalizare pentru ieșirile de urgență.
- **Accesibilitate:**
 - Rampă pentru persoanele cu dizabilități, dacă nu este deja amenajată.

3. Programare activități și utilizare spațiu

3.1 Orar propus:

- **Dimineața:** Sesiuni de consiliere individuală.
- **După-amiaza:** Activități de grup sau ateliere educative.
- **Flexibilitate:** Spațiul multifuncțional poate fi reconfigurat în funcție de activități.

3.2 Planificarea activităților:

- Zilnic: 4-6 sesiuni de consiliere individuală.
- Săptămânal: 2-3 activități de grup (ateliere, sesiuni de informare).

4. Infrastructura digitală

- Implementarea unei **baze de date electronice** pentru evidența beneficiarilor:
 - Nume, diagnostic, vârstă, servicii accesate.
- Utilizarea unui **soft de management al activităților** pentru organizarea ședințelor și monitorizarea progresului beneficiarilor.

5. Respectarea standardelor de calitate

Conform **Legii 197/2012** privind asigurarea calității serviciilor sociale, centrul trebuie să respecte:

- **Confidențialitatea:** Asigurarea unui spațiu separat pentru consiliere.
- **Accesibilitatea:** Facilități pentru persoane cu dizabilități.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- **Siguranța beneficiarilor:** Dotarea cu echipamente de protecție și instruirea personalului.
- **Calitatea intervenției:** Planuri personalizate pentru fiecare beneficiar.

6. Avantaje ale planificării și utilizării eficiente a infrastructurii

- **Optimizarea spațiului:** Organizarea eficientă permite desfășurarea simultană a mai multor activități.
- **Respectarea standardelor:** Asigurarea unui mediu care să îndeplinească cerințele legale.
- **Reducerea costurilor:** Spațiul compact reduce cheltuielile operaționale (utilități, întreținere).
- **Impact pozitiv:** Crearea unui mediu accesibil și prietenos pentru beneficiari, favorizând incluziunea socială.

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

Monitorizare și evaluare

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

VII. SOLICITAREA ȘI OBTINEREA AUTORIZAȚIILOR ADMINISTRATIVE

Etape principale pentru obținerea autorizațiilor

1.1 Obținerea certificatului de înregistrare ca furnizor de servicii sociale

- **Instituția emitentă:** Ministerul Muncii și Solidarității Sociale (prin agențiile județene de asistență socială sau DGASPC).
- **Documente necesare:**
 - Actul constitutiv și statutul organizației (în copie legalizată).
 - Certificat de înregistrare fiscală.
 - Planul de activități și obiectivele centrului.
 - Declarație pe proprie răspundere privind respectarea standardelor minime de calitate.
- **Durata:** Aproximativ 30 de zile de la depunerea dosarului complet.

1.2 Aviz de funcționare ca serviciu social

- **Instituția emitentă:** Direcția de Asistență Socială
- **Documente necesare:**
 - Cerere tip completată.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Certificatul de înregistrare ca furnizor de servicii sociale.
- Planul spațiului (schiță sau plan arhitectural).
- Lista dotărilor și echipamentelor.
- Lista personalului și calificările acestuia.
- Regulamentul de organizare și funcționare al centrului.
- Dovada respectării standardelor minime de calitate.
- **Durata:** 15-30 de zile.

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

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

Pentru ca centrul de zi de consiliere și informare să funcționeze în conformitate cu **procedurile aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale**, este esențial să existe un **set detaliat de proceduri operaționale** care să includă în mod explicit mecanisme de evaluare internă. Aceste proceduri trebuie să acopere toate aspectele funcționării centrului și să stabilească standarde clare pentru acordarea serviciilor.

1. Setul de proceduri operaționale aprobate

1.1 Procedura de admitere a beneficiarilor

- **Descriere:**
 - Procesul prin care beneficiarii sunt înregistrați și evaluați pentru eligibilitate.
 - Se asigură că persoanele care accesează serviciile sunt incluse în grupul-țintă (persoane vulnerabile, cu nevoie de consiliere socială, psihologică, juridică).
- **Pași detaliați:**
 - Beneficiarul completează o cerere de înscriere sau este referit de alte instituții.
 - Se realizează o evaluare inițială folosind o fișă standardizată care include:
 - Date personale.
 - Situația socio-economică.
 - Tipurile de servicii necesare.
 - Se întocmește dosarul beneficiarului.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Coordonatorul aprobă admiterea în serviciu.
- **Mecanism de evaluare:**
 - Verificarea lunară a numărului de cereri procesate.
 - Procentul beneficiarilor admiși care îndeplinesc criteriile.

1.2 Procedura de consiliere și intervenție personalizată

- **Descriere:**
 - Organizarea și desfășurarea sesiunilor de consiliere socială, psihologică sau juridică.
 - Elaborarea planurilor de intervenție personalizate.
- **Pași detaliați:**
 - La prima întâlnire, se evaluează situația beneficiarului.
 - Se stabilesc obiective clare pe termen scurt și lung (SMART – specifice, măsurabile, realizabile, relevante, cu termen limită).
 - Beneficiarul participă la sesiuni de consiliere individuală sau de grup.
 - Planul de intervenție este revizuit periodic pentru a reflecta progresul beneficiarului.
- **Mecanism de evaluare:**
 - Monitorizarea progresului beneficiarului (rapoarte trimestriale).

1.3 Procedura de încetare a serviciilor

- **Descriere:**
 - Reguli pentru încheierea relației cu beneficiarul, fie că acesta își atinge obiectivele, fie că renunță la servicii.
- **Pași detaliați:**
 - Se finalizează planul de intervenție.
 - Beneficiarul primește o evaluare finală și recomandări pentru viitor.
 - Dosarul beneficiarului este arhivat.
- **Mecanism de evaluare:**
 - Procentul beneficiarilor care și-au atins obiectivele.
 - Numărul de încetări premature și motivele acestora.

2. Mecanisme detaliate de evaluare internă

2.1 Evaluarea periodică a serviciilor



- **Frecvență:** Lunar, trimestrial și anual.
- **Metodă:**
 - Colectarea datelor privind numărul de beneficiari, activități și cazuri gestionate.
 - Analiza progresului fiecărui beneficiar în raport cu obiectivele stabilite.
 - Întocmirea rapoartelor de activitate.

2.2 Chestionare de satisfacție

- **Frecvență:** Trimestrial.
- **Metodă:**
 - Aplicarea de chestionare anonime beneficiarilor pentru a evalua calitatea serviciilor.
 - Exemple de întrebări: „Cum evaluați calitatea consilierii oferite?” (scală de la 1 la 5).

2.3 Autoevaluarea personalului

- **Frecvență:** Trimestrial sau semestrial.
- **Metodă:**
 - Fiecare angajat completează o fișă de autoevaluare privind performanța, dificultățile întâmpinate și nevoile de formare.
 - Coordonatorul oferă feedback direct.

2.4 Monitorizare directă

- **Frecvență:** Săptămânal.
- **Metodă:**
 - Coordonatorul observă direct activitățile și oferă recomandări pentru îmbunătățire.
 - Se verifică respectarea procedurilor și a standardelor.

3. Beneficiile implementării mecanismelor de evaluare internă

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

4. Exemple de indicatori măsurați

Indicator	Valoare țintă	Frecvență
Numărul de beneficiari admiși	≥ 90% din capacitate	Lunar

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Progresul beneficiarilor	≥ 70% ating obiective	Trimestrial
Gradul de satisfacție al beneficiarilor	≥ 85% satisfăcuți	Trimestrial
Respectarea planificării activităților	≥ 95% realizate	Lunar
Timp de răspuns la cazuri de urgență	≤ 48 ore	Continuă

Implementarea detaliată a acestor proceduri și mecanisme de evaluare internă garantează calitatea serviciilor și respectarea legislației în vigoare.

IX. 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

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

Etapele și mecanismele pentru evaluarea internă

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

X. ÎMBUNĂȚĂȚIREA PERMANENTĂ A PROCEDURILOR DE LUCRU ÎN FUNCȚIE DE FEEDBACKUL OBTINUT PRIN MECANISMELE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PERSOANELOR BENEFICIARE, DE REZULTATUL VIZITELOR REALIZATE DE INSPECȚIA SOCIALĂ

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

- ✿ **Feedback-ul obținut de la beneficiari.**
- ✿ **Rezultatele mecanismelor de evaluare internă.**
- ✿ **Recomandările și concluziile inspecțiilor sociale.**

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



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

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

1. Etapele procesului de actualizare a planului

1.1 Colectarea feedback-ului centrat pe beneficiar

- **Obiectiv:** Identificarea nevoilor reale ale beneficiarilor și a gradului de satisfacție față de serviciile oferite.
- **Metode utilizate:**
 1. **Chestionare de satisfacție:** Aplicate periodic pentru a colecta opiniile beneficiarilor despre serviciile și activitățile disponibile.
 2. **Interviuri directe:** Discuții individuale sau de grup cu beneficiarii pentru o înțelegere mai profundă a nevoilor lor.
 3. **Observația directă:** Monitorizarea participării beneficiarilor la activități și a interacțiunii acestora cu personalul.
 4. **Cutii de sugestii anonime:** Permite beneficiarilor să propună îmbunătățiri fără presiuni.

1.2 Analiza feedback-ului colectat

- **Obiectiv:** Identificarea aspectelor pozitive și negative în furnizarea serviciilor.
- **Activități:**
 1. Centralizarea datelor din chestionare, interviuri și observații.
 2. Clasificarea problemelor identificate în funcție de prioritate (ex. nevoi urgente, aspecte de îmbunătățit pe termen lung).
 3. Compararea feedback-ului cu obiectivele existente ale planului de dezvoltare.
- **Exemplu:** Dacă beneficiarii solicită mai multe activități recreative sau consiliere mai frecventă, acest lucru este notat ca nevoie prioritară.

1.3 Revizuirea obiectivelor planului de dezvoltare

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

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



1. Evaluarea obiectivelor existente:

- Sunt acestea relevante pentru nevoile actuale ale beneficiarilor?
 - Se alocă suficiente resurse pentru atingerea lor?
2. Adăugarea sau ajustarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung.
3. Realocarea resurselor, dacă este necesar (ex., personal suplimentar pentru consiliere sau achiziții de materiale).

1.4 Crearea unui plan de acțiune actualizat

- **Obiectiv:** Transformarea obiectivelor revizuite în acțiuni concrete.

- **Pași:**

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

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

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

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

1.5 Implementarea măsurilor propuse

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

- **Pași:**

1. Comunicarea schimbărilor către personal și beneficiari.
2. Organizarea de sesiuni de instruire, dacă este necesar, pentru personalul implicat.
3. Demararea activităților noi sau ajustate conform planului.

1.6 Monitorizarea și evaluarea impactului

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

- **Metode:**

1. Reevaluarea periodică a beneficiarilor pentru a măsura îmbunătățirile (ex., chestionare de satisfacție).
2. Compararea rezultatelor actuale cu cele anterioare modificărilor.
3. Ajustarea planului de dezvoltare, dacă este necesar.

2. Structura unui plan de dezvoltare actualizat

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



2.1 Elemente principale ale planului

1. Analiza situației actuale:

- Rezultatele evaluării beneficiarilor.
- Feedback-ul colectat.
- Resursele disponibile.

2. Obiectivele revizuite:

- Obiective specifice, măsurabile, realizabile, relevante și încadrate în timp (SMART).

3. Planul de acțiune:

- Activitățile planificate.
- Termenele și resursele necesare.
- Responsabilii pentru implementare.

4. Indicatorii de performanță:

- Ex., procentul beneficiarilor satisfăcuți, gradul de participare la activități.

5. Sistemul de monitorizare:

- Mecanismele de verificare a progresului (ex., rapoarte, inspecții, reevaluări).

3. Exemple de modificări frecvente în planul de dezvoltare

Problemă identificată	Măsură propusă	Rezultat așteptat
Beneficiarii solicită mai multe sesiuni de consiliere.	Creșterea frecvenței sesiunilor de consiliere.	Grad mai mare de satisfacție și progres.
Beneficiarii reclamă lipsa unor materiale adecvate.	Achiziționarea de materiale suplimentare.	Îmbunătățirea calității activităților.
Feedback negativ privind durata activităților.	Ajustarea duratei activităților pentru a fi mai eficiente.	Beneficiarii participă mai activ.

4. Exemple de indicatori utilizați pentru evaluare

Domeniu evaluat	Indicator	Țintă
Satisfacția beneficiarilor	Procentul beneficiarilor mulțumiți de servicii	≥ 85%
Participare la activități	Procentul beneficiarilor care participă activ	≥ 80%
Progresul beneficiarilor	Procentul obiectivelor atinse	≥ 70%
Calitatea activităților	Numărul activităților ajustate conform feedback-ului	100%

5. Beneficiile actualizării planului de dezvoltare

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



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

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

CAPITOLUL II

CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIULUI SOCIAL

1. Scopul

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

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

Centrul de zi de consiliere și informare furnizat prin Direcția de Asistență Socială Bragadiru va funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.

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

Centrul de zi de informare și consiliere va funcționa în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale “ - cod serviciu social 8899 CZ-PN-III.

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

În conformitate cu prevederile art.9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012, persoanele juridice prevăzute la art. 37 din Legea nr. 292/2011 asistenței sociale, se acreditează ca furnizor de servicii sociale dacă au atribuții

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



stabilite de lege pentru înființarea, acordarea și finanțarea serviciilor sociale definite la art. 27 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

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

Planul de dezvoltare a Direcției de Asistență Socială Bragadiru se concentrează pe furnizarea de servicii sociale pentru persoanele vulnerabile, cu accent pe consilierea și informarea beneficiarilor în situație de vulnerabilitate.

Cuvinte-cheie relevante pentru domeniul serviciilor sociale ales:

- **Asistență socială:** Sprijin pentru persoanele vulnerabile sau aflate în situații de risc.
- **Consiliere:** Activități de suport individual sau de grup (socială, psihologică, juridică).
- **Intervenție personalizată:** Planuri individualizate pentru nevoile fiecărui beneficiar.
- **Incluziune socială:** Promovarea participării active în comunitate.
- **Prevenție:** Măsuri proactive pentru evitarea marginalizării sau excluziunii.
- **Calitate:** Respectarea standardelor minime impuse de legislație.
- **Parteneriate:** Colaborări interinstituționale pentru îmbunătățirea serviciilor.
- **Sustenabilitate:** Gestionarea eficientă a resurselor pentru continuitatea serviciilor.
- **Evaluare:** Monitorizarea permanentă a impactului și satisfacției beneficiarilor.
- **Accesibilitate:** Servicii disponibile pentru toate categoriile de beneficiari.

Rezumatul planului de dezvoltare

Obiective generale:

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

Obiective specifice:

1. **Extinderea gamei de servicii:**
 - Introducerea unor programe suplimentare de consiliere și prevenție.
2. **Formarea și instruirea personalului:**
 - Organizarea de cursuri pentru dezvoltarea competențelor profesionale.
 - Promovarea unui mediu de lucru colaborativ și transparent.
3. **Monitorizarea și evaluarea continuă a serviciilor:**
 - Implementarea unor mecanisme moderne de evaluare a progresului beneficiarilor.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Colectarea feedback-ului pentru adaptarea constantă a activităților.
- 4. **Promovarea parteneriatelor interinstituționale:**
 - Colaborări cu DGASPC, ONG-uri, instituții educaționale și autorități locale.
- 5. **Utilizarea eficientă a resurselor:**
 - Optimizarea alocării bugetare și atragerea de fonduri externe (proiecte europene, sponsorizări).

Rezultate așteptate:

1. **Creșterea satisfacției beneficiarilor:** Minimum 85% beneficiari satisfăcuți de calitatea serviciilor.
2. **Progres vizibil:** Peste 70% dintre beneficiari își vor atinge obiectivele stabilite în planurile individualizate.
3. **Accesibilitate crescută:** Extinderea serviciilor pentru un număr mai mare de beneficiari vulnerabili.
4. **Conformitate legală:** Menținerea standardelor și respectarea cerințelor legale pentru licențiere.
5. **Impact comunitar pozitiv:** Reducerea riscului de excluziune socială și marginalizare în comunitatea locală
6. **Perspective de dezvoltare:**
 - Dezvoltarea de **servicii digitale** pentru consiliere și suport (ex., platforme online).
 - Extinderea activităților de prevenție pentru categoriile vulnerabile (copii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități).
 - Atragerea de **parteneriate private** pentru cofinanțarea serviciilor și resurse suplimentare.

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

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Context național

1.1 Cadrul legislativ național

- **Legea nr. 292/2011 asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare:**
 - Stabilește principiile și cadrul general pentru furnizarea de servicii sociale.
 - Prioritizează sprijinirea persoanelor aflate în situații de risc prin servicii specializate.
- **Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare:**

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- Impune standarde minime de calitate pentru furnizarea serviciilor sociale.
- Obligă furnizorii să se acrediteze și să obțină licențe pentru fiecare serviciu oferit.

HG nr. 440/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022—2027

Promovează integrarea persoanelor vulnerabile și sprijinirea incluziunii sociale.

- Stabilește obiective pentru dezvoltarea serviciilor sociale de proximitate și creșterea accesibilității.

3. Rezultate așteptate

1. **Creșterea numărului de beneficiari:** Cu minimum 30% în următorii 2 ani.
2. **Diversificarea serviciilor:** Adăugarea a cel puțin 3 noi tipuri de activități până la finalul primului an.
3. **Satisfacția beneficiarilor:** Minimum 85% dintre beneficiari mulțumiți de calitatea serviciilor.
4. **Capacitatea personalului:** Minimum 90% din personal instruit anual.
5. **Impact social crescut:** Creșterea ratei de integrare a beneficiarilor vulnerabili cu cel puțin 20%.

4. Indicatori de monitorizare

Domeniu evaluat	Indicator	Țintă
Participare la activități	Procentul beneficiarilor activi	≥ 85%
Progresul beneficiarilor	Procentul obiectivelor individuale atinse	≥ 70%
Calitatea serviciilor	Gradul de satisfacție al beneficiarilor	≥ 85%
Eficiența resurselor	Procentul resurselor utilizate eficient	≥ 90%
Dezvoltarea personalului	Procentul personalului instruit anual	≥ 90%

Concluzie

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

5. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale

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

a) Acordarea serviciilor sociale

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- *Principiul nediscriminării* - toți beneficiarii vor primi servicii sociale fără niciun fel de discriminare bazată pe rasă, etnie, religie, gen, orientare sexuală sau dizabilitate. DAS Bragadiru asigură accesul egal la toate persoanele vulnerabile, indiferent de statutul lor social sau de nevoile speciale.
- *Eficacitate și accesibilitate* - serviciile sunt centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului, asigurând consilierea personalizată și eficientă, adaptarea condițiilor fizice, emoționale și sociale ale persoanelor vulnerabile.
- *Sustenabilitate* - toate măsurile și serviciile sunt planificate astfel încât să fie durabile și să răspundă cerințelor pe termen lung ale beneficiarilor și ale comunității.

b) Relația dintre furnizori și beneficiarii acestora

- *Transparență și comunicare* - beneficiarii vor primi informații corecte și transparente despre toate aspectele legate de consiliere. Vor fi metode clare de comunicare adaptate nevoilor de dezvoltare ale beneficiarilor.
- *Confidențialitate și securitate* - informațiile personale ale beneficiarilor vor fi tratate cu confidențialitate maximă, conform legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.

c) Participarea beneficiarului

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

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

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

e) Dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- *Implicarea voluntarilor* - planul de dezvoltare prevede colaborarea cu voluntarii din comunitate, care pot contribui la activitățile de suport moral oferite beneficiarilor.

Aceste principii asigură implementarea unui plan de dezvoltare a serviciilor sociale în conformitate cu normele și legislația actuală. Centrul propune să ofere servicii sociale de calitate superioară, pe nevoile beneficiarilor.

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

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

a) Numele/categoria/tipul centrului/serviciului social

- **Furnizor de servicii:** Direcția de Asistență Socială Bragadiru, județul Ilfov
- **Adresa:** Județul Ilfov
- **Categoria:** Centrul de zi de consiliere și informare
- **Tipul serviciului social:** Centru de zi de consiliere și informare persoane vulnerabile
- **Codul serviciului social:** 8899 CZ - PN - III conform Nomenclatorului serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 867/2015

Structura de bază:

- Număr de beneficiari: aproximativ 100
- Număr de angajați: 4 din care personal de specialitate (asistent social, psiholog)

Evoluția Serviciului

- **Surse de finanțare:** Bugetul local, proiecte
- **Descriere clădire plus teren:**
 - **Suprafața teren:** 175 mp
 - **Arie propusă:** 30 mp
 - **Reabilitare și amenajare:** Realizarea accesibilităților specifice pentru asistarea persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, etc.

Analiza SWOT

Aspecte	Detalii
Puncte tari	Echipa tânără, dinamică, profesionistă; spațiu propriu pentru activități individuale; spațiu mare pentru activități de grup; sală consiliere dotată; acces la informații prin diverse mijloace (afișe, pliante, radio, televiziune națională)
Puncte slabe	Procent sub 80% al personalului cu calificare specifică;
Oportunități	Posibilitatea de creștere a numărului de beneficiari; diversificarea serviciilor oferite

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Amenințări Concurența cu alte centre de zi de consiliere și informare; schimbări legislative care pot afecta funcționarea centrului

b. Planul de acțiuni pentru dezvoltarea și înființarea serviciului social

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

- **Persoana responsabilă:** Director DAS, împreună cu un consilier juridic
- **Perioada estimată:** 3 luni
- **Acțiuni specifice:**
 - Obținerea acreditării ca furnizor de servicii sociale conform Legii nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare.
- **Rezultat așteptat:** acreditarea ca furnizor de servicii sociale
- **Indicator de monitorizare:** finalizarea procesului de acreditare
- **Responsabil de evaluare:** Director DAS

Informarea comunității

- **Persoana responsabilă:** persoana desemnată
- **Perioada estimată:** 2 luni
- **Acțiuni specifice:**
 - Crearea și distribuirea de materiale informative (pliante, afișe, website)
 - Organizarea unor sesiuni de informare și prezentări pentru comunitatea locală și persoanele interesate
 - Colaborarea cu autoritățile locale pentru a promova serviciile oferite de Direcția de Asistență Socială Bragadiru, Județul Ilfov
- **Rezultat așteptat:** Creșterea gradului de informare și conștientizare în rândul comunității despre servicii oferite
- **Indicator de monitorizare:** Numărul de materiale distribuite, numărul de participanți la sesiuni

Deschiderea

- **Persoana responsabilă:** persoana desemnată

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



- **Rezultat așteptat:** Centrul de zi de consiliere și informare devine operațională, iar primii rezidenți sunt admiși
 - **Indicator de monitorizare:** Numărul de beneficiari admiși în prima lună de funcționare
 - **Responsabil de evaluare:** persoana desemnată
- Asigurarea funcționării**
- **Persoana responsabilă:** Directorul
 - **Perioada estimată:** Pe termen lung, după deschidere
 - **Acțiuni specifice:**
 - Monitorizarea zilnică a serviciilor oferite
 - Organizarea de evaluări periodice și sesiuni de feedback
 - **Rezultat așteptat:** Menținerea unui standard ridicat de satisfacție a beneficiarilor
 - **Indicator de monitorizare:** Evaluările lunare ale satisfacției beneficiarilor **Responsabil de evaluare:** Directorul

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

Obiective și Strategii pe Termen Scurt (2024)

Obiective	Strategii	Indicatori de performanță
1. Îmbunătățirea calității serviciilor oferite	Organizarea de cursuri de instruire și formare profesională pentru personal	Numărul de cursuri organizate și rata de participare a personalului
	Evaluarea periodică a nevoilor de formare	Rapoarte de evaluare trimestriale
	Participarea personalului la programe de formare identificate de conducere	Procentul personalului care a participat la formări
	Respectarea legislației în domeniul securității la incendii	Conformitatea cu standardele legale

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



ROMÂNIA
JUDEȚUL ILFOV
CONSILIUL LOCAL ORAȘ BRAGADIRU
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ



2. Creșterea fluxului de beneficiari direcți ai serviciului

Îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale prestate

Feedback pozitiv de la beneficiari

Diversificarea marketingului pentru informarea comunității despre serviciile oferite

Numărul de campanii de marketing și rata de conversie a beneficiari noi

Obiective și Strategii pe Termen Mediu

Obiective	Strategii	Indicatori de performanță
1. Perfecționarea continuă a personalului	Instruirea continuă a personalului pentru a acoperi activitățile specifice conform standardelor	Procentul personalului calificat
	Asigurarea unui procent de peste 80% personal calificat	Rata de retenție a personalului calificat
2. Extinderea și modernizarea spațiului centrului	Extinderea spațiului centrului conform metodologiei de funcționare a economiei sociale	Suprafața spațiului extins
	Implementarea de proiecte de modernizare a infrastructurii centrului	Gradul de satisfacție al beneficiarilor în urma modernizărilor

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

Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru Centrul de zi de informare și consiliere este de minim **5 ani**, conform cerințelor legale prevăzute în **Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare**.

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

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

Finanțarea cheltuielilor centrului se va asigura din următoarele surse:

- bugetul local;
- donații, sponsorizări și alte forme private de contribuții bănești permise de lege;
- fonduri externe rambursabile și nerambursabile.

7. Identificarea spațiului pentru funcționare

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Spațiul unde va funcționa **Centrul de zi de consiliere și informare la sediul Direcției de Asistență Socială Bragadiru, Județul Ilfov**, în incinta Casei de Cultură” Mihai Eminescu” (într-un spațiu obținut prin contract de comodat).

Suprafață totală teren: 175 mp

- **Arie propusă:** 30 mp
- **Tip proprietate:** Contract de comodat
- **Amenajare/modernizare:** Se vor efectua lucrări de extindere și modernizare pentru a respecta standardele de calitate.

7. Indicatori de Performanță

Tipuri de Indicatori de Performanță

- **Indicatori cantitativi:** Acești indicatori măsoară aspecte numerice și obiective ale serviciilor care includ:
 - **Numărul de beneficiari deserviți:** Totalul persoanelor care au primit servicii într-o anumită perioadă.
 - **Timpul mediu de răspuns:** Durata medie între momentul solicitării unui serviciu și momentul în care serviciul este efectiv furnizat.
 - **Rata de utilizare a resurselor:** Procentul de resurse utilizate comparativ cu resursele planificate - bugetul, personalul.
 - **Rata de retenție a personalului:** Procentul de angajați care au rămas în cadrul organizației într-o anumită perioadă.
- **Indicatori calitativi:** Acești indicatori evaluează calitatea serviciilor și satisfacția beneficiarilor care includ:
 - **Satisfacția beneficiarilor:** Nivelul de satisfacție al beneficiarilor evaluat prin sondaje sau interviuri.
 - **Calitatea serviciilor:** Evaluări calitative ale serviciilor furnizate, bazate pe feedback-ul beneficiarilor și pe observațiile personalului.
 - **Feedback pozitiv/negativ:** Proporția feedback-ului pozitiv versus negativ primit de la beneficiari.
- **Indicatori de impact:** Măsoară efectul pe termen lung al serviciilor asupra beneficiarilor care includ:
 - **Îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor:** Măsurat prin autoevaluări sau evaluări externe înainte și după furnizarea serviciilor.

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp A

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorasbragadiru.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.



Metodologia de Colectare a Datelor

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

Analiza și Interpretarea Indicatorilor

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

Utilizarea Indicatorilor pentru Îmbunătățirea Serviciilor

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

5. Evaluarea Periodică a Indicatorilor

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

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

Structura de Monitorizare și Evaluare

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



Procesul de Evaluare

- **Evaluări periodice:** vor fi realizate evaluări formale la intervale regulate (de exemplu, anual sau semestrial) pentru a analiza performanța generală a planului.
- **Metodologia de evaluare:** metodele de evaluare, cum ar fi chestionarele de satisfacție, focus grupurile, studiile de caz, evaluările comparative. Acestea vor fi folosite pentru a măsura impactul pe termen lung al serviciilor și pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire.
- **Acțiuni Corective și Îmbunătățiri**
- **Măsuri corective:** proceduri pentru adoptarea măsurilor corective în cazul în care monitorizarea sau evaluarea relevă deficiențe sau abateri de la plan. Se va dispune cine va decide și implementa aceste măsuri, și cum vor fi monitorizate ulterior pentru a asigura corectarea problemelor.
- **Îmbunătățirea continuă:** revizuirea procedurilor, actualizarea planului de dezvoltare, și implementarea de noi practici sau tehnologii.

Feedback și Implicarea Părților Interesate

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

Documentarea și Arhivarea

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

Concluzie

Acest plan de dezvoltare are ca scop principal creșterea calității serviciilor oferite de Centrul de zi de informare și consiliere, asigurând un mediu sigur, confortabil și propice dezvoltării psiho-sociale a beneficiarilor. Implementarea acestor măsuri va contribui semnificativ la bunăstarea și satisfacția persoanelor vulnerabile.

PRIMAR
GABRIEL LUPULESCU

DIRECTOR EXECUTIV
GABRIELA NEDELCU

Șef
Irj

Șoseaua Alexandriei nr. 478, Parter, Corp 1

Tel: 0743.211.628 E-mail: asistentasociala@primariaorastb.ro

D.A.S. Bragadiru prelucreaza date cu caracter personal în conformitate cu prevederile art. 6 din Regulamentul UE 2016/679 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvaluite unor terți în baza unui temei legal justificat.