

ORDIN nr. 383 din 6 iunie 2005 pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori

Forma sintetică la data 24-sep-2013. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

Având în vedere prevederile Ordonanței Guvernului nr. [68/2003](#) privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. [515/2003](#), cu modificările și completările ulterioare, în temeiul art. 16 din Hotărârea Guvernului nr. [412/2005](#) privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei,

ministrul muncii, solidarității sociale și familiei emite următorul ordin:

Art. 1

Se aprobă standardele generale de calitate privind serviciile sociale furnizate în sistem public, privat și în parteneriat public-privat, prevăzute în anexa nr. 1.

Art. 2

Standardele generale de calitate sunt obligatorii pentru serviciile sociale definite în Ordonanța Guvernului nr. [68/2003](#), cu modificările și completările ulterioare.

Art. 3

Prin standarde generale de calitate se înțelege ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare, viziunea integratoare și tolerantă a personalului implicat în acordarea serviciilor sociale, în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale din România, denumiți în continuare furnizori.

Art. 4

(1) Standardele generale de calitate se bazează pe 9 principii de excelență privind furnizarea serviciilor sociale, principii elaborate în cadrul modelului european al calității: organizare și administrare, drepturi, etică, abordarea comprehensivă, centrarea pe persoană, participare, parteneriat, orientarea pe rezultate, îmbunătățire continuă.

(2) Standardele generale de calitate reflectă fiecare principiu de excelență din trei perspective diferite: abordare, desfășurare și rezultate.

Art. 5

Îndeplinirea standardelor generale de calitate de către furnizorii acreditați este monitorizată și evaluată de Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei prin direcțiile de muncă, solidaritate socială și familie județene, respectiv a municipiului București.

Art. 6

(1) Evaluarea îndeplinirii standardelor generale de calitate se realizează pe baza analizei fișei de autoevaluare, completată de furnizor pentru fiecare dintre serviciile sociale acordate, și a verificărilor la sediul acestuia ori, după caz, la sediile unde se desfășoară serviciile sociale.

(2) Modelul fișei de autoevaluare este prevăzut în anexa nr. 2.

Art. 7

(1) Rezultatele analizei fișei de autoevaluare și a verificărilor de la sediul furnizorului sunt cuantificate în funcție de gradul de îndeplinire a fiecărui standard, acordându-se un punctaj cuprins între 0 și 5 puncte pe standard, după cum urmează:

- 0 puncte în cazul în care nu există conformitate, respectiv standardul nu este deloc respectat;
- 1 punct pentru conformitate limitată, respectiv există indicii sau puține dovezi care atestă faptul că furnizorul respectă cel puțin un element/aspect al unui anumit standard;
- 2 puncte pentru conformitate parțială, respectiv furnizorul respectă unele elemente/aspecte ale standardului;
- 3 puncte pentru conformitate bună, respectiv furnizorul respectă foarte bine mai multe elemente ale standardului;
- 4 puncte pentru conformitate substanțială, respectiv furnizorul respectă majoritatea elementelor standardului într-un mod care poate fi considerat o bună practică;
- 5 puncte pentru conformitate totală, respectiv furnizorul respectă toate elementele standardului într-un mod care poate fi considerat cea mai bună practică.

(2) În situația în care se înregistrează conformitate totală, punctajul maxim obținut în cadrul fiecărui principiu este de 25 de puncte, respectiv de 225 de puncte pentru cele 9 principii.

(3) Acreditarea se poate acorda numai pentru serviciile sociale pentru care prin aplicarea punctajului prevăzut la alin. (1) se realizează cel puțin 12 puncte din 25 de puncte la fiecare principiu, respectiv minimum 108 puncte pentru cele 9 principii.

Art. 8

Cuantificarea standardelor este realizată de cel puțin 2 evaluatori, iar punctajul final este stabilit prin media aritmetică a punctajelor acordate de aceștia.

Art. 9

Punctajul acordat de evaluatori ca urmare a verificării îndeplinirii standardelor generale de calitate la sediul furnizorului se consemnează în fișa de evaluare al cărei model este prezentat în anexa nr. 3.

Art. 10

Aplicarea punctajului prevăzut la art. 7 și 8, precum și fișa de evaluare prevăzută la art. 9 se realizează pentru fiecare serviciu social pentru care furnizorul solicită acreditarea.

Art. 11

(1) Fișa de evaluare este anexă la raportul de evaluare care stă la baza acordării acreditării.

(2) Modelul fișei de evaluare este utilizat și pentru monitorizarea și evaluarea ulterioară a furnizorilor acreditați, în vederea menținerii condițiilor care au stat la baza acordării acreditării, precum și în cazul suspendării sau retragerii acestora.

Art. 12

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 13

(1) Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 422/2004, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 760 din 19 august 2004.

p. Ministrul muncii, solidarității sociale și familiei,
Mihai Constantin Șeitan,
secretar de stat

ANEXA Nr. 1: STANDARDE GENERALE DE CALITATE PRIVIND SERVICIILE SOCIALE

I. PRINCIPIU: Organizare și administrare

Furnizorul are o organizare eficientă și procese interne eficace necesare acordării unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relaționează și comunică permanent cu alți furnizori și cu întreaga comunitate, promovează o imagine pozitivă a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovația și conceptul unei societăți incluzive.

Standarde:

1. Furnizorul își definește o politică și obiective concrete pe o perioadă de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului și în conformitate cu prevederile legislației în vigoare,
2. Furnizorul comunică planul strategic atât personalului, beneficiarilor și familiilor acestora, cât și comunității și altor factori de interes din domeniu.
3. Furnizorul evaluează rezultatele comunicării interne și externe cu privire la diseminarea informațiilor referitoare la strategie, politică și serviciile sociale furnizate.
4. Furnizorul promovează și diseminează o imagine pozitivă a beneficiarilor.
5. Furnizorul împărtășește, cu alți furnizori, modelele inovatoare sau de bună practică implementate.

II. PRINCIPIU: Drepturi

Furnizorii se angajează să protejeze și să promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală. Furnizorii întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la beneficiari.

Standarde:

1. Furnizorul facilitează accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potențiali beneficiari, fără discriminare de sex, vârstă, religie, apartenență etnică sau naționalitate și stabilește criterii obiective de eligibilitate și admitere, în funcție de tipurile de servicii sociale furnizate și de resursele disponibile,
2. Furnizorul dispune de proceduri și regulamente interne care respectă și sprijină drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, precum și participarea egală a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale.
3. Furnizorul dispune de o Cartă proprie privind drepturile beneficiarilor, adusă la cunoștința acestora și a personalului și ale cărei prevederi se aplică în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale.
4. Furnizorul se asigură că beneficiarii au responsabilități și îndatoriri pe care le cunosc și pe care trebuie să le respecte, în conformitate cu prevederile legale și contractuale.
5. Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigură beneficiarilor respectarea demnității, autodeterminării, autonomiei în gestionarea propriilor bunuri și a dreptului la intimitate personală.

III. PRINCIPIU: Etică

Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etică, ale cărui prevederi principale visează respectarea demnității beneficiarilor și a familiilor sau reprezentanților legali, precum și protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri.

Standarde:

1. Furnizorul elaborează propriul cod de etică, ale cărui prevederi sunt aduse la cunoștința personalului ce va fi obligat să le respecte. Codul de etică este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informați cu privire la conținutul acestuia.
2. Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidențialității, cunoscute de personal și de beneficiari, a căror eficiență este evaluată anual.
3. Furnizorul elaborează proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor și facilitățile oferite, aduse la cunoștința beneficiarilor, familiilor sau reprezentanților lor legali,
4. Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții lor legali.
5. Furnizorul promovează pentru personalul propriu și beneficiari, un mediu sănătos și sigur, toate situațiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate.

IV. PRINCIPIU: Abordarea comprehensivă

Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie să beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare și să dezvolte parteneriate multilaterale cu alți furnizori, care să valorifice contribuțiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale și ale partenerilor potențiali, inclusiv ale comunității locale, angajatorilor și altor factori de interes.

Standarde:

1. Furnizorul dispune de proceduri, cunoscute de personal, care stipulează identificarea și implicarea altor furnizori și factori de interes local, în vederea diversificării serviciilor sociale și asigurării continuității acestora.

2.Furnizorul valorifică și, după caz, administrează contribuțiile partenerilor implicați în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natură, resurse umane și alte forme de suport).

3.Furnizorul dispune de personal calificat și suficient pentru realizarea tuturor activităților necesare acordării serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic.

4.Furnizorul apelează la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor și implementarea planurilor individuale de intervenție.

5.În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicați în soluționarea cazului respectiv, informații referitoare la beneficiar, numai cu acordul acestuia sau al reprezentantului legal, precum și cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

▣V.PRINCIPIU: Centrarea pe persoana

Furnizorul acordă servicii sociale în funcție de nevoile beneficiarilor și are în vedere, permanent, evoluția situațiilor de risc și profilul potențialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implică beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât și în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitară.

Standarde:

1.Furnizorul realizează, după caz, atât evaluarea inițială a nevoilor beneficiarilor, cât și evaluarea complexă a cazului.

2.Furnizorul elaborează și implementează planul individual de intervenție pe baza rezultatelor evaluării.

3.Furnizorul implică beneficiarii în procesul de elaborare și implementare a planului individual de intervenție.

4.Furnizorul instruește personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare și, totodată, le face cunoscute beneficiarilor, familiilor acestora sau reprezentanților legali.

5.Furnizorul analizează și evaluează eficiența serviciilor sociale acordate, în relație cu gradul de integrare sau reintegrare socială și/sau cu creșterea calității vieții beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de intervenție.

▣VI.PRINCIPIU: Participare

Furnizorul promovează participarea beneficiarilor la activitățile derulate de acesta, cât și la cele din cadrul comunității. În acest scop, furnizorul cooperează și se consultă cu organisme și grupuri de reprezentanți ai beneficiarilor.

Standarde:

1.Beneficiarii sunt implicați activ la toate nivelurile organizaționale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluată în mod regulat.

2.Furnizorul identifică și stabilește proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor și strategiilor proprii de dezvoltare organizațională.

3.Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum și în evaluarea și gestionarea serviciilor sociale furnizate.

4.Furnizorul promovează implicarea beneficiarilor în viața socială și economică a comunității.

5.Furnizorul promovează implicarea comunității locale în susținerea și dezvoltarea activităților derulate.

▣VII.PRINCIPIU: Parteneriat

Furnizorul își desfășoară activitatea în parteneriat cu alți furnizori, cu angajatori și finanțatori din sectorul public sau privat, cu asociații reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii și susținători, în vederea creării unei game variate de servicii sociale și asigurării unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.

Standarde:

1.Furnizorul are o strategie concretă de promovare a parteneriatelor, bazată pe nevoile și așteptările beneficiarilor și partenerilor.

2.Furnizorul încheie convenții de parteneriat și contracte de acordare a serviciilor sociale.

3.Furnizorul stabilește obiectivele comune și modalitățile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicați.

4.Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod regulat, funcționarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor și gradul de implicare al părților.

5.Rezultatele evaluării activităților realizate în parteneriat sunt comunicate anual de către furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor și reprezentanților acestora.

▣VIII.PRINCIPIU: Orientarea pe rezultate

Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentanților legali ai acestora și comunității. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență, reprezentând un element important al proceselor de îmbunătățire continuă, transparență și responsabilizare.

Standarde:

1.Furnizorul stabilește și aplică un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale și financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

2.Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru măsurarea rezultatelor financiare (ex: creșterea activelor/ proprietății, creșterea capitalului, fluxul de numerar, investiții, stocuri, profituri, venituri, costuri și cifră de afaceri, etc.).

3.Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru evaluarea performanței organizaționale (ex: numărul serviciilor sociale furnizate, numărul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulări non-financiare, calitatea vieții, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.).

4.Furnizorul utilizează un sistem de raportare și publicare a rezultatelor obținute și asigură diseminarea acestora către personalul propriu, beneficiari, organisme finanțatoare, parteneri sociali și alți factori de decizie.

5.Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod sistematic, realizarea obiectivelor și implementarea politicilor și strategiilor proprii.

▣IX.PRINCIPIU: Îmbunătățire continuă

Furnizorul are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității și pentru eficientizarea utilizării resurselor disponibile, are obligația de a-și îmbunătăți continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesională a personalului, de a realiza o comunicare eficientă, susținută de valorificarea reacțiilor primite de la organismele finanțatoare, beneficiari și alți factori de interes.

Standarde:

1. Furnizorul are o abordare sistematică asupra activității derulate și dispune de proceduri de îmbunătățire permanentă a calității serviciilor sociale, precum și de metodologii de monitorizare continuă a implementării de noi programe.
2. Furnizorul stabilește, împreună cu personalul propriu, beneficiarii și alți factori de interes, obiectivele și prioritățile de îmbunătățire a calității serviciilor sociale furnizate.
3. Furnizorul identifică și utilizează indicatori de evaluare a nevoilor comunității.
4. Furnizorul întreprinde acțiuni de formare profesională și perfecționare continuă a personalului propriu.
5. Furnizorul întreprinde acțiuni eficiente de marketing și comunicare.

ANEXA Nr. 2: FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

I. ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE

Definiție:

Furnizorul are o organizare eficientă și procese interne eficace necesare acordării unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relaționează și comunică permanent cu alți furnizori și cu întreaga comunitate, promovează o imagine pozitivă a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovația și conceptul unei societăți incluzive.

| | |
|------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura furnizorului | |

Standarde:

1. Furnizorul își definește o politică și obiective concrete pe o perioadă de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului și în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2. Furnizorul comunică planul strategic atât personalului, beneficiarilor și familiilor acestora, cât și comunității și altor factori de interes din domeniu.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3. Furnizorul evaluează rezultatele comunicării interne și externe cu privire la diseminarea informațiilor referitoare la strategie, politică și serviciile sociale furnizate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4. Furnizorul promovează și diseminează o imagine pozitivă a beneficiarilor.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5. Furnizorul împărtășește, cu alți furnizori, modelele inovatoare sau de bună practică implementate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

III. DREPTURI

Definiție:

Furnizorii se angajează să protejeze și să promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală. Furnizorii întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la beneficiari.

| | |
|------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura furnizorului | |

Standarde

1. Furnizorul facilitează accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potențiali beneficiari, fără discriminare de sex, vârstă, religie, apartenență etnică sau naționalitate și stabilește criterii obiective de eligibilitate și admitere, în funcție de tipurile de servicii sociale furnizate și de resursele disponibile.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2. Furnizorul dispune de proceduri și regulamente interne care respectă și sprijină drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, precum și participarea egală a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3. Furnizorul dispune de o Cartă proprie privind drepturile beneficiarilor, adusă la cunoștința acestora și a personalului și ale cărei prevederi se aplică în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4.Furnizorul se asigură că beneficiarii au responsabilități și îndatoriri pe care le cunosc și pe care trebuie să le respecte, în conformitate cu prevederile legale și contractuale.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5.Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigură beneficiarilor respectarea demnității, autodeterminării, autonomiei în gestionarea propriilor bunuri și a dreptului la intimitate personală.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

III.ETICĂ

Definiție:

Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etică, ale cărui prevederi principale vizează respectarea demnității beneficiarilor și a familiilor sau reprezentanților legali, precum și protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1.Furnizorul elaborează propriul cod de etică, ale cărui prevederi sunt aduse la cunoștința personalului ce va fi obligat să le respecte. Codul de etică este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informați cu privire la conținutul acestuia.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2.Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidențialității, cunoscute de personal și de beneficiari, a căror eficiență este evaluată anual.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3.Furnizorul elaborează proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale și facilitățile oferite, aduse la cunoștința beneficiarilor, familiilor sau reprezentanților lor legali.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4.Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții lor legali.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5.Furnizorul promovează pentru personalul propriu și beneficiari, un mediu sănătos și sigur, toate situațiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

IV.ABORDARE GLOBALĂ, COMPREHENSIVĂ, INTEGRATĂ

Definiție:

Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie să beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare și să dezvolte parteneriate multilaterale cu alți furnizori, care să valorifice contribuțiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale și ale partenerilor potențiali, inclusiv ale comunității locale, angajatorilor și altor factori de interes.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1.Furnizorul dispune de proceduri, cunoscute de personal, care stipulează identificarea și implicarea altor furnizori și factori de interes local, în vederea diversificării serviciilor sociale și asigurării continuității acestora.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2.Furnizorul valorifica și, după caz, administrează contribuțiile partenerilor implicați în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natură, resurse umane și alte forme de suport).

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3.Furnizorul dispune de personal calificat și suficient pentru realizarea tuturor activităților necesare acordării serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4.Furnizorul apelează la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor și implementarea planurilor individuale de intervenție.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5. În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicați în soluționarea cazului respectiv, informații referitoare la beneficiar, numai cu acordul acestuia sau al reprezentantului legal, precum și cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

V. CENTRAREA PE PERSOANE

Definiție:

Furnizorul acordă servicii sociale în funcție de nevoile beneficiarilor și are în vedere, permanent, evoluția situațiilor de risc și profilul potențialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implică beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât și în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitară.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1. Furnizorul realizează, după caz, atât evaluarea inițială a nevoilor beneficiarilor, cât și evaluarea complexă a cazului.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2. Furnizorul elaborează și implementează planul individual de intervenție pe baza rezultatelor evaluării.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3. Furnizorul implică beneficiarii în procesul de elaborare și implementare a planului individual de intervenție.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4. Furnizorul instruește personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare și, totodată, le face cunoscute beneficiarilor, familiilor acestora sau reprezentanților legali.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5. Furnizorul analizează și evaluează eficiența serviciilor sociale acordate, în relație cu gradul de integrare sau reintegrare socială și/sau cu creșterea calității vieții beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de intervenție.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

VI. PARTICIPARE

Definiție:

Furnizorul promovează participarea beneficiarilor la activitățile derulate de acesta, cât și la cele din cadrul comunității. În acest scop, furnizorul cooperează și se consultă cu organisme și grupuri de reprezentanți ai beneficiarilor.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1. Beneficiarii sunt implicați activ la toate nivelurile organizaționale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluată în mod regulat.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2. Furnizorul identifică și stabilește proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor și strategiilor proprii de dezvoltare organizațională.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3. Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum și în evaluarea și gestionarea serviciilor sociale furnizate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4. Furnizorul promovează implicarea beneficiarilor în viața socială și economică a comunității.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5. Furnizorul promovează implicarea comunității locale în susținerea și dezvoltarea activităților derulate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

VII. PARTENERIATE

Definiție:

Furnizorul își desfășoară activitatea în parteneriat cu alți furnizori, cu angajatori și finanțatori din sectorul public sau privat, cu asociații reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii și susținători, în vederea creării unei game variate de servicii sociale și asigurării unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1.Furnizorul are o strategie concretă de promovare a parteneriatelor, bazată pe nevoile și așteptările beneficiarilor și partenerilor.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2.Furnizorul încheie convenții de parteneriat și contracte de acordare a serviciilor sociale.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3.Furnizorul stabilește obiectivele comune și modalitățile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicați.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4.Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod regulat, funcționarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor și gradul de implicare al părților.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5.Rezultatele evaluării activităților realizate în parteneriat sunt comunicate anual de către furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor și reprezentanților acestora.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

VIII. ORIENTAREA PE REZULTATE

Definiție:

Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentanților legali ai acestora și comunității. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență, reprezentând un element important al proceselor de îmbunătățire continuă, transparență și responsabilizare.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1.Furnizorul stabilește și aplică un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale și financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2.Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru măsurarea rezultatelor Financiare (ex: creșterea activelor/ proprietății, creșterea capitalului, fluxul de numerar, investiții, stocuri, profituri, venituri, costuri și cifră de afaceri, etc.).

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3.Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru evaluarea performanței organizaționale (ex: numărul serviciilor sociale furnizate, numărul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulări non-financiare, calitatea vieții, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.).

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4.Furnizorul utilizează un sistem de raportare și publicare a rezultatelor obținute și asigură diseminarea acestora către personalul propriu, beneficiari, organisme finanțatoare, parteneri sociali și alți factori de decizie.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5.Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod sistematic, realizarea obiectivelor și implementarea politicilor și strategiilor proprii.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

IX. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ

Definiție:

Furnizorul are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității și pentru eficientizarea utilizării resurselor disponibile, are obligația de a-și îmbunătăți continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesională a personalului, de a realiza o comunicare eficientă, susținută de valorificarea reacțiilor primite de la organismele finanțatoare, beneficiari și alți factori de interes.

| | |
|-------------------------|--|
| Total puncte obținute | |
| Semnătura evaluatorului | |

Standarde:

1. Furnizorul are o abordare sistematică asupra activității derulate și dispune de proceduri de îmbunătățire permanentă a calității serviciilor sociale, precum și de metodologii de monitorizare continuă a implementării de noi programe.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

2. Furnizorul stabilește, împreună cu personalul propriu, beneficiarii și alți factori de interes, obiectivele și prioritățile de îmbunătățire a calității serviciilor sociale furnizate.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

3. Furnizorul identifică și utilizează indicatori de evaluare a nevoilor comunității.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

4. Furnizorul întreprinde acțiuni de formare profesională și perfecționare continuă a personalului propriu.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

5. Furnizorul întreprinde acțiuni eficiente de marketing și comunicare.

Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului:

ANEXA Nr. 3: FIȘA DE EVALUARE pentru serviciul social

| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
|---|---------|-------------------------------|-------------|------------------|
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| I. PRINCIPIU: Organizare și administrare Furnizorul are o organizare eficientă și procese interne eficace necesare acordării unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relaționează și comunică permanent cu alți furnizori și cu întreaga comunitate, promovează o imagine pozitivă a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovația și conceptul unei societăți incluzive. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul își definește o politică și obiective concrete pe o perioadă de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului și în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul comunică planul strategic atât personalului, beneficiarilor și familiilor acestora, cât și comunității și altor factori de interes din domeniu. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul evaluează rezultatele comunicării interne și externe cu privire la diseminarea informațiilor referitoare la strategie, politică și serviciile sociale furnizate. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul promovează și diseminează o imagine pozitivă a beneficiarilor. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul împărtășește, cu alți furnizori, modelele inovatoare sau de bună practică implementate. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| II. PRINCIPIU: Drepturi Furnizorii se angajează să protejeze și să promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală. Furnizorii întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la beneficiari. | | | | |

| | | | | |
|--|---------|-------------------------------|-------------|------------------|
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul facilitează accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potențiali beneficiari, fără discriminare de sex, vârstă, religie, apartenență etnică sau naționalitate și stabilește criterii obiective de eligibilitate și admitere, în funcție de tipurile de servicii sociale furnizate și de resursele disponibile. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul dispune de proceduri și regulamente interne care respectă și sprijină drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, precum și participarea egală a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul dispune de o Cartă proprie privind drepturile beneficiarilor, adusă la cunoștința acestora și a personalului și a cărei prevederi se aplică în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul se asigură că beneficiarii au responsabilități și îndatoriri pe care le cunosc și pe care trebuie să le respecte, în conformitate cu prevederile legale și contractuale. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigură beneficiarilor respectarea demnității, autodeterminării, autonomiei în gestionarea propriilor bunuri și a dreptului la intimitate personală. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| III. PRINCIPIU: Etică Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etică, ale cărui prevederi principale vizează respectarea demnității beneficiarilor și a familiilor sau reprezentanților legali, precum și protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul elaborează propriul cod de etică, ale cărui prevederi sunt aduse la cunoștința personalului ce va fi obligat să le respecte. Codul de etică este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informați cu privire la conținutul acestuia. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidențialității, cunoscute de personal și de beneficiari, a căror eficiență este evaluată anual. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul elaborează proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale și facilitățile oferite, aduse la cunoștința beneficiarilor, familiilor sau reprezentanților lor legali. | 5 | | | |
| 4. Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții lor legali. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul promovează pentru personalul propriu și beneficiari, un mediu sănătos și sigur, toate situațiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |

| | | | | |
|---|---------|-------------------------------|-------------|------------------|
| IV. PRINCIPIU: Abordarea comprehensivă Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie să beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare și să dezvolte parteneriate multilaterale cu alți furnizori, care să valorifice contribuțiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale și ale partenerilor potențiali, inclusiv ale comunității locale, angajatorilor și altor factori de interes. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul dispune de proceduri cunoscute de personal, care stipulează identificarea și implicarea altor furnizori și factori de interes local, în vederea diversificării serviciilor sociale și asigurării continuității acestora. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul valorifică și, după caz, administrează contribuțiile partenerilor implicați în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natură, resurse umane și alte forme de suport). | 5 | | | |
| 3. Furnizorul dispune de personal calificat și suficient pentru realizarea tuturor activităților necesare acordării serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul apelează la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor și implementarea planurilor individuale de intervenție. | 5 | | | |
| 5. În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicați în soluționarea cazului respectiv, informații referitoare la beneficiar, numai cu acordul acestuia sau al reprezentantului legal, precum și cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| V. PRINCIPIU: Centrarea pe persoană Furnizorul acordă servicii sociale în funcție de nevoile beneficiarilor și are în vedere, permanent, evoluția situațiilor de risc și profilul potențialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implică beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât și în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitară. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul realizează, după caz, atât evaluarea inițială a nevoilor beneficiarilor, cât și evaluarea complexă a cazului. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul elaborează și implementează planul individual de intervenție pe baza rezultatelor evaluării. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul implică beneficiarii în procesul de elaborare și implementare a planului individual de intervenție. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul instruește personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare și, totodată, le face cunoscute beneficiarilor, familii acestora sau reprezentanților legali. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul analizează și evaluează eficiența serviciilor sociale acordate, în relație cu gradul de integrare sau reintegrare socială și/sau cu creșterea calității vieții beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de intervenție. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |

| | PUNCTAJ | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
|--|----------------|--------------------------------------|-------------|------------------|
| VI. PRINCIPIU: Participare Furnizorul promovează participarea beneficiarilor la activitățile derulate de acesta, cât și la cele din cadrul comunității. În acest scop, furnizorul cooperează și se consultă cu organisme și grupuri de reprezentanți ai beneficiarilor. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Beneficiarii sunt implicați activ la toate nivelurile organizaționale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluată în mod regulat. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul identifică și stabilește proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor și strategiilor proprii de dezvoltare organizațională. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum și în evaluarea și gestionarea serviciilor sociale furnizate. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul promovează implicarea beneficiarilor în viața socială și economică a comunității. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul promovează implicarea comunității locale în susținerea și dezvoltarea activităților derulate. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| VII. PRINCIPIU: Parteneriat Furnizorul își desfășoară activitatea în parteneriat alți furnizori, cu angajatori și finanțatori din sectorul public sau privat, cu asociații reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii și susținători, în vederea creării unei game variate de servicii sociale și asigurării unui impact mai eficient asupra beneficiarilor. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul are o strategie concretă de promovare a parteneriatelor, bazată pe nevoile și așteptările beneficiarilor și partenerilor. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul încheie convenții de parteneriat și contracte de acordare a serviciilor sociale. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul stabilește obiectivele comune și modalitățile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicați. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod regulat, funcționarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor și gradul de implicare al părților. | 5 | | | |
| 5. Rezultatele evaluării activităților realizate în parteneriat sunt comunicate anual de către furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor și reprezentanților acestora. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |

| | | | | |
|--|---------|-------------------------------|-------------|------------------|
| VIII. PRINCIPIU: Orientarea pe rezultate Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentanților legali ai acestora și comunității. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență, reprezentând un element important al proceselor de îmbunătățire continuă, transparență și responsabilizare. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul stabilește și aplică un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale și financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru măsurarea rezultatelor financiare (ex: creșterea activelor/proprietății, creșterea capitalului, fluxul de numerar, investiții, stocuri, profituri, venituri, costuri și cifră de afaceri etc.). | 5 | | | |
| 3. Furnizorul stabilește și utilizează un set clar de indicatori pentru evaluarea performanței organizaționale (ex: numărul serviciilor sociale furnizate, numărul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulări non-financiare, calitatea vieții, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.). | 5 | | | |
| 4. Furnizorul utilizează un sistem de raportare și publicare a rezultatelor obținute și asigura diseminarea acestora către personalul propriu, beneficiari, organisme finanțatoare, parteneri sociali și alți factori de decizie. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul monitorizează și evaluează, în mod sistematic, realizarea obiectivelor și implementarea politicilor și strategiilor proprii. | 5 | | | |
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| | PUNCTAJ | PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI | | |
| | | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Media aritmetică |
| IX. PRINCIPIU: Îmbunătățire continuă Furnizorul are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității și pentru eficientizarea utilizării resurselor disponibile, are obligația de a-și îmbunătăți continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesională a personalului, de a realiza o comunicare eficientă, susținută de valorificarea reacțiilor primite de la organismele finanțatoare, beneficiari și alți factori de interes. | | | | |
| Standarde: | | | | |
| 1. Furnizorul are o abordare sistematică asupra activității derulate și dispune de proceduri de îmbunătățire permanentă a calității serviciilor sociale, precum și de metodologii de monitorizare continuă a implementării de noi programe. | 5 | | | |
| 2. Furnizorul stabilește, împreună cu personalul propriu, beneficiarii și alți factori de interes, obiectivele și prioritățile de îmbunătățire a calității serviciilor sociale furnizate. | 5 | | | |
| 3. Furnizorul identifică și utilizează indicatori de evaluare a nevoilor comunității. | 5 | | | |
| 4. Furnizorul întreprinde acțiuni de formare profesională și perfecționare continuă a personalului propriu. | 5 | | | |
| 5. Furnizorul întreprinde acțiuni eficiente de marketing și comunicare. | 5 | | | |

| | | | | |
|-------------------------|-----|--|--|--|
| PUNCTAJ PE PRINCIPIU | 25 | | | |
| NUMĂRUL TOTAL DE PUNCTE | 225 | | | |

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 709 din data de 5 august 2005

Forma sintetică la data 24-sep-2013. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.