

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
MUNICIPIUL FĂLTICENI
CONSILIUL LOCAL
Nr. 24016/04.08.2026

Proiect

HOTĂRÂRE
pentru aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru perioada
2026 - 2031

Consiliul Local al municipiului Fălticeni, județul Suceava:

Având în vedere:

- Referatul de aprobare al proiectului de hotărâre, înregistrat la nr. 23963/04.08.2026;
- Adresa Ministerului Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale înregistrată sub nr. 23762/03.08.2026;

În temeiul prevederilor art. 112 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012, ale Ordinului nr. 1040/2024 pentru aprobarea modelului – cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale, precum și ale art. 7, alin. 13 din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

În conformitate cu prevederile art. 129, alin. 2, lit. d, alin. 7, lit. b, art. 136, alin. 10 și art. 139, alin. 1 din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare;

H O T Ă R Ă Ș T E

Art.1: Se aprobă **Planul de dezvoltare a serviciilor sociale pentru perioada 2026 - 2031**, conform anexei care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2: Primarul municipiului Fălticeni, prin aparatul de specialitate, va asigura ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri.

INIȚIATOR
PRIMAR
Prof. Gheorghe - Cătălin Coman

AVIZAT
SECRETAR GENERAL MUNICIPIU
Jr. Mihaela Busuioc

PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

Preambul

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

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

CAPITOLUL I

Etapele planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Documentarea:

- a fost analizată legislația în vigoare pentru categoriile de beneficiari pentru care dorim să dezvoltăm servicii sociale: legea asistenței sociale, legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, legislația specială cu privire la drepturile fiecărei categorii de beneficiari, Nomenclatorul serviciilor sociale, regulamentele-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, standardele minime de calitate etc., precum și legislația aplicabilă în vederea obținerii tuturor autorizațiilor administrative prealabile funcționării;
- a fost analizat contextului înființării serviciilor sociale: politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale, caracteristicile comunității, au fost identificate nevoile din comunitate utilizând datele statistice la nivelul unității administrativ-teritoriale;
- a fost realizată consultarea reprezentanților autorității administrației publice locale, a potențialilor beneficiari și a studiilor de piață existente etc.;
- a fost solicitată consilierea din partea agenției județene pentru plăți și inspecție socială, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare.

2. Au fost stabilite principalele elemente ale serviciilor pe care primăria mun. Fălticeni intenționează să le înființeze, respectiv:

- categoriile de beneficiari și caracteristici specifice;
- codurile și categoriile de servicii sociale identificate în Nomenclatorul serviciilor sociale;
- un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciilor sociale.

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

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

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

6. Au fost identificate resursele necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciilor sociale.

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

8. Au fost aprobate proceduri de lucru interne.

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

10. Procedurile de lucru vor fi îmbunătățite în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, de rezultatul vizitelor realizate de inspecția socială și, după caz, acolo unde există, pe baza rapoartelor de monitorizare independentă și a mecanismului de evaluare internă și externă; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere se pot achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.

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

CAPITOLUL II

Conținutul planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Scopul principal al Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în municipiul Fălticeni este de a asigura dezvoltarea durabilă, coerentă și adaptată a rețelei de servicii sociale la nivel local, în concordanță cu misiunea administrației publice locale și cu nevoile reale ale comunității.

Planul urmărește înființarea, diversificarea și consolidarea serviciilor sociale destinate sprijinirii persoanelor și grupurilor aflate în situații de vulnerabilitate – precum persoane vârstnice, copii în dificultate, persoane cu dizabilități, familii în situații de criză, persoane afectate de sărăcie extremă, persoane fără adăpost, precum și alte categorii expuse riscului de excluziune socială.

Totodată, acest plan are ca obiective:

- facilitarea accesului echitabil la servicii sociale de calitate;
- informarea, consilierea și îndrumarea beneficiarilor cu privire la drepturile sociale și serviciile disponibile;
- prevenirea și combaterea riscurilor sociale prin intervenții proactive, personalizate și integrate;
- sprijinirea autonomiei personale și a incluziunii sociale;
- îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor și creșterea capacității acestora de a se reintegra activ în societate;

- dezvoltarea parteneriatelor între autoritatea locală, societatea civilă și alți actori relevanți în domeniul social.

Planul de dezvoltare se bazează pe evaluarea nevoilor sociale la nivelul municipiului Fălticeni și urmărește atât eficiența, cât și sustenabilitatea intervențiilor sociale, contribuind la consolidarea coeziunii sociale și la promovarea unei comunități echitabile, incluzive și solidare.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale în municipiul Fălticeni este elaborat ca răspuns la necesitatea alinierii practicilor locale în domeniul asistenței sociale la standardele și cerințele legislative naționale și europene, precum și la recomandările și obiectivele stabilite în strategiile naționale privind incluziunea socială, combaterea sărăciei, promovarea drepturilor omului și protejarea grupurilor vulnerabile.

Acest plan este, totodată, corelat cu strategiile județene și regionale de dezvoltare a serviciilor sociale și constituie un instrument esențial pentru implementarea politicilor sociale adaptate specificului local. Prin urmare, elaborarea planului reflectă angajamentul administrației publice locale din municipiul Fălticeni față de o abordare strategică și sustenabilă a nevoilor sociale ale comunității.

Misiunea acestui plan este de a fundamenta și implementa un sistem coerent, funcțional și performant de planificare și furnizare a serviciilor sociale la nivelul municipiului Fălticeni. Acest sistem se bazează pe principii de echitate, incluziune socială, participare activă, cooperare interinstituțională și intervenție integrată, având ca obiectiv central îmbunătățirea calității vieții persoanelor și familiilor aflate în dificultate.

Planul se adresează în mod prioritar persoanelor vârstnice și are ca obiectiv dezvoltarea unor servicii sociale specializate care să răspundă nevoilor acestora. În acest sens, sunt prevăzute: înființarea unui centru de zi de asistență și recuperare, cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice, precum și constituirea unei echipe mobile dedicate intervențiilor la nivel comunitar. Complementar, planul are în vedere și sprijinirea altor categorii vulnerabile din comunitate, precum persoanelor adulte cu dizabilități sau dependente, copiii aflați în risc de excluziune socială sau separare de familie, familiile cu venituri reduse, persoanele fără adăpost sau afectate de sărăcie extremă, precum și alte persoane sau grupuri expuse riscului social.

Dezvoltarea serviciilor sociale și furnizarea lor în mod profesionist, echitabil și la standarde de calitate reprezintă un angajament strategic asumat de Primăria municipiului Fălticeni, în direcția transformării acesteia într-o comunitate modernă, solidară și incluzivă, în care fiecare cetățean, indiferent de situația sa, beneficiază de sprijinul necesar pentru a depăși dificultățile și a se reintegra activ în viața socială.

În acest context, Direcția de asistență socială din cadrul aparatului de specialitate al primarului are un rol esențial în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale. Acesta este structura specializată în aplicarea politicilor sociale locale, care urmărește protecția și sprijinirea copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a altor categorii aflate în dificultate, contribuind astfel la consolidarea coeziunii sociale și a echității în municipiul Fălticeni.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale sunt:

- **Solidaritatea socială**, potrivit căreia întreaga comunitate din localitatea Fălticeni participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport și măsuri de

protecție socială pentru depășirea sau limitarea unor situații de dificultate, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populație;

- **Subsidiaritatea** - în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 292/2011, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervine personalul Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei mun. Fălticeni. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul subsidiarității constă în exercitarea competențelor de către Primăria Municipiului Fălticeni;

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

- **Abordarea individuală**, potrivit căreia măsurile de asistență socială trebuie adaptate situației particulare de viață a fiecărui individ; acest principiu ia în considerare caracterul și cauza unor situații de urgență care pot afecta abilitățile individuale, condiția fizică și mentală, precum și nivelul de integrare socială a persoanei. Suportul adresat situației de dificultate individuală constă inclusiv în măsuri de susținere adresate membrilor familiei beneficiarului;

- **Parteneriatul**, potrivit căruia Primăria Fălticeni, în parteneriat cu organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile;

- **Participarea beneficiarilor**, potrivit căreia beneficiarii din municipiul Fălticeni participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile;

- **Eficacitatea**, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Primăriei Fălticeni are în vedere îndeplinirea obiectivelor programate pentru fiecare dintre activități și obținerea celui mai bun rezultat în raport cu efectul proiectat;

- **Eficiența**, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Primăriei Fălticeni are la bază respectarea celui mai bun raport cost-beneficiu;

- **Proximitatea**, potrivit căreia serviciile din municipiul Fălticeni sunt organizate cât mai aproape de beneficiar pentru facilitarea accesului și menținerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viață;

- **Complementaritatea și abordarea integrată**, potrivit căreia, pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei ca membru deplin al familiei, comunității și societății, serviciile sociale din municipiul Fălticeni sunt corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural, etc;

- **Fundamentarea și intervenția bazate pe dovezi** – procesul decizional din Primăria Fălticeni, pentru fundamentarea politicilor publice și a planificării financiare și pentru implementarea măsurilor de politică asumate se bazează pe analiza de date factuale, pe cele mai bune rezultate științifice, pe valorile și preferințele persoanelor/comunităților și pe judecata și expertiza profesională a specialiștilor;

- **Orientarea către rezultate** – asumarea de către Primăria municipiului Fălticeni a unui set de rezultate și depunerea, în mod constant, a unui efort în cadrul unei alocări bugetare definite într-o perioadă de timp specificată pentru a atinge rezultatele propuse;

- **Predictibilitatea** – acțiunile și deciziile Primăriei Fălticeni, privind politicile publice și alocările bugetare stabilite în cadrul bugetar pe termen mediu, contribuie la implementarea obiectivelor strategice și obținerea rezultatelor asumate;

- **Descentralizarea** - dezvoltarea măsurilor în domeniul *incluziunii și reducerii sărăciei* presupune acordarea unui sprijin logistic și financiar pentru municipiul Fălticeni. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul echității procesului de descentralizare implică asigurarea accesului tuturor cetățenilor la serviciile publice și de utilitate publică. Principiile și regulile procesului de descentralizare sunt aplicabile și competențele transferate anterior reglementării acestor principii și reguli, respectiv, descentralizării serviciului public de asistență socială din Primăria Fălticeni;
- **Activizarea**, potrivit căreia măsurile de asistență socială din municipiul Fălticeni au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/ reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;
- **Repartizarea sarcinilor** - asumarea angajamentului activ de către toate părțile interesate: Primăria Fălticeni, organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile. Obiectivele, direcțiile de acțiune și măsurile pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale se asumă în cadrul strategiilor locale de dezvoltare și a programelor comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, aprobate prin hotărâre a consiliului local al municipiului Fălticeni.
- **Adiționalitatea fondurilor** - atingerea obiectivelor va fi asigurată printr-o alocare eficace și suficientă de resurse prin utilizarea fondurilor de la bugetul de stat, de la bugetul Primăriei Fălticeni, a instrumentelor financiare ale UE sau a altor surse de finanțare;
- **Continuitate în planificarea strategică și în alocarea fondurilor aferente** - pentru eficientizarea inițiativelor antisărăcie și pentru incluziune socială, Primăria municipiului Fălticeni imprimă în procesul de planificare strategică și al alocării fondurilor aferente o dinamică favorabilă schimbării care să dureze. Reperele de timp stabilite pentru atingerea obiectivelor sunt în acord cu obiectivele asumate pe termen lung;
- **Consultarea societății civile și demersul colaborativ** - pe tot parcursul ciclului politicii publice (elaborării, aprobării, implementării, monitorizării și evaluării Strategiei și Planului de acțiune), va fi consultată și implicată societatea civilă.

Valorile care stau la baza acordării serviciilor sociale:

- **Respectarea demnității umane**, potrivit căreia fiecărei persoane din municipiul Fălticeni îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;
- **Respectarea dreptului la autodeterminare**, potrivit căreia fiecare persoană din municipiul Fălticeni are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu amenință drepturile sau interesele legitime ale celorlalți;
- **Respectarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale în implementarea măsurilor de prevenire și combatere a sărăciei și riscului de excluziune socială**, potrivit căreia fiecare persoană din municipiul Fălticeni are acces la serviciile de asistență socială în toate comunitățile marginalizate, respectiv în unitățile administrativ-teritoriale în care există zone/sectoare de recensământ în care valoarea indicatorilor referitori la capitalul uman, condiții de locuire și ocupare în sectorul formal depășește pragul național;
- **Transparența**, potrivit căreia se asigură creșterea gradului de responsabilitate a Primăriei municipiului Fălticeni față de cetățean, precum și stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor; asigurarea accesului cetățenilor la

informațiile relevante privind alocarea și cheltuirea resurselor publice pentru realizarea rezultatelor planificate;

- **Nediscriminarea**, potrivit căreia persoanele vulnerabile din municipiul Fălticeni beneficiază de măsuri și acțiuni de protecție socială fără restricție sau preferință față de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, categorie socială, opinie, sex ori orientare sexuală, vârstă, apartenență politică, dizabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată;
- **Egalitatea de șanse**, potrivit căreia beneficiarii din municipiul Fălticeni, fără niciun fel de discriminare, au access în mod egal la oportunitățile de împlinire și dezvoltare personală, dar și la măsurile și acțiunile de protecție socială;
- **Confidențialitatea**, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii din municipiul Fălticeni au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și a informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
- **Dreptul la liberă alegere a furnizorului de servicii**, potrivit căruia beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia are dreptul de a alege liber dintre furnizorii acreditați;
- **Independența și individualitatea** - fiecare persoană din municipiul Fălticeni are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea; persoanele au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate, păstrându-și independența și individualitatea, evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială, ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni.

Respectarea principiilor sus-menționate duc la:

- a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului din municipiul Fălticeni;
- b) asigurarea relației dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului din municipiul Fălticeni;
- c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale din Municipiul Fălticeni;
- d) relația dintre furnizori și Primăria municipiului Fălticeni, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general;
- e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă din municipiul Fălticeni: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

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

Obiectivul nr. 1: Înființarea Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice din municipiul Fălticeni.

a) Denumire/Categorie serviciu social

Înființarea Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, **cod 881.3.1.CZAR.PV**, cu scopul de a sprijini și asista persoanele vârstnice din municipiul Fălticeni, informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Serviciile Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice vor fi furnizate prin grija Direcției de asistență socială, și va funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standard minim de calitate aplicabil acestui serviciu este prevăzut în anexa 8 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, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice va fi înființată prin Hotărârea Consiliului Local Fălticeni și va funcționa în cadrul/subordinea Direcției de asistență socială.

Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice va furniza o gama largă de servicii sociale și medico-sociale, adaptate nevoilor individuale, precum:

1. La sediul centrului de zi:
 - a) servicii de îngrijire personală, respectiv, ajutorul acordat pentru îndeplinirea activităților uzuale ale vieții zilnice:
 - activități de bază ale vieții zilnice: asigurarea igienei corporale, deplasare în interior, comunicare;
 - activități instrumentale ale vieții zilnice: efectuarea de cumpărături, activități de spălătorie, acompaniere și socializare;
 - b) servicii de recuperare/reabilitare: kinetoterapie/ fizioterapie, gimnastică medicală;
 - c) consiliere psihosocială și informare, socializare și petrecere a timpului liber, organizare și implicare în activități comunitare și culturale, asistență și suport pentru familia persoanei vârstnice
 - d) servicii medicale primare;
2. la domiciliul persoanelor care nu se pot deplasa la centrul de zi:
 - a) servicii de îngrijire personală respectiv, ajutorul acordat pentru îndeplinirea activităților uzuale ale vieții zilnice: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, comunicare, efectuarea de cumpărături, activități de spălătorie, acompaniere și socializare.
 - b) alte servicii de recuperare/reabilitare: kinetoterapie/ fizioterapie, gimnastică medicală;
 - c) servicii medicale, sub forma consultațiilor și îngrijirilor medicale la domiciliu și suport în administrarea tratamentelor medicale. Serviciile vor fi furnizate de o echipă pluridisciplinară, în baza unei evaluări inițiale a nevoilor și unui plan individualizat de intervenție

Rezultate așteptate:

- Sprijinirea unui număr semnificativ de persoane vârstnice și dependente în menținerea în mediul propriu;
- Creșterea calității vieții și a gradului de incluziune socială a beneficiarilor;
- Reducerea presiunii asupra sistemului rezidențial public sau privat;
- Dezvoltarea capacității instituționale a Primăriei în domeniul serviciilor sociale.

Grupul țintă este format din următoarele categorii de beneficiari din municipiul Fălticeni:

- persoane vârstnice definite de lege care au domiciliul în municipiul Fălticeni și care se află în imposibilitatea de a se îngriji singure sau a căror familii nu pot asigura, parțial sau integral, îngrijirea și întreținerea acestora pentru o perioadă determinată de timp;
- persoane vârstnice care nu realizează venituri proprii sau veniturile lor ori ale susținătorilor legali nu sunt suficiente pentru asigurarea unui trai decent și mediu sigur de viață;
- persoane vârstnice care se află în imposibilitatea de a-și asigura singure activitățile de bază și instrumentale ale vieții zilnice, care nu se pot gospodări singure și necesită asistență și îngrijire;
- persoane vârstnice care nu au familie sau nu se află în întreținerea unei/ unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare.

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social

→ *Informarea beneficiarilor*

Direcția de asistență socială din cadrul Primăriei municipiului Fălticeni va asigura informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, modul de organizare și funcționare a acesteia și pune la dispoziție materiale informative privind activitățile derulate. Materialele informative vor conține date despre localizarea și organizarea serviciului, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, quantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc. Materialele informative vor fi disponibile pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic, inclusiv pe site-ul Primăriei Fălticeni (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal vor deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/ convenționali.

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități ale municipiului Fălticeni, materialele informative vor fi prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale vor fi mediatizate la nivelul municipiului Fălticeni și prin intermediul cabinetelor de familie.

În acest sens, Primăria Fălticeni va elabora o procedură proprie privind informarea beneficiarilor asupra activităților derulate. Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/ reprezentantului legal/ convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.

→ *Accesarea serviciului social*

Serviciile Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari din municipiul Fălticeni, ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate.

Primăria municipiului Fălticeni va elabora o procedură de accesare a serviciului, în care va preciza, după caz: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/ respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul. Beneficiarii/reprezentanții legali și membrii de familie interesați sunt informați asupra condițiilor prevăzute în procedura de accesare a serviciului, care va fi aprobată prin decizia Primarului municipiului Fălticeni. Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.

Acordarea serviciului se realizează în baza unui contract de furnizare servicii. Persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de Primăria Fălticeni, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale. Dacă este cazul, în funcție de condițiile contractuale, respectiv existența unei persoane/unor persoane care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract. Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului. Modelul contractului de furnizare servicii va fi aprobat prin decizia Primarului municipiului Fălticeni.

Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul serviciului;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal și cartea de identitate a persoanei care plătește/persoanelor care plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice.
- contractul de furnizare servicii, în original.

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului social și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

Primăria mun. Fălticeni elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării serviciului, prin care stabilește situațiile în care se suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestora (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, internare în unitate medicală etc.). Astfel, beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/ situațiilor de suspendare/încetare a serviciului. Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului și a celui care a făcut informarea.

După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se va arhiva dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/ reevaluare și documentele aferente, planul individualizat de asistență și îngrijire/ planul de intervenție, fișa de monitorizare servicii. Dosarul personal al beneficiarului va fi arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice la domiciliu, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.

→ *Evaluarea nevoilor*

Acordarea serviciilor de îngrijirea la domiciliu se va realiza în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Primăria municipiului Fălticeni va elabora o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/ situației de dificultate în care aceștia se află, prin care se stabilesc metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Primăria municipiului Fălticeni realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi). La realizarea evaluării nevoilor beneficiarului, personalul ține cont de rezultatele evaluărilor complexe și documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar. Pentru evaluare se va utiliza fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, elaborată de furnizorul serviciului după modelul fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

Odată cu încetarea/sistarea serviciului, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului. Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate (asistenți sociali, psiholog, asistenți medicali, medici geriatri, medici de familie etc).

Reevaluarea se va realiza anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului. Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Beneficiarului i se va aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului va fi disponibil la sediul serviciului social. Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor

standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, vor fi disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice la domiciliu, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap.

→ *Planificarea îngrijirilor*

Primăria Fălticeni va acorda ajutorul pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire.

Planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde, cel puțin:

- numele complet și vârsta beneficiarului;
- activitățile planificate și efectuate de îngrijitori, tipul de ajutor acordat, programarea zilnică sau săptămânală, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materiale și echipamente necesare activității de îngrijire;
- termenele de revizuire ale planului;
- numele complet, profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au realizat planul individualizat de asistență și îngrijire;
- numele complet al responsabilului de caz;
- numele complet al îngrijitorului;
- semnătura beneficiarului, semnătura persoanei/ persoanelor care au elaborat planul, semnătura responsabilului de caz, semnătura îngrijitorului.

Primăria mun. Fălticeni stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire. Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de asistență și îngrijire se arhivează în dosarul personal al beneficiarului. Serviciul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice. Personalul care stabilește planul individualizat de asistență și îngrijire este cel care realizează evaluarea sau responsabilul de caz.

Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, de către responsabilul de caz. În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire beneficiarul/reprezentantul legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, acesta conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia Primarului municipiului Fălticeni și este disponibil la sediul serviciului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale.

→ *Acordarea îngrijirilor – îngrijirea personală*

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice.

Principalele activități derulate constau în:

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare;
- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber.

Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire, și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.

Unitatea de îngrijire la domiciliu poate asigura servicii de îngrijiri medicale curente pentru persoanele vârstnice, kinetoterapie, terapii de recuperare fizică/psihică/mentală, activități terapeutice și ocupaționale etc.

Personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, toate serviciile de suport necesare pentru beneficiar. Serviciul are capacitatea de a asigura monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire. Realizarea activităților de îngrijire se realizează de îngrijitori la domiciliu.

Serviciul elaborează o fișă de monitorizare servicii pentru a fi utilizată de îngrijitor în activitatea acestuia. Modelul fișei de monitorizare servicii va fi stabilit de primarul municipiului Fălticeni și va cuprinde, cel puțin: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul contractului de furnizare servicii, planul de activități săptămânal cu tipurile de ajutor acordate zilnic, intervalul orar aferent, observații generale privind statusul fizic și psihic al beneficiarului, semnătura îngrijitorului, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal.

Numărul de beneficiari ce revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor beneficiarilor și dificultatea activităților efectuate de îngrijitori (intervenții zilnice și intervalul orar, gradul de dependență, tipul de handicap, tipul de ajutor necesar, riscuri existente, etc).

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic medicamentele acordate (denumire și doză zilnică).

În situația în care implementarea planului de îngrijire și asistență se realizează în colaborare cu alte servicii sociale, prin grija responsabilului de caz, fișa de monitorizare a serviciilor include toate serviciile acordate, indiferent de centrul/furnizorul de servicii sociale care le-a acordat.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire compun dosarul de servicii al beneficiarului. Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia primarului municipiului Fălticeni, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului. Fișele de monitorizare servicii completate, inclusiv cu informațiile privind acordarea serviciilor sociale de către colaboratorii centrului care participă la implementarea planului individualizat de îngrijire și asistență, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz. Serviciul realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării

de sănătate somatică și psihică a beneficiarului. Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.

Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate.

Sesiunile de instruire se organizează cel puțin semestrial și au în vedere, în principal următoarele:

- să aplice tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- să respecte, pe cât posibil, dorințele beneficiarului;
- să adopte un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;
- să identifice posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- să administreze medicamentele numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinetele medicale de specialitate;
- să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
- să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- să apeleze la serviciile medicale de urgență în cazul în care situația o impune;
- să sesizeze familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență;

Pe parcursul vizitelor la domiciliu, personalul serviciului oferă consiliere și informare beneficiarului cât și familiei acestuia cu privire la importanța menținerii unui model de viață sănătos și activ.

Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

Serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate. Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează în birourile/fișetele acestora. Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și a situației de dificultate în care aceștia se află.

Serviciul facilitează transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului.

Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul.

Primarul municipiului Fălticeni stabilește un plan de vizite efectuate la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau alți angajați pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire.

Vizitele pot fi efectuate împreună cu îngrijitorul sau separat. Anual sunt planificate cel puțin 2 astfel de vizite.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.

→ *Prevenire, integrare socială și participare*

Serviciul asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului va stabili, în planul individualizat de asistență și îngrijire, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice asigură sprijin pentru dezvoltarea personală, menținerea respectului de sine, facilitarea participării la activități în cadrul centrelor de zi de asistență și recuperare pentru persoane vârstnice etc., în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social. Personalul serviciului organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie vor fi consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor va fi disponibil la sediul serviciului social.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statul de membru activ al familiei și comunității.

→ *Respectarea drepturilor beneficiarilor*

Primăria municipiului Fălticeni cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. În acest sens, instituția va elabora o Cartă a drepturilor beneficiarilor care are în vedere cel puțin următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

De asemenea, Primăria municipiului Fălticeni va elabora și un cod de etică care va cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în

interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Periodic, se vor planifica și organiza sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, ce vor fi consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Drepturile și obligațiile beneficiarilor Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice domiciliu vor fi menționate în contractul de furnizare servicii.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

→ *Administrare, organizare și funcționare*

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice va respecta prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, va fi administrat și coordonat de personal de conducere competent și va deține și va aplica un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Regulamentul se actualizează cel puțin odată la 5 ani. Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama sunt disponibile la sediul serviciului social.

Serviciul își derulează activitățile conform unui program propriu de dezvoltare.

Coordonatorul serviciului elaborează un document cadru, numit Planul propriu de dezvoltare, care cuprinde cel puțin următoarele:

- tipul și misiunea serviciului;
- principiile directoare;
- grupul de beneficiari și nevoile specifice;
- planurile anuale de activitate;
- activitățile derulate/serviciile oferite;
- obiectivele de dezvoltare instituțională, pe 5 ani;
- resursele umane, materiale și financiare necesare;
- relații interinstituționale dezvoltate.

Scopul și obiectivele Planului propriu de dezvoltare vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

Primăria mun. Fălticeni încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea Planului propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

Primăria mun. Fălticeni asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate, consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

Primăria mun. Fălticeni respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, ș.a.).

Conducerea serviciului social elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior. Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al primăriei Fălticeni.

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul centrului, pe suport de hârtie sau electronic

Primăria mun. Fălticeni se asigură de instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

→ *Protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului*

Primăria mun. Fălticeni va utiliza o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali/convenționali.

Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

Personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

Primăria mun. Fălticeni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Primăria mun. Fălticeni încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz. Primăria înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al serviciului de îngrijire la domiciliu pentru persoanele adulte cu dizabilități și/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

→ *Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante*

Primăria Fălticeni elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude,

inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante. Personalul serviciului social cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Primăria mun. Fălticeni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/ formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante și încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

Primăria mun. Fălticeni înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al serviciului de îngrijire la domiciliu pentru persoanele adulte cu dizabilități și/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

→ *Sesizări și reclamații*

Primăria mun. Fălticeni elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/ reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în serviciul social. Personalul serviciului de îngrijire la domiciliu pentru persoanele adulte cu dizabilități cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor.

Primăria mun. Fălticeni poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice. Primăria mun. Fălticeni înregistrează și arhivează toate sesizările/ reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în serviciul social și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

→ *Resurse umane*

Centrul de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice va dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/ funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor. Primăria mun. Fălticeni angajează personal calificat, contractează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate. Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.

Primăria mun. Fălticeni poate încheia contracte de muncă, de prestări servicii cu persoane calificate ca îngrijitori, asistenți sociali și asistenți medicali. Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, primăria mun. Fălticeni încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

Primăria mun. Fălticeni respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul serviciului social și angajații sunt înscriși în REVISAL. Personalul își cunoaște atribuțiile din fișa postului. În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat și se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului social. Primarul municipiului Fălticeni realizează anual evaluarea personalului. Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Primăria mun. Fălticeni se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale și elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii. Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal. Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Primăria mun. Fălticeni se asigură că personalul de îngrijire se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

→ *Satisfacția beneficiarilor*

În scopul autoevaluării calității activității proprii, Primăria mun. Fălticeni va aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, într-o manieră care să respecte confidențialitatea. Primăria municipiului Fălticeni încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Coordonatorul personalului din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, Primarul municipiului Fălticeni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile sociale în condiții de siguranță și încredere.

Măsuri și indicatori de realizare

În realizarea obiectivelor propuse, sunt stabilite măsuri corespunzătoare și indicatori de realizare:

a) Asigurarea funcționării serviciilor sociale în regim de intervenție imediată

- Măsură: Organizarea unor servicii sociale cu caracter de urgență, fără necesitatea încheierii prealabile a unui contract de furnizare.
- Indicatori: număr de intervenții de urgență/an; timp mediu de reacție la solicitări urgente.

b) Dezvoltarea unui model de intervenție integrată

- Măsură: Crearea de echipe multidisciplinare formate din specialiști (asistenți sociali, consilieri, medici, etc.) pentru cazurile complexe.
- Indicatori: număr de echipe funcționale; număr de cazuri soluționate integrat.

c) Creșterea flexibilității serviciilor sociale

- Măsură: Aducerea serviciilor sociale în proximitatea beneficiarilor, inclusiv prin intervenții directe în comunitate.
- Indicatori: număr de intervenții în teren; nivel de satisfacție al beneficiarilor.

d) Implementarea intervențiilor rapide, fără evaluare formală prealabilă, acolo unde este cazul

- Măsură: Introducerea unor proceduri de înregistrare minimală a cazurilor urgente (registre, liste de prezență).
- Indicatori: timp de răspuns în cazuri de urgență; număr de intervenții fără evaluare detaliată inițială.

e) Promovarea unei imagini pozitive a persoanelor vulnerabile

- Măsură: Campanii de informare și conștientizare în comunitate.
- Indicatori: număr de campanii realizate; nivel de percepție publică măsurat prin sondaje.

f) Responsabilizarea comunității și promovarea comportamentului civic

- Măsură: Organizarea de ateliere și întâlniri comunitare pe teme de solidaritate socială și prevenirea riscurilor.
- Indicatori: număr de participanți; nivel de implicare al actorilor sociali.

g) Respectarea interesului superior al beneficiarului

- Măsură: Toate deciziile în procesul de acordare a sprijinului vor respecta principiul interesului persoanei.
- Indicatori: raportări anuale privind respectarea principiului; feedback de la beneficiari.

h) Promovarea egalității de șanse și tratament

- Măsură: Instruiri periodice privind nediscriminarea și respectarea demnității umane.
- Indicatori: număr de sesiuni de instruire; număr de plângeri sau sesizări privind tratamentul inechitabil (reducerea acestora).

i) Stimularea inițiativei personale și participării active a beneficiarilor

- Măsură: Programe de sprijin pentru inițiative comunitare ale beneficiarilor (voluntariat, formare, activități educative).
- Indicatori: număr de beneficiari activi în comunitate; proiecte inițiate de beneficiari.

j) Asigurarea unei intervenții profesionale și etice

- Măsură: Formare continuă a personalului, supervizare profesională, respectarea codurilor de etică.
- Indicatori: număr de cursuri de perfecționare/an; raportări privind etica și confidențialitatea.

k) Responsabilizarea beneficiarilor și a familiilor acestora

- Măsură: Introducerea de planuri personalizate de intervenție, cu implicarea activă a beneficiarilor.
- Indicatori: număr de planuri personalizate; rata de finalizare a obiectivelor individuale.

l) Promovarea colaborării interinstituționale

- Măsură: Crearea de protocoale de colaborare între compartimentele primăriei cu instituții externe.
- Indicatori: număr de protocoale încheiate; grad de implementare a acțiunilor comune.

m) Parteneriate cu ONG-uri și implicarea voluntarilor

- Măsură: Stabilirea de acorduri cu organizații non-guvernamentale active în domeniul social.
- Indicatori: număr de parteneriate active; număr de voluntari implicați; activități desfășurate cu sprijin ONG.

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

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a) estimări pe ani/surse de finanțare/categorii de cheltuieli etc.:

În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, Primăria municipiului Fălticeni are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

Resursele vor fi structurate în trei mari categorii de cheltuieli:

→ Resurse materiale și logistice - acestea includ:

- Spații corespunzătoare (clădiri existente reabilitate sau construcții noi)
- Dotări specifice (mobiliu, echipamente electrocasnice, IT, mijloace de transport, dispozitive medicale etc.)
- Amenajări funcționale (accesibilitate pentru persoane cu dizabilități, igienă, siguranță, utilități)

→ Resurse umane - fiecare serviciu social va fi susținut de personal calificat și, acolo unde este cazul, prin colaborări externe. Se vor asigura:

- Posturi permanente (ex. asistenți personali, bucătari, îngrijitori, educatori, coordonatori)
- Contracte de prestări servicii (ex. psihologi, asistenți sociali, consilieri juridici, personal medical)
- Voluntari și beneficiari de venit minim garantat, implicați conform legii.

→ Resurse financiare - bugetele alocate vor acoperi:

- Cheltuieli de capital (investiții inițiale)
- Cheltuieli de funcționare (salarii, utilități, hrană, servicii externe, materiale consumabile)
- Cheltuieli pentru instruirea și formarea profesională a personalului
- Costuri administrative și de management

Pentru susținerea acestor servicii, Primăria va mobiliza resurse financiare din mai multe surse:

- Bugetul local – pentru cheltuieli recurente și cofinanțare
- Bugetul de stat – prin transferuri de echilibrare, subvenții sau finanțări prin DGASPC
- Fonduri europene nerambursabile – prin programe precum PNRR, POIDS, POCU, POR, etc.
- Sponsorizări și donații – prin parteneriate cu mediul privat și ONG-uri
- Contribuții în natură – muncă voluntară, bunuri donate, implicare comunitară

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

Pentru a fundamenta estimările privind resursele necesare pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor sociale, Primăria mun. Fălticeni va avea în vedere un set de documente-suport, contracte și angajamente formale, care asigură legalitatea, predictibilitatea și transparența cheltuielilor. Aceste documente justifică alocările bugetare și permit atragerea de finanțări externe.

Contracte de muncă:

- Încheiate cu personalul angajat direct de către Primărie (psihologi, asistenți sociali, îngrijitori, asistenți medicali, personal administrativ etc.)
- În conformitate cu Codul Muncii și reglementările sectorului bugetar
- Înscrierea în REVISAL și actualizare periodică

Contracte de voluntariat

- Conform Legii voluntariatului (Legea nr. 78/2014)
- Încheiate cu persoane din comunitate, ONG-uri sau instituții partenere
- Contribuie la resursele umane și reduc din cheltuielile directe

Contracte de sponsorizare și donație

- Încheiate cu persoane juridice sau fizice pentru obținerea de bunuri, servicii sau fonduri
- Stau la baza estimării contribuțiilor private sau parteneriate cu mediul economic

Acorduri/ parteneriate interinstituționale

- Cu DGASPC, școli, unități medicale, ONG-uri, consilii județene sau alte primării
- Fundament pentru colaborări și partajarea resurselor (ex: spații, personal, instruiți comune)

Contracte de închiriere/ comodat

- Pentru spațiile utilizate temporar sau prin parteneriate
- Relevante mai ales în perioada inițială, până la amenajarea unor sedii proprii

Devize și estimări de investiții

- Devize generale pentru modernizarea sau construirea unor spații sociale (centre, locuințe, cantine)
- Stau la baza cererilor de finanțare sau proiectelor tehnice

Planuri de achiziții publice

- Anexe la bugetul local
- Cuprind estimările privind cheltuielile pentru dotări, echipamente, materiale etc.
- Realizate anual, în concordanță cu legislația privind achizițiile publice

Planuri de formare profesională

- Elaborate pentru instruirea personalului angajat (siguranță alimentară, îngrijire, etică etc.)
- Justifică cheltuielile de pregătire profesională și sunt utile în cereri de finanțare

Hotărâri ale Consiliului Local

- Prin care se aprobă înființarea, funcționarea și bugetul serviciilor sociale
- Pot include mandatarea primarului pentru semnarea unor parteneriate, cereri de finanțare sau investiții

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

- personal de conducere

- asistent social (263501), asistent medical generalist (325901), asistent pentru îngrijirea persoanelor vârstnice (263509); asistent personal al persoanei cu handicap grav (532203), kinetoterapeut (226405), fiziokinetoterapeut (226401), îngrijitor la domiciliu (532204), psiholog (263411).

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

Pentru buna funcționare a serviciilor sociale propuse, identificarea, amenajarea și asigurarea spațiilor corespunzătoare reprezintă un pas esențial și prealabil operaționalizării efective. Se vor identifica spații adecvate pentru funcționarea serviciilor sociale din Municipiul Fălticeni, care să corespundă nevoilor beneficiarilor.

A. Edificarea unor construcții noi

- Se realizează în lipsa spațiilor existente adecvate
- Necesită:
 - Teren aflat în proprietatea UAT
 - Hotărâre a Consiliului Local privind aprobarea investiției
 - Proiect tehnic, autorizație de construire

- Identificarea sursei de finanțare (buget local, fonduri europene, PNRR etc.)
- Calendar de execuție a lucrărilor

B. Amenajarea / modernizarea clădirilor existente

- Recompartimentare, renovare, dotare cu echipamente specifice
- Se vor urmări:
 - Asigurarea accesului pentru persoane cu dizabilități
 - Crearea spațiilor multifuncționale (ex: camere, bucătării, grupuri sanitare, spații de socializare, birouri etc.)
 - Respectarea normelor ISU, DSP și a altor avize legale

C. Închirierea de spații

- Soluție temporară în lipsa unor spații proprii disponibile imediat
- Condiționată de:
 - Respectarea cerințelor de siguranță și funcționalitate
 - Clauze contractuale clare (durată, costuri, responsabilități)
 - Prevederi bugetare specifice în bugetul local

D. Parteneriate pentru folosirea unor spații existente

- Prin protocoale de colaborare sau contracte de comodat cu:
 - Consiliul Județean
 - Unități de cult
 - ONG-uri
 - Alte instituții publice
- Avantaje: costuri reduse, utilizarea patrimoniului existent în comunitate

e) resurse financiare și costul mediu lunar pe beneficiar estimat

Costul mediu lunar pe beneficiar va fi calculat în funcție de:

- Numărul total de beneficiari deserviți lunar
- Cheltuielile anuale estimate (inclusiv personal, utilități, hrană etc.)
- Durata de funcționare a serviciului

Formula generală de calcul:

Cost mediu lunar/beneficiar = Total cheltuieli anuale / (nr. mediu lunar de beneficiari × 12 luni)

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

Pentru a evalua eficiența, eficacitatea și impactul planului de dezvoltare a serviciilor sociale, se propune următorul set de indicatori de performanță, structurați după tipologie:

- ◆ Indicatori cantitativi - măsoară volume, frecvențe, numere
 - Număr total de persoane beneficiare ale serviciilor sociale nou-înființate
 - Număr de vizite de îngrijire la domiciliu efectuate lunar
 - Număr de sesiuni de consiliere organizate pentru beneficiari și familiile acestora
 - Număr de angajați implicați direct în furnizarea serviciilor sociale
 - Număr de materiale informative distribuite în comunitate
 - Număr de parteneriate active cu ONG-uri sau instituții publice relevante
 - Număr de cazuri sociale soluționate anual
- ◆ Indicatori calitativi - evaluează percepția și calitatea serviciilor
 - Gradul de satisfacție al beneficiarilor (pe baza chestionarelor de feedback)
 - Gradul de satisfacție al angajaților implicați în serviciile sociale
 - Nivelul perceput de incluziune socială al beneficiarilor (auto-raportat)
 - Calitatea condițiilor de furnizare a serviciilor (pe baza vizitelor de supervizare/evaluare)
- ◆ Indicatori de intrare (input) - resurse umane, financiare, materiale alocate
 - Buget anual alocat serviciilor sociale
 - Număr de ore de formare profesională realizate pentru personalul social
 - Număr de echipamente/kituri de îngrijire achiziționate
 - Suprafață utilă amenajată pentru desfășurarea serviciilor sociale
- ◆ Indicatori de ieșire (output) - activități desfășurate, rezultate imediate
 - Număr de persoane informate despre drepturile sociale
 - Număr de persoane evaluate pentru includerea într-un serviciu social
 - Număr de planuri de intervenție individualizate realizate
 - Număr de intervenții realizate în cazuri de urgență socială
- ◆ Indicatori de proces - evaluează desfășurarea procesului/procedurilor
 - Timpul mediu de răspuns la o solicitare de intervenție socială
 - Rata de finalizare a intervențiilor conform planurilor individuale
 - Procentul dosarelor complete înregistrate în termen
 - Număr de supervizări și ședințe de coordonare a echipei sociale
- ◆ Indicatori de rezultat (outcome) - impactul asupra beneficiarilor/comunității
 - Scăderea numărului de persoane aflate în izolare socială
 - Creșterea gradului de autonomie personală a beneficiarilor
 - Rata de reintegrare socială/familială a beneficiarilor
 - Creșterea accesului la servicii de bază (sănătate, educație, locuire) pentru grupurile vulnerabile

- Scăderea numărului de cazuri repetate de intervenție în aceleași familii

Acești indicatori vor sta la baza monitorizării continue și evaluării anuale a implementării Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în municipiul Fălticeni. Valorile țintă ale indicatorilor pot fi stabilite anual, în funcție de bugetul disponibil, prioritățile comunității și resursele atrase.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale din municipiul Fălticeni:

Pentru a urmări eficiența obiectivelor stabilite în cadrul Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale este nevoie de o monitorizare permanentă și de evaluarea rezultatelor activităților întreprinse. Întrucât Planul de Dezvoltare a Serviciilor Sociale al Primăriei municipiului Fălticeni este conceput pe o perioadă de 5 ani obiectivele stabilite vor fi atinse treptat, în funcție de priorități.

Monitorizarea și evaluarea implementării planului de dezvoltare a serviciilor sociale constau, în principal, în verificarea atingerii obiectivelor propuse. Monitorizarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale se va face prin întocmirea de rapoarte trimestriale și anuale.

a) responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

- Consiliul local al municipiului Fălticeni: aprobă manualul de proceduri interne și planul de dezvoltare a serviciilor sociale, aprobă înființarea serviciilor sociale;

- Primarul municipiului Fălticeni: asigură funcționalitatea Direcției de asistență socială și identifică resursele necesare funcționării serviciilor sociale, aprobă procedurile și instrumentele de lucru necesare;

- Personalul din cadrul Direcției de asistență socială: asigură ducerea la îndeplinire a planului de dezvoltare a serviciilor sociale.

b) monitorizare și evaluare: primarul, consiliul local și Direcția de asistență socială

c) raportare: Direcția de asistență socială

d) actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.: primarul, consiliul local

e) persoana desemnată de Primăria municipiului Fălticeni, cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate este doamna Prisacă Florentina Denis.

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ,
Director executiv, Pintea Mihaela Savetuca

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI FĂLTICENI
PRIMAR
Nr. 23963 din 4.08.2026

REFERAT DE APROBARE
la proiectul de hotărâre privind aprobarea Planului de dezvoltare a
serviciilor sociale

Conform prevederilor Legii nr. 292/ 2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, sistemul național de asistență socială reprezintă ansamblul de instituții, măsuri și acțiuni prin care statul, reprezentat de autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și societatea civilă intervin pentru prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare ori permanente ale situațiilor care pot genera marginalizarea sau excluziunea socială a persoanei, familiei, grupurilor ori comunităților, iar în domeniul organizării, administrării și acordării serviciilor sociale, autoritățile administrației publice locale au ca atribuții principale să elaboreze planul de dezvoltare a serviciilor sociale administrate și finanțate din bugetul local.

Direcția de Asistență Socială Fălticeni a propus elaborarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, prevederile HG nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012, a Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și a Ordinului nr. 1040/2024 pentru aprobarea modelului – cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;

Față de cele mai sus menționate, supun spre dezbatere și aprobare proiectul de hotărâre în forma prezentată.

INIȚIATOR
PRIMAR ,
Prof. Gheorghe Cătălin Coman

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
MUNICIPIUL FĂLTICENI
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
NR. 23961 din 4.08.2026

RAPORT DE SPECIALITATE
la proiectul de hotărâre privind aprobarea Planului de dezvoltare a
serviciilor sociale

Având în vedere:

- prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare,
- Prevederile HG nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012,
- Ordinul nr. 1040/2024 pentru aprobarea modelului – cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;
- Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanței de Urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale reprezintă documentul strategic prin care se stabilesc direcțiile de dezvoltare, obiectivele și măsurile necesare pentru asigurarea unui sistem de servicii sociale accesibil, eficient și adaptat nevoilor comunității.

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale are la bază analiza nevoilor sociale identificate la nivelul unității administrativ-teritoriale, evaluarea serviciilor existente și obligațiile autorității administrației publice locale privind organizarea și acordarea serviciilor sociale.

Implementarea planului va contribui la: dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale în funcție de nevoile beneficiarilor, creșterea accesului persoanelor vulnerabile la servicii sociale de calitate, utilizarea eficientă a resurselor financiare, materiale și umane, dezvoltarea parteneriatelor cu instituții publice și organizații neguvernamentale precum și îmbunătățirea calității vieții persoanelor și familiilor aflate în dificultate.

Având în vedere prevederile legale aplicabile, necesitatea dezvoltării serviciilor sociale la nivelul comunității și oportunitatea implementării măsurilor propuse, apreciem că sunt îndeplinite condițiile pentru aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale al Direcției de Asistență Socială pentru perioada 2026-2031.

Față de cele menționate mai sus, propunem Consiliului Local adoptarea hotărârii privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale, conform anexei care face parte integrantă din aceasta.

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ,
Director executiv, Pinteș Mihaela Savetucă