

Consiliul Local al Municipiului Slatina

Județul Olt – România

str. M. Kogălniceanu nr. 1, Slatina, Olt, 230080, tel. 0249/439377; 439233 fax: 0249/439336

Nr.48 /19.03.2013

HOTĂRÂRE

Referitor la *aprobare Planificare strategică a activității Direcției Protecție și Asistență Socială în domeniul serviciilor sociale în perioada 2013-2015*

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI SLATINA, întrunit în ședința extraordinară din data de 19.03.2013,

Având în vedere:

- Expunerea de motive nr.7150/11.03.2013 a domnului Minel Florin Prina - primar al municipiului Slatina;
- Raportul de specialitate al Direcției Protecție și Asistență Socială înregistrat sub nr. 2041/0603.2013;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Protecție și Asistență Socială, aprobat prin HCL nr. 41/04.09.2012
- Avizul favorabil al Comisiei pentru muncă și protecție socială din cadrul Consiliului Local al municipiului Slatina;

În conformitate cu prevederile art. 36 alin. (2) lit. b) și alin. (4) lit. e), coroborat cu prevederile art. 45, alin. (1) din Legea administrației publice locale nr. 215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. Se aprobă Planificarea strategică a activității Direcției Protecție și Asistență Socială în domeniul serviciilor sociale în perioada 2013-2015, prevăzută în anexa ce face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2. Prezenta hotărâre se comunică la:

- Instituția Prefectului Județului Olt;
- Primarul Municipiului Slatina;
- Direcția Protecție și Asistență Socială.

Președinte de ședință,
Petre Gheorghe Ginel

Avizat de legalitate
Secretarul Municipiului Slatina
Mihai-Ion IDITA

Planificare strategică a activității Direcției Protecție și Asistență Socială în domeniul serviciilor sociale în perioada 2013-2015

Capitolul I

PLANIFICAREA STRATEGICĂ

Din perspectivă funcțională, acordarea serviciilor de asistență socială este concepută ca un *sistem de acțiuni specifice*, care trebuie să asigure realizarea obiectivului său major: asistarea persoanelor care, din cauza unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, nu au posibilitatea să-și asigure nevoile sociale, să-și dezvolte propriile capacități și competențe pentru integrarea socială.

Planificarea strategică este un proces sistematic prin care instituția își definește anumite priorități esențiale pentru îndeplinirea misiunii ei, în concordanță cu evoluția mediului înconjurător. Planificarea strategică ajută instituția să-și creeze propriul viitor. Principiul de baza al planificării strategice este credința că anumite aspecte ale viitorului pot fi influențate și schimbate prin ceea ce facem în prezent.

Rolul planificării strategice este de a ajuta instituția să:

- își definească obiectivele și orientările strategice,
- își definească prioritățile și cele mai potrivite acțiuni pe care le va întreprinde,
- identifice măsuri concrete de coordonare a activităților din cadrul instituției.

Planificarea strategică poate fi și un *instrument de dialog* cu diverși factori de interes cu care instituția noastră intră în contact. Astfel putem să:

- informăm asupra priorităților noastre,
- ajungem la o înțelegere comună privind perspectivele de dezvoltare și prioritățile de adoptat,
- demonstrăm că instituția noastră joacă un rol activ în dezvoltarea sectorului nostru de activitate,
- punem baza unor parteneriate în urma analizei competențelor și nevoilor instituției noastre.

Planificarea strategică ne va permite să:

- anticipăm schimbările în mediul exterior,
- ne dăm seama de amenințări și oportunități care există în jurul instituției,
- dezvoltăm strategii care să folosească oportunitățile,

- clarificăm resursele pe care le putem folosi și să identificăm ce acțiuni trebuie să întreprindem

Capitolul II

PRINCIPII ȘI VALORI

De mare importanță în definirea noastră ca instituție sunt principiile și valorile impuse de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, după care ne călăuzim, anume:

- solidaritatea socială – întreaga comunitate 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 situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală și structurile ei asociative și, complementar, statul;
- universalitatea – fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;
- respectarea demnității umane – fiecărei persoane 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;
- abordarea individuală – 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 – autoritățile publice centrale și locale, instituțiile publice și private, 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 – beneficiarii 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;
- transparența – asigură creșterea gradului de responsabilitate a administrației publice centrale și locale față de cetățean, precum și stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor;
- nediscriminarea – persoanele vulnerabile 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;
- eficacitatea – utilizarea resurselor publice 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 are la bază respectarea celui mai bun raport cost-beneficiu;

- l) respectarea dreptului la autodeterminare – fiecare persoană are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu amenință drepturile sau interesele legitime ale celorlalți;
- m) activizarea – măsurile de asistență socială au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;
- n) caracterul unic al dreptului la beneficiile de asistență socială – pentru aceeași nevoie sau situație de risc social se poate acorda un singur beneficiu de același tip;
- o) proximitatea – serviciile sunt organizate cât mai aproape de beneficiar, pentru facilitarea accesului și menținerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viață;
- p) complementaritatea și abordarea integrate – pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei ca membru deplin al familiei, comunității și societății, serviciile sociale trebuie corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural etc.;
- q) concurența și competitivitatea – furnizorii de servicii sociale publice și privați trebuie să se preocupe permanent de creșterea calității serviciilor acordate și să beneficieze de tratament egal pe piața serviciilor sociale;
- r) egalitatea de șanse – beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, au acces în mod egal la oportunitățile de împlinire și dezvoltare personală, dar și la măsurile și acțiunile de protecție socială;
- s) confidențialitatea – pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
- t) echitatea – toate persoanele care dispun de resurse socioeconomice similare, pentru aceleași tipuri de nevoi, beneficiază de drepturi sociale egale;
- u) focalizarea – beneficiile de asistență socială și serviciile sociale se adresează celor mai vulnerabile categorii de persoane și se acordă în funcție de veniturile și bunurile acestora;
- v) dreptul la liberă alegere a furnizorului de servicii – beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia are dreptul de a alege liber dintre furnizorii acreditați.

Capitolul III

PLANUL STRATEGIC

Partea I: Considerații preliminare

În întocmirea „Planificării Strategice privind activitatea Direcției Protecție și Asistență Socială în perioada 2013 - 2015” s-a încercat obținerea unei imagini cât mai reale a nevoilor sociale existente la nivelul municipiului Slatina.

Obiectivele strategice au fost stabilite luând în considerare următoarele aspecte:

- A. **evaluarea** activităților sociale locale
- B. analiza făcută în cadrul instituției folosindu-se ca instrument **analiza SWOT**;
- C. **legislația** specifică domeniului de activitate (protecție și asistență socială)
- D. **standardele generale de calitate** în domeniul serviciilor sociale
- E. **părerea personalului** implicat în furnizarea de servicii sociale și experiența dobândită de-a lungul timpului.

A. Evaluare

Serviciu public de asistență socială, organizat la nivel local, are responsabilitatea creării, menținerii și dezvoltării serviciilor sociale cu caracter primar, în funcție de nevoile sociale identificate, cu scopul prioritar de susținere a funcționalității sociale a persoanei în mediul propriu de viață, familial și comunitar.

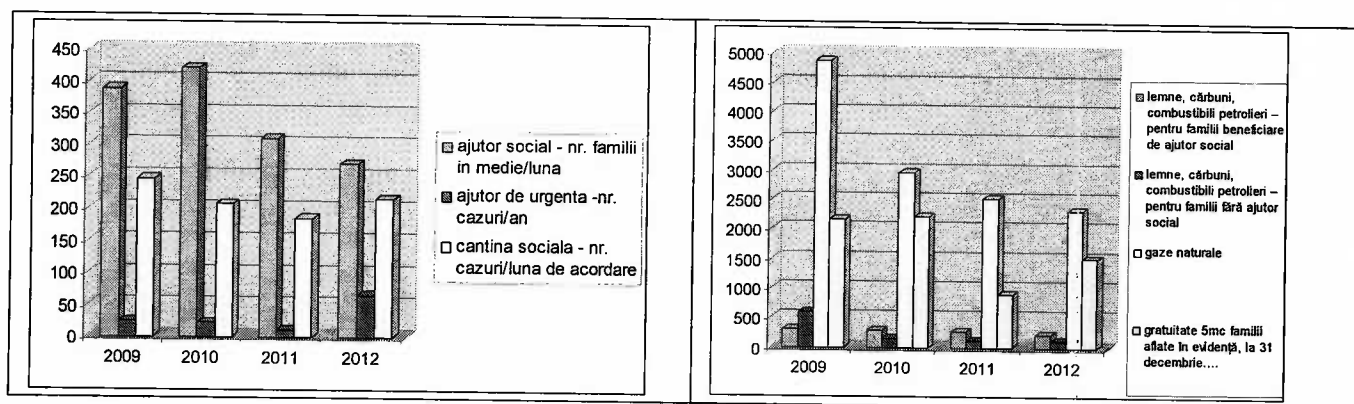
Direcția Protecție și Asistență Socială, a fost înființată ca serviciu public în anul 2001 în scopul prevenirii sau limitării unor situații de dificultate sau vulnerabilitate care pot duce la marginalizare sau excluziune socială.

Instituția urmărește realizarea scopului prin acordarea de prestații și servicii sociale:

- Prestațiile sociale acordate sunt: ajutorul social și ajutorul de urgență conform Legii nr. 416/2001, alocația pentru susținerea familiei conform Legii nr. 277/2010 republicata, cu modificările și completările ulterioare, ajutorul pentru încălzirea locuinței cu lemne, cărbuni, combustibili petrolieri și gaze naturale acordat în temeiul OUG nr. 70/2011, distribuirea laptelui praf pentru nou născuți în conformitate cu prevederile Legii 123/2001, gratuitate la consumul a 5 mc apă/lună, etc.
- Serviciile sociale acordate sunt: servicii de informare, consiliere socială și juridică, cantină socială, consiliere psihologica, socializare și petrecere a timpului liber în cadrul centrului de zi Clubul Pensionarilor.

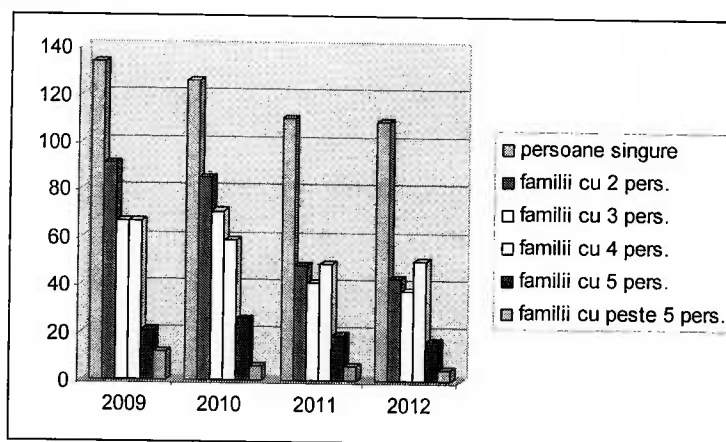
Prestațiile și serviciile sociale, oferite de către Direcția Protecție și Asistență Socială, se adresează locuitorilor municipiului Slatina, care se află în situație de nevoie socială și care îndeplinesc condițiile legale de acordare a acestora.

Din diagramele de mai jos privind activitatea în ultimii 4 ani, se poate observa cu ușurință că, numărul beneficiarilor de servicii/prestații sociale fie a scăzut de exemplu: ajutorul social, ajutorul pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale, fie a crescut cum ar fi la cantina socială și ajutorul de urgență, fie s-a menținut aproximativ în aceleași limite. Aceste modificări nu țin seama neapărat de scăderea sau creșterea nivelului de trai al beneficiarilor ci mai mult de modificările legislative care au impus noi condiții de acordare/menținere a drepturilor, pe de o parte, iar pe de altă parte de mai buna monitorizare acordării drepturilor și creșterea numărului de verificări prin anchete sociale a concordanței dintre declarațiile pe propria răspundere și situația de fapt.



În anul 2012, s-a asigurat venitul minim garantat pentru 271 familii/persoane singure (în medie pe lună), iar cca. 215 persoane aflate în situații socio-economice și medicale deosebite au beneficiat, lunar, de cantină socială.

În ceea ce privește venitul minim garantat din punct de vedere al numărului de persoane din familiile beneficiare de ajutor social, se poate observa din diagrama de mai jos că exista o disproporție vădită între numărul persoanelor singure beneficiare de ajutor social și numărul familiilor cu mai mulți membrii, începând cu anul 2011 discrepanța accentuându-se.



Pe lângă ajutorul social, o altă măsură de protecție este acordarea cantinei sociale, având ca obiectiv îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu o situație socio-economică sau medicală deosebită.

Prin cantina socială, conform Legii nr. 208/1997, se pot asigura persoanelor îndreptățite următoarele servicii:

- pregătirea și servirea a doua mese, zilnic, de persoană, prânzul și cina, în limita alocației de hrană prevăzute de reglementările legale;
- aprovizionarea, contra cost, de la sediul cantinei cu produse agroalimentare de bază, la prețurile la care acestea au fost achiziționate;
- transport gratuit numai pentru persoanele care beneficiază de distribuirea hranei la domiciliu;
- pregătirea și distribuirea hranei prin centre mobile, pentru situații deosebite.

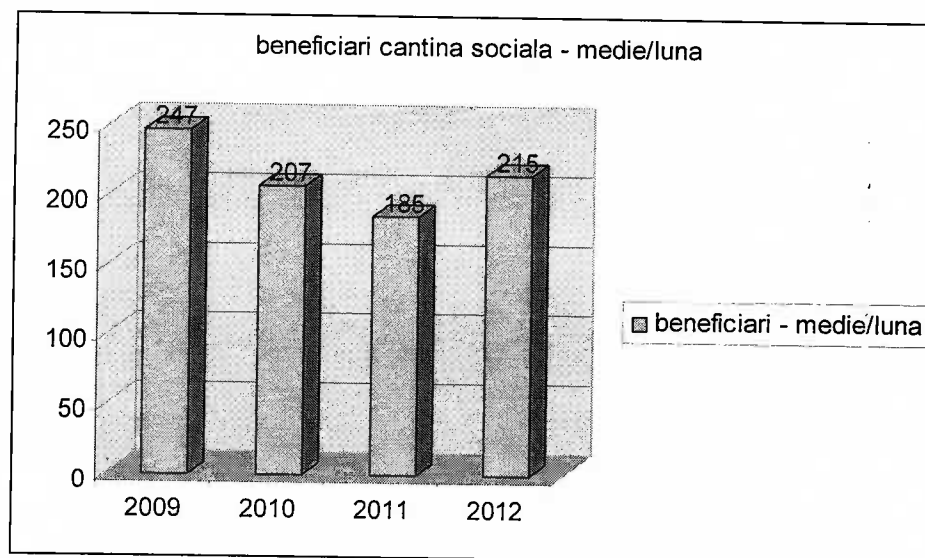
În anul 1997, în urma consultării beneficiarilor de cantina socială s-a ajuns la concluzia că aceștia ar fi mult mai mulțumiți dacă ar primi alimente pe care să le poată prepara acasă. Astfel, din anul 1997 și până în august 2004 s-a acordat doar în câteva situații masă caldă, marea majoritate primind produse agroalimentare de bază în limita alocației de hrană stabilită de reglementările legale. După august 2004 niciun beneficiar nu a mai dorit hrană caldă.

Serviciile asigurate prin cantina socială se prestează gratuit pentru persoanele care nu au venituri sau ale căror venituri se situează sub plafonul de 125 lei, care reprezintă nivelul venitului net lunar, pentru o persoană singură, luat în calcul la stabilirea ajutorului social.

Persoanele îndreptățite să beneficieze de cantină socială, dar care realizează venituri ce se situează peste nivelul precizat mai sus (125 lei/pers) pot beneficia de cantină, dar cu plata unei contribuții de 30% din venitul net pe persoană, fără a depăși costul meselor servite/alimentelor acordate. În această categorie se pot încadra pensionari, invalizi și bolnavi cronici.

Raportat la ultimii 4 ani de activitate, se observă o ușoară fluctuație – deși nu semnificativă, a beneficiarilor de cantină socială și o scădere a numărului de beneficiari

În 2006, când cantina socială se acordă pentru maxim 130 persoane/lună, pentru o perioadă de cel mult 3 luni de zile/an. Măsura reducerii perioadei de acordare a cantinei sociale a fost impusă de faptul că s-a concluzionat că acordarea pe o perioadă nelimitată în timp duce la crearea unei dependențe sociale. Ca efect imediat al reducerii perioadei de acordare a fost scăderea numărului de beneficiari prin excluderea celor care primeau cantină de mai mulți ani.



Vârstnici și persoanele cu handicap

O atenție deosebită este acordată de către autoritatea locală prin Direcția Protecție și Asistență Socială persoanelor vârstnice și celor cu handicap.

Analizând din punct de vedere statistic accesul vârstnicilor la cantina socială se poate spune că numărul acestora a scăzut în ultimii ani. Astfel dacă în luna ianuarie 2006 pensionarii beneficiari de cantină reprezentau 20,77% din totalul beneficiarilor, în 2012 s-a ajuns la 17%, ca urmare a creșterii pensiilor și în consecință numărul solicitărilor a scăzut.

La acest moment, la nivelul instituției noastre, nu este în derulare nici un program de îngrijire la domiciliul persoanelor vârstnice dependente, dar, printre persoanele cu handicap grav din evidența noastră, care au dreptul la asistent personal și care au optat pentru indemnizație se află persoane care se încadrează și în categoria „persoane vârstnice”.

Astfel avem 83 persoane vârstnice cu handicap grav care beneficiază de indemnizație, reprezentând 21,44% din numărul total de beneficiari.

În ceea ce privește asigurarea drepturilor pentru persoanele cu handicap, putem spune că una din cele mai importante măsuri este asigurarea asistentului personal pentru persoana cu handicap grav sau a indemnizației în cazul în care se optează pentru aceasta.

Bineînțeles că pensionarii și persoanele cu handicap au acces la toate celelalte forme de sprijin gestionate la nivelul direcției.

Situația romilor

Romii locuiesc în zone ale municipiului Slatina în care nu funcționează utilități publice: energie electrică, gaze, apă-canalizare. Locuiesc mai multe familii într-un spațiu locativ insuficient.

Romii dețin cca. 83% din numărul total al beneficiarilor de ajutor social. Din analiza dosarelor de ajutor social al familiilor de romi, rezultă ca un număr de cca. 30 copii de vârstă școlară nu sunt cuprinși în sistemul de învățământ.

Gradul de școlarizare al populației rome este de cca. 65%, existând destule persoane care nu știu carte, nu au terminat învățământul obligatoriu sau nu sunt calificați într-o meserie.

B. Analiza SWOT

Puncte forte	Puncte slabe
➤ Preocuparea pentru diversificarea serviciilor sociale și asistarea corespunzătoare a persoanelor în dificultate; ➤ Preocuparea personalului Direcției Protecție și Asistență Socială pentru a-și desăvârși pregătirea profesională - Deschiderea personalului pentru schimbare; ➤ Colaborare bună până în prezent cu celelalte structuri cu responsabilități în domeniul social (AJOFM – Olt, DGASPC – Olt, AJPIS – Olt, etc.); ➤ Experiența acumulată de personal, în acorsarea serviciilor sociale ➤ Existența procedurilor de sistem / operaționale ➤	➤ Lipsa unei baze de date foarte exacte privind totalitatea persoanelor aflate în dificultate (vârstnici singuri, copii fără ocrotire părintească, persoane cu handicap) care necesită îndrumare, sprijin, asistență; ➤ Lipsa unor centre de consiliere în care specialiști în domeniul social să-i îndrume pe cei aflați în dificultate; ➤ Locuințe sociale insuficiente față de cerințe; ➤ Inexistența parteneriatelor cu ONG-urile care activează în domeniul social ➤ Număr insuficient în cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială de personal calificat în domeniul social (asistenți sociali, psihologi, sociologi, etc.);
Oportunități	Riscuri
➤ Strategia administrației publice pentru informatizarea serviciilor publice și implicit a Direcției Protecție și Asistență Socială; ➤ Accentul care se pune în ultima perioadă pe dezvoltarea serviciilor sociale; ➤ Numărul mare de copii sprijiniți în familie prin aplicarea Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, Legii nr. 272/2011. ➤ Implicarea cetățenilor ca voluntari în acțiunile sociale	➤ Reticența populației de a accepta îngrijire la domiciliu; ➤ Creșterea numărului de persoane vârstnice/cu handicap care sunt instituționalizate; ➤ Tendința persoanelor aflate în situații de risc socio-economic de a accepta și a se mulțumi doar cu măsurile sociale pasive; ➤ Neînțelegerea din partea cetățenilor de etnie Romă a importanței și necesității continuării pregătirii școlare obligatorii; ➤ Reticența populației privind integrarea și socializarea copilului cu nevoi speciale care poate conduce pe de o parte la decizia părintelui de a-l instituționaliza

	iar pe de altă parte conduce la dificultăți în înființarea caselor de tip familial în apartamente de bloc; ➤ Instabilitate legislativă ➤ Necorelarea actelor normative ➤ Mentalitatea șomerilor – indemnizați sau nu – vis-a-vis de căutarea activă a unui loc de muncă.
--	--

C. Legislație

La elaborarea planului strategic s-a avut în vedere este legislația în vigoare specifică domeniului de activitate – protecția și asistența socială.

D. Standardele generale de calitate

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. Definiția este dată de Ordinul MMSSF nr. 383/2005 pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori.

Partea a II-a: Obiective strategice

În stabilirea obiectivelor strategice s-a ținut cont, în primul rând de **scopul** Direcției Protecție și Asistență Socială. Pentru atingerea acestui scop se vor respecta următorii pași:

- Stabilirea unor **scopuri** specifice pentru fiecare serviciu social acordat. Scopul definește cele mai importante realizări pe care și le propune instituția;
- Stabilirea unor **obiective**, acestea fiind propuneri concrete care ajută la îndeplinirea unui scop;
- Stabilirea **activităților** care sunt mijloacele alese pentru atingerea obiectivelor.

Scopul serviciilor sociale prestate prin Direcția Protecție și Asistență Socială îl reprezintă pe de o parte îmbunătățirea calității vieții persoanelor aflate în nevoie și prevenirea instituționalizării acestora prin dezvoltarea serviciilor alternative iar pe de altă parte, prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate sau vulnerabilitate care pot duce la marginalizare sau excluziune socială.

Obiective generale

- I. Dezvoltarea de parteneriate și colaborarea cu ONG-uri și cu alți reprezentanți ai societății civile în vederea acordării și diversificării serviciilor sociale, în funcție de realitățile locale, pentru persoanele aflate în situații socio-economice dificile.
- II. Elaborarea planurilor privind măsurile de asistență socială pentru prevenirea sau combaterea situațiilor de risc social.

- III. Evaluarea situației socio-economice a persoanelor, identificând nevoile și resursele acestora și monitorizarea aplicării măsurilor de asistență socială de care beneficiază persoana.
- IV. Implementarea de programe și proiecte de interes local, de asistență socială pentru persoane aflate în dificultate.
- V. Continuarea demersurilor pentru formarea și specializarea continuă a personalului din cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială.

Obiective specifice și acțiuni/măsuri

- I. **Sprijinirea familiilor fără venituri** sau cu venituri foarte mici pentru a suporta mai ușor situația de criză financiară

Acțiuni/măsuri:

- Identificarea familiilor fără venituri sau cu venituri foarte mici care se află în risc social
- acordarea ajutorului social și al ajutorului pentru încălzirea locuinței
- sprijinirea beneficiarilor de ajutor social în obținerea unui loc de muncă prin colaborarea cu Agenția Județean de Ocupare a Forței de Muncă Olt;

- II. **Îmbunătățirea echilibrului socio-economic al familiei**

Acțiuni/măsuri:

- acordare ajutor de urgență

- III. **Îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu o situație socio-economică sau medicală deosebită**

Acțiuni/măsuri:

- acordare cantina socială
- consultații și consiliere medicală prin Clubul Pensionarilor

- IV. **Îmbunătățirea situației economice a familiilor cu venituri mici, care au copii în întreținere.**

Acțiuni/măsuri:

- primirea, verificarea și instrumentarea dosarelor de alocație pentru susținerea familiei;
- primirea, verificarea și înaintarea către Agenția Județeană Prestații Sociale - Olt pentru efectuarea plății a dosarelor de alocație de stat pentru copii;
- primirea, verificarea și înaintarea către Agenția Județeană Prestații Sociale – Olt pentru efectuarea plății a dosarelor de acordare indemnizație/stimulent de inserție conform OUG nr. 111/2010 privind concediul și indemnizația lunară pentru creșterea copiilor;
- acordarea de lapte praf copiilor în vârstă de 0 – 1 ani, pe baza rețetelor medicale emise de medicii de familie și a listelor aprobate de Direcția de Sănătate Publică Olt;
- Acordarea de prestații excepționale în vederea prevenirii abandonului de copii;

- V. **Combaterea și prevenirea marginalizării sociale**

Acțiuni/măsuri:

- 1. **Garantarea accesului la drepturi elementare și fundamentale**

- asigurarea asistenței medicale gratuite pentru beneficiarii de ajutor social, întrucât, asigurarea de sănătate se suportă din bugetul de stat;

- acordarea de burse de școlarizare și pentru elevii înscriși în învățământul obligatoriu de stat, care provin din familii cu cel puțin 2 copii în întreținere și beneficiază de venitul minim garantat;
- acordarea de burse pentru continuarea studiilor pentru absolvenții învățământului obligatoriu, care își continuă studiile în instituțiile de învățământ preuniversitar și în instituțiile de învățământ superior care provin din familii cu cel puțin 2 copii în întreținere și beneficiază de venitul minim garantat.

2. Măsuri pentru prevenirea și combaterea marginalizării sociale

- identificarea persoanelor și familiilor care sunt marginalizate social;
- asigurarea, pentru persoanele/familiile marginalizate, după caz, a accesului la :
 - a) o locuință prin colaborarea cu Direcția Administrare Patrimoniu;
 - b) la serviciile publice de strictă necesitate (energie electrică, apă, gaze naturale, termoficare ș.a.) prin acordarea unor sume de bani pentru suportarea unei părți din datoriile pe care persoanele/familiile marginalizate le au la serviciile publice respective.
 - c) continuarea acordării, pentru familiile aflate în nevoi sociale, a gratuității la consumul a 5 mc apă lunar dar nu mai mult decât apa efectiv consumată, precum și a contravalorii serviciilor de canalizare și epurare aferente cantității de până la 5 mc apă potabilă utilizată.
 - d) intermediere obținere tarif social la consumul de energie electrică (Direcția Protecție și Asistență Socială vizează cererile de acordare tarif social la consumul de energie electrică)

VI. Prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice prin canalizarea încrederii în forțele proprii și îmbunătățirea condițiilor de viață a celor aflați în stare de risc social

Acțiuni/măsuri:

- servicii/prestații sociale :
 - ajutor social, cantină socială, acordare gratuitate la consumul a 5 mc apa/lună, acordare ajutor de urgență;
 - intermediere obținere tarif social la consumul de energie electrică (Direcția Protecție și Asistență Socială vizează cererile de acordare tarif social la consumul de energie electrică)
 - informare, consiliere juridică și administrativă;
 - socializare și petrecere a timpului liber în cadrul centrului de zi Clubul Pensionarilor
- servicii medicale:
 - consultații și consiliere medicală prin Clubul Pensionarilor

VII. Protecția socială a persoanelor cu dizabilități

Acțiuni/măsuri:

- acordarea unui asistent personal sau a unei indemnizații pentru persoana cu handicap grav acordarea, în funcție de bugetul aprobat și de opțiunea persoanei cu handicap sau a reprezentantului său legal;
- acordare gratuitate transport urban cu mijloace de transport în comun pentru persoana (copil, adult) cu handicap accentuat și grav și pentru asistenții personali ai acestora sau însoțitorii persoanelor adulte cu handicap.
- acordarea drepturilor prevăzute art. 31-32 din OUG nr. 111/2010 privind concediul și indemnizația lunară pentru creșterea copiilor.

VIII. Dezvoltarea unei culturi a parteneriatului social

Acțiuni/măsuri:

- Organizarea unor întâlniri cu reprezentanții instituțiilor care au responsabilități în domeniul social;
- Crearea unor grupuri mixte de profesioniști care să se implice activ în diversificarea măsurilor sociale acordate cetățenilor;
- Organizarea de acțiuni comune/calendar comun de activități sociale;
- Dezvoltarea unei rețele de voluntari la nivel local care pe lângă identificarea problemelor cu care se confruntă familiile/persoanele singure aflate în dificultate să poată atrage și resurse umane și materiale din comunitate

IX. Monitorizarea respectării drepturilor beneficiarilor

Acțiuni/măsuri:

- Urmărirea respectării confidențialității datelor personale
- Urmărirea acordării drepturilor către beneficiari fără discriminare de rasa, naționalitate, origine etnică, limba, religie, categorie socială, opinie, sex ori orientare sexuală, vârstă, apartenență politică, dizabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenența la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop ori ca efect restrângerea folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

X. Crearea unui sistem coerent, integrat în ceea ce privește activitățile de asistență socială în municipiul Slatina

Acțiuni/măsuri:

- Realizarea unei baze informatizate de date cu privire la beneficiarii de servicii sociale, oferite în cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială
- Realizarea unei baze informatizate de date cu furnizorii de servicii sociale acreditați, incluzând prestațiile și serviciile acordate, programele pe care le desfășoară și criteriile de admitere în cadrul acestora
- Realizarea unei baze informatizate de date cu privire la instituții sau organisme cu implicare în domeniul social.

XI. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor sociale

Acțiuni/măsuri:

- Evaluarea continuă a personalului și a nevoilor de formare profesională a acestora
- Întocmirea unui plan de formare și perfecționare profesională în funcție de nevoile personalului, schimbările legislative și ținând cont de nevoile existente în comunitate;
- Înaintarea de propuneri către instituțiile abilitate privind organizarea unor cursuri care să corespundă nevoilor stabilite în planul de formare și perfecționare;
- Asigurarea unor servicii sociale de calitate și adaptate nevoilor comunității, prin calificarea continuă a personalului;
- Folosirea unor metodologii de lucru permanent adaptate nevoilor personalului și beneficiarilor;
- Crearea unor grupuri de suport pentru beneficiari, în funcție de problemele cu care se confruntă;

- Susținerea beneficiarilor în desemnarea unor reprezentanți care să le promoveze interesele;
- Monitorizare și evaluare continuă a calității serviciilor furnizate prin stabilirea unor indicatori în acest sens;
- Acordarea de servicii sociale flexibile, adaptate nevoilor beneficiarilor și în funcție de prioritățile identificate în urma evaluării și monitorizării;
- Promovarea activității instituției în comunitate prin intermediul unei politici eficiente de marketing și comunicare;
- Valorificarea feedback-ului primit de la personal, beneficiari, parteneri, comunitate.

XII. Promovarea participării și colaborării între toți factorii implicați în domeniul social

Acțiuni/măsuri:

- Identificarea potențialilor parteneri din comunitate și înaintare de propuneri de colaborare;
- Încheierea de convenții de parteneriat;
- Monitorizarea și evaluarea continuă a parteneriatelor;
- Crearea unei rețele de susținere, pentru persoanele aflate în nevoie, prin implicarea cât mai multor factori din comunitate (familie, instituții, organizații, etc.) în rezolvarea problemelor acestora;
- Organizarea unor întâlniri și dezbateri periodice între parteneri, beneficiari, reprezentanți ai instituției și alte persoane interesate;
- Implicarea beneficiarilor în viața socială a comunității prin participarea acestora în structuri reprezentative de tipul Consiliilor de Cartier.
- Organizarea de campanii social-culturale

XIII. Promovarea prevenției ca măsură de importanță majoră în activitatea de asistență socială

Acțiuni/măsuri:

- Realizarea de întâlniri tematice cu grupuri de persoane aflate în situație de risc social sau beneficiare de servicii sociale;
- Realizarea unor campanii de conștientizare și sensibilizare asupra necesităților sociale existente;
- Identificarea persoanelor aflate în situații de risc social;
- Informarea și consilierea persoanelor aflate în situații de risc social;
- Implicarea partenerilor și a altor factori interesați din comunitate în activități de prevenție.

XIV. Promovarea bunelor practici în domeniul asistenței sociale și contribuția la perfecționarea acestui domeniu

Acțiuni/măsuri:

- Crearea unui site cu informații din domeniul asistenței sociale (legi, instituții, organizații, programe, proiecte, împărtășirea de modele de bună practică) și a unui forum de discuții pe această temă;
- Înaintarea de propuneri privind îmbunătățirea cadrului legislativ, pe baza experienței proprii și a consultării partenerilor;
- Împărtășirea de modele inovatoare sau de bună practică cu alți furnizori de servicii sociale;

Priorități pentru perioada 2013 - 2014

- A. identificarea și înregistrarea segmentului de populație care face obiectul activității de asistență socială;
- B. dezvoltarea unui sistem coerent de programe și proiecte sociale care să ducă la prevenirea riscurilor sociale;
- C. stabilirea drepturilor și modalităților de acces la serviciile de asistență socială a potențialilor beneficiari;
- D. dezvoltarea de parteneriate în vederea mobilizării mai eficiente a resurselor;
- E. stabilirea și respectarea drepturilor din perspectiva beneficiarilor:
 - a. asistență socială focalizată pe categorii de beneficiari;
 - b. respectarea demnității și integrității personale a beneficiarilor;
 - c. păstrarea confidențialității;
- F. monitorizarea și sprijinirea persoanelor afectate de sărăcie - persoane beneficiare de prevederile Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat;
- G. sprijin material, consiliere și orientare în vederea integrării persoanelor aflate în nevoi, pentru a atinge un nivel de independență socială, economică;
- H. oferirea de consultanță juridică, consiliere și sprijin material/financiar pentru integrarea în viața socială;
- I. formarea continuă a funcționarilor din cadrul Direcției Protecție și Asistență Socială.

Capitolul IV

IMPLEMENTAREA, MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA STRATEGIEI

Pentru a urmări eficiența obiectivelor stabilite în cadrul prezentei strategii este nevoie de o monitorizare permanentă și de evaluarea rezultatelor activităților întreprinse.

Întrucât Planificarea Strategică este concepută pe o perioadă de trei ani obiectivele stabilite vor fi atinse treptat, în funcție de priorități, pe baza unui Plan de acțiune anual.

Evaluarea strategiei se va face prin intermediul unor indicatori, iar monitorizarea prin întocmirea de rapoarte trimestriale și anuale.

Strategia va fi **implementată** prin intermediul unui *Plan de Acțiune pentru aducerea la îndeplinire a „Planificării strategice a activității Direcției Protecție și Asistență Socială în domeniul serviciilor sociale în perioada 2013-2015”*, plan de acțiune întocmit anual. Pentru anul 2013 Planul de Acțiune va fi întocmit în 30 de zile de la aprobarea prezentei strategii.

Planul de Acțiune va fi structurat după cum urmează:

- fiecare activitate, care a fost planificată pentru anul în curs, este împărțită în mai multe acțiuni;
- vor fi precizați **indicatori** pentru îndeplinirea acțiunii;
- se va specifica serviciul sau compartimentul, din cadrul instituției, care va fi responsabil de aducerea la îndeplinire a acțiunii
- se va specifica timpul estimat pentru aducerea la îndeplinire a acțiunii

Strategia va fi **monitorizată** prin intermediul unor rapoarte trimestriale întocmite de către un angajat desemnat de conducătorul unității. În raport se va preciza:

- stadiul în care se află diversele acțiuni programate pentru perioada pe care se face raportarea;
- problemele/piedicile întâmpinate;
- revizuirea acțiunilor, acolo unde este cazul
- timpul estimat până la îndeplinirea acțiunilor;
- alte aspecte.

Pe baza rapoartelor trimestriale, la sfârșitul anului persoana responsabilă va întocmi un raport anual privind Planul de Acțiune.

Strategia va fi **evaluată** anual prin intermediul:

- rapoartelor de monitorizare;
- unui raport privind gradul de atingere a indicatorilor stabiliți în Planul de Acțiune, raport întocmit de către persoana desemnată de conducătorul unității;
- organizarea unei întâlniri anuale, la care va participa personalul, partenerii, reprezentanți ai beneficiarilor și ai comunității, unde vor fi comunicate și evaluate rezultatele implementării Planului de Acțiune.

Implementarea Planului Strategic și, implicit a Planului de Acțiune, se face cu participarea tuturor serviciilor și compartimentelor instituției, a personalului, a partenerilor, a beneficiarilor și a altor factori interesați din comunitate.

În funcție de rezultatele evaluării și monitorizării și în acord cu modificările legislative Planul Strategic poate fi revizuit.

Indicatorii de performanță vor fi raportați lunar/trimestrial, folosindu-se cu titlu de exemplu, macheta prezentată în anexa nr. 1. Macheta poate fi adaptată conform cerințelor la data raportării.

Capitolul V

PROCEDURI GENERALE

A. Circuitul documentelor

- a) Corespondența primită prin poștă, curieri sau direct de la cetățeni, precum și toate actele întocmite de compartimentele de activitate proprii, se înregistrează în registrul intrări/ieșiri gestionat la nivelul Compartimentului Relații cu publicul;
- b) Fac excepție de la regula prevăzută la pct. 1 cererile privind acordarea prestațiilor/serviciilor sociale prevăzute mai jos, care se înregistrează în registrele speciale de evidență gestionate la nivelul structurilor în a căror competență este soluționarea:
 - ajutor social;
 - cantină socială;
 - încălzirea locuinței;
 - indemnizație concediu/stimulent;
 - drepturi cf. art. 12 din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap;
 - gratuitate la consumul lunar a 5 mc de apă;
 - alocație de stat pentru copii;
- c) Toate actele care privesc aceeași problemă, se conexează la primul act înregistrat, numărul primului act fiind numărul de bază, care determină locul de arhivare al întregii lucrări;

- d) Documentele se înregistrează cronologic, începând cu 1 ianuarie și terminând cu 31 decembrie al fiecărui an;
- e) Actele care se provin direct de la cetățeni, se primesc, se înregistrează și li se aplică, în colțul din dreapta sus, numărul de înregistrare (ștampila) și i se comunică pe loc, petiționarului, numărul de înregistrare;
- f) Actele care vin prin poștă sau curieri se înregistrează în ordinea sosirii lor.
- g) În cazul în care în act nu se menționează adresa emitentului, se anexează plicul, dacă acesta conține adresa respectivă. Dacă lipsesc anexele menționate în actul intrat, persoana responsabilă cu primirea și înregistrarea corespondenței care l-a primit, înscrie mențiunea "lipsă anexe", în caz contrar fiind răspunzător de pierderea lor.
- h) Actele adresate greșit se înregistrează și se expediază în maxim 5 zile de la înregistrare, spre rezolvare instituției competente, comunicându-se aceasta emitentului, respectiv petiționarului.
- i) Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează, potrivit OG nr. 27/2002 aprobată cu modificări prin Legea nr. 233/2002.
- j) După înregistrare, persoana responsabilă din cadrul Compartimentului Relații cu publicul, fie înaintează documentele către compartimentele de specialitate au atribuții legate de conținutul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului, fie documentele care provin de la instituții (ierarhice sau nu) sesizările și reclamațiile sunt orientate, prin persoana care are atribuțiuni de secretariat, către mapa directorului care le va repartiza prin rezoluție.
- k) Documentele de la mapa directorului/directorului adjunct se întorc la Compartimentul Relații cu publicul prin grija persoanei care are atribuțiuni de secretariat, de unde vor fi orientate către compartimentele de specialitate.
- l) Documentele – cele repartizate direct de la Compartimentul Relații cu publicul cât și cele repartizate de către conducere, se predau prin condici interne și pe baza de semnătură de primire;
- m) Repartizarea documentelor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate se face de către coordonatorul compartimentului căruia i s-a trimis documentul de către compartimentul Relații cu publicul;
- n) Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.
- o) Documentele de răspuns vor purta numărul de înregistrare al documentului la care se răspunde;
- p) Persoanele din cadrul direcției care întocmesc documentele poartă întreaga răspundere asupra datelor și conținutului acestora, iar în cazul inserării unor date sau informații eronate, vor răspunde civil, administrativ sau penal pentru acestea, conform legii;
- q) Toate documentele întocmite de personalul direcției pentru a fi transmise în exterior instituției, vor fi semnate de către director, după caz și de directorul adjunct pentru documentele care emană de la structurile subordonate acesteia, precum și de persoana care soluționat petiția;
- r) Petiția/documentul se soluționează în maxim 30 de zile de la data înregistrării petiției (se va lua în calcul și termenul necesar comunicării – *vz. mai jos lit. t*),

- indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă; Prin excepție termenul de soluționare a adeverințelor este maxim 5 zile lucrătoare
- s) Pentru cererile la care legislația în vigoare stabilește alt termen de soluționare, se vor respecta acele termene;
 - t) Răspunsurile se comunică petiționarului/instituției, prin grija Compartimentului Relații cu publicul, în maxim 2 zile lucrătoare de la înregistrarea documentului la care se răspunde;
 - u) După rezolvarea lor, documentele se grupează pe dosare conform nomenclatorului arhivistic și se predau la Arhiva în al doilea an după constituire;
 - v) În cazul documentelor create din oficiu, se parcurge traseul invers: elaborare document, semnare, înregistrare, expediere;
 - w) Este interzisă circulația actelor neînregistrate.

B. Semnarea documentelor

- a) Persoanele din cadrul direcției care întocmesc documentele poartă întreaga răspundere asupra datelor și conținutului acestora, iar în cazul inserării unor date sau informații eronate, vor răspunde civil, administrativ sau penal pentru acestea, conform legii.
- b) Toate documentele întocmite de personalul direcției pentru a fi transmise în exterior instituției, vor fi semnate de către director, după caz și de directorul adjunct pentru documentele care emană de la structurile subordonate acestuia, precum și de persoana care soluționează petiția;
- c) Personalul Compartimentului juridic eliberează extrase sau copii de pe orice act din arhiva DPAS și semnează actele prevăzute expres de lege, care prevăd viza de legalitate;
- d) În procedurile operaționale privind activitățile desfășurate în cadrul compartimentelor se specifică care sunt documentele care poartă viza de legalitate/control financiar preventiv.

C. Soluționarea cazurilor sociale

- a) Înregistrarea cererilor/sesizărilor/petițiilor în registrul general de intrări-ieșiri documente
- b) Evaluarea primară a cazului prin completarea (acolo unde este cazul) a fișei de evidență a cazului prevăzută în anexa nr. 2;
- c) Predarea cazului către compartimentul de specialitate în a cărui competență intră obiectul cererii/sesizării/petiției;
- d) Desemnarea responsabilului de caz, prin rezoluția șefului ierarhic;
- e) Evaluarea socio-economică (ancheta socială) făcută de către Colectivul de anchete al direcției în colaborare cu partenerii sociali;
- f) Informarea /consilierea persoanei / familiei privind obținerea drepturilor / facilităților sociale de care ar putea beneficia și implicarea potențialului beneficiar în găsirea soluției optime;
- g) Luarea unei decizii;
- h) Elaborarea documentelor și obținerea semnăturilor necesare;
- i) Comunicarea deciziei către solicitant/petent;
- j) Punerea în aplicare soluției adoptate.

NOTĂ

În condițiile unor solicitări/reclamații verbale înregistrarea se face în Registrul de Audiențe, în Condica de Sugestii și Reclamații sau direct în fișa de deschidere a cazului,

după situație. Dacă nu se poate soluționa problema în cadrul programului de audiențe, se urmează procedura prezentată mai sus.

D. Asigurarea confidențialității datelor privind persoanele

- a) întreg personalul direcției are prevăzută în fișa de post obligația de a păstra secretul de stat, secretul de serviciu și a confidențialității în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care are cunoștință în exercitarea funcției publice. De asemenea obligația confidențialității este prevăzută și în Regulamentul Intern a Direcției Protecție și Asistență Socială;
- b) în cazul echipei multidisciplinare/colaboratorilor/voluntarilor care lucrează pentru soluționarea cazului și care au acces la date despre persoane, se solicită semnarea unei declarații de confidențialitate;
- c) persoanele care lucrează pentru soluționarea cazului pot împărtăși informații cu privire la caz doar cu acordul scris al persoanei în cauză sau a reprezentantului legal;
- d) excepție de la prevederile punctului c) se poate face în condițiile în care acest lucru urmărește cu prioritate interesul superior al beneficiarului și numai cu aprobarea conducătorului unității;
- e) nerespectarea confidențialității atrage după sine sancțiunile prevăzute de legislația în vigoare.

E. Identificarea și implicarea altor furnizori de servicii sociale și a comunității

- a) organizarea de întâlniri cu reprezentanți ai furnizorilor de servicii sociale;
- b) colaborarea cu presa locală pentru mediatizarea evenimentelor programate, astfel ca orice persoană interesată (fizică sau juridică) să poată fi implicată;
- c) întâlnirea propriu-zisă cu furnizorii de servicii și cu reprezentanți ai comunității, prezentarea activității desfășurate de către Direcția Protecție și Asistență Socială, a nevoilor beneficiarilor și solicitarea colaborării în vederea acoperirii nevoilor acestora;
- d) încheierea unor contracte de colaborare/parteneriate/voluntariat/sponsorizare;
- e) monitorizarea realizării obiectelor contractelor;
- f) organizarea de întâlniri periodice cu colaboratorii/partenerii în vederea de analizării activității precum și a dificultăților întâmpinate în derularea obiectului contractului;
- g) propunerea unor măsuri de îmbunătățire a activității (dacă este cazul);
- h) mediatizarea rezultatelor.

F. Implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a strategiilor sociale locale

- a) Beneficiarilor le sunt aduse la cunoștință drepturile și obligațiile, astfel aducându-li-se la cunoștință că actele normative (actele emise sau adoptate de o autoritate publică, cu aplicabilitate generală) sunt supuse transparenței decizionale definită ca „obligația autorităților administrației publice de a informa și de a supune dezbaterii publice proiectele de acte normative, de a permite accesul la luarea deciziilor administrative și la minutele ședințelor publice”;
- b) La elaborarea strategiilor se tine seama de propunerile făcute anterior de cetățeni fie că sunt sau nu beneficiari ai serviciilor sociale prestate prin

Direcția Protecție și Asistență Socială, datele fiind culese prin diferite mijloace:

- audiențele acordate la nivel de direcție sau primărie
 - condica de sugestii și reclamații
 - chestionare
- c) adoptarea actelor normative se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică.

G. Implicarea beneficiarilor în viața socială și economică a comunității

- a) organizarea de întâlniri între beneficiari și reprezentanți ai instituțiilor publice/private din diverse domenii de activitate din comunitate
- b) încurajarea beneficiarilor în a-și prezenta opiniile cu privire la îmbunătățirea activității structurilor din care fac parte invitații precum și semnalarea problemelor întâmpinate în relațiile cu aceste structuri
- c) susținerea și consilierea beneficiarilor pentru implicarea în consiliile consultative de cartier/zonă în vederea participării active la soluționarea problemelor comunității lor

H. Măsurarea satisfacției beneficiarilor

- a) se face pe baza de chestionar – anexa nr. 3;
- b) aplicarea chestionarului se face de regulă trimestrial, pe parcursul a 3 zile din ultima săptămână a trimestrului, în cadrul programului de relații cu publicul. Chestionarul se prezintă spre completare fiecărei a 20 a persoană ce se prezintă la ghișeu. Nu este obligatorie semnarea chestionarului.
- c) întocmirea raportului de evaluare a chestionarelor cu precizarea concluziilor privind gradul de satisfacție a persoanelor chestionate
- d) informarea conducerii unității și prelucrarea problemelor semnalate cu angajații direcției
- e) luarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii calității serviciului
- f) mediatizarea rezultatelor și a măsurilor

Procedurile generale sunt completate de procedurile de sistem și procedurile operaționale utilizate în desfășurarea activității Direcției Protecție și Asistență Socială.

Au participat la realizarea Planificării strategice a activității Direcției Protecție și Asistență Socială în domeniul serviciilor sociale în perioada 2013 – 2015 și a anexelor aferente:

Ajutor social

Loreta Marilena Dindere

.....

Nela Claudia Tița

.....

Doina Mihai

.....

Protecția copilului

Mioara Mihaiu

.....

Marilena Vlad

.....

Adultul în dificultate

Stelian Cristea Radu

.....

Mariana Belițoiu

.....

Elena Felicia Cojocar

.....

Consilier Juridic

Narcis Emanuel Brăilă

Clubul Pensionarilor

Anca Iuliana Berindei

Mediatori sanitari,

Floarea Obreja

.....
Aurelia Căldăraru
.....

Inspector probleme romi
Ștefan Mitrică
.....

Director executiv adjunct		Director executiv
Mihaela Biscoveanu		Nora Ramona Popescu
.....		

NP/NP-2ex

SITUAȚIA STATISTICĂ

(macheta)

privind activitatea desfășurată în Luna/Trimestrul _____ anul _____

Nr. Crt.	Tip activitate	Denumire indicator	U/M	Luna/Trim.		
				Raportari anterioar e in anul curent	Raportate curenta	Cumulat col. 4+col.5
0	1	2	3	4	5	6
1	Ajutor social	Situația dosarelor noi de acordare ajutor social, înregistrate	Nr.			
		Familii ale căror dosare au fost aprobate	Nr.			
		Familii ale căror dosare au fost respinse	Nr.			
		Familii ale căror dosare au fost suspendate	Nr.			
		Familii ale căror dosare au fost încetate	Nr.			
		Anchete sociale efectuate	Nr.			
		Familii pentru care s-a făcut plată	Nr.			
		Sume plătite	lei			
		Persoane care au executat activități pentru comunitate	Nr.			
		Ore executate - activități pentru comunitate	Ore			
2	Încălzirea locuinței	Familii cu ajutor social beneficiare de încălzirea locuinței cu lemne, cărbuni – pentru familii beneficiare de ajutor social	Nr.			
		Sume plătite pentru încălzirea locuinței cu lemne, cărbuni – pentru familii beneficiare de ajutor social	lei			
		Familii beneficiare ajutor pentru încălzirea locuinței – lemne, cărbuni pentru familii fără ajutor social	Nr.			
		Sume plătite pentru încălzirea locuinței cu lemne, cărbuni – pentru familii care nu beneficiază de ajutor social	lei			
		Familii beneficiare de acordare ajutor pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale	Nr.			
3	Cantină socială	Dosare înregistrate	Nr.			
		Anchete sociale efectuate	Nr.			
		Dosare aprobate	Nr.			
		Beneficiari	Nr.			
		Rații alimentare	Nr.			
		Valoare alimente acordate	lei			

Nr. Crt.	Tip activitate	Denumire indicator	U/M	Luna/Trim.		
				Raportari anterioar e in anul curent	Raportate curenta	Cumulat col. 4+col.5
0	1	2	3	4	5	6
4	Ajutor de urgență	Cereri înregistrate	Nr.			
		Anchete efectuate	Nr.			
		Beneficiari	Nr.			
		Suma acordată (mii lei)	lei			
5	Asistența persoanei adulte în dificultate	Anchete efectuate	Nr.			
		Liberări condiționate	Nr.			
		Relații despre familie	Nr.			
		Cauze penale	Nr.			
		Internare în centre de îngrijire și asistență	Nr.			
		Reevaluare persoane asistate în centre	Nr.			
		Evaluare socio-economică	Nr.			
6	Protecția copilului	Anchete efectuate – Total , din care, pentru:	Nr.			
		• plan servicii	Nr.			
		• instituționalizare	Nr.			
		• plasament familial	Nr.			
		• reintegrare în familia naturală	Nr.			
		• încetarea măsurii de protecție	Nr.			
		• săvârșire fapte penale	Nr.			
		• asistare în centre de zi	Nr.			
		• monitorizare	Nr.			
		• încadrarea într-un grad de handicap	Nr.			
		• alocații susținerea familiei	Nr.			
		• alte tipuri de anchete	Nr.			
		Dosare alocație de stat pentru copii	Nr.			
		Dosare acordare indemnizație pentru creșterea copilului	Nr.			
		Dosare acordare stimulent	Nr.			
		Beneficiari de lapte praf	Nr.			
		Cutii lapte praf distribuite	Nr.			
		Declarații pentru părinții care pleacă în străinătate	Nr.			
		Dosare noi înregistrate	Nr.			

Nr. Crt.	Tip activitate	Denumire indicator	U/M	Luna/Trim.		
				Raportari anterioar e in anul curent	Raporate curenta	Cumulat col. 4+col.5
0	1	2	3	4	5	6
	Alocații susținerea familiei	Dosare suspendate	Nr.			
		Dosare repuse în plată	Nr.			
		Dosare încetate	Nr.			
		Dosare în plată	Nr.			
8	Persoane cu handicap	Cereri noi de angajare asistenți personali	Nr.			
		Asistenți personali în plată	Nr.			
		Sumă plătită pentru asistenți personali	lei			
		Cereri indemnizații handicap	Nr.			
		Indemnizații plătite	Nr.			
		Sumă plătită pentru indemnizații plătite	lei			
		Anchete sociale - Total , din care :	Nr.			
		• obiectivare tulburare comportament	Nr.			
		• angajare asistent personal	Nr.			
		• acordare indemnizație însoțitor	Nr.			
		• acordare alocație de hrană	Nr.			
9	Creșe	Locuri (paturi)	Nr.			
		Copii înscriși	Nr.			
		Frecvență medie pe zi	Nr.			
10	Gratuitate apă	Dosare noi înregistrate	Nr.			
		Persoane/familii beneficiare, Total, din care:	Nr.			
		• cu plata apei la ACETI	Nr.			
		• cu plata apei la asociație	Nr.			
		Dosare încetate	Nr.			
		Sume plătite	lei			
11	Facilitate tarif social consum energie electrică	Cereri înregistrate	Nr.			
		Cereri vizate	Nr.			
12	Clubul Pensionarilor	Prezență beneficiarilor la activitățile Clubului	Nr.			
		Solicitări jocuri (table, șah, remy)	Nr.			
		Beneficiari igienă corporală (prin duș)	Nr.			

Nr. Crt.	Tip activitate	Denumire indicator	U/M	Luna/Trim.		
				Raportari anterioar e in anul curent	Raporate curenta	Cumulat col. 4+col.5
0	1	2	3	4	5	6
		Activități recreative/distractive/aniversare	Nr.			
		Beneficiari comunicare (conversație, lectură pentru vârstnici, etc.)	Nr.			
		Beneficiari măsurare valori tensiune arterială	Nr.			
13	Centrul de îngrijire și igienă corporală	Beneficiari igienă corporală (prin duș)	Nr.			
		Beneficiari igiena articolelor de îmbrăcăminte	Nr.			

FIȘĂ DE LUARE ÎN EVIDENȚĂ

I. BENEFICIAR

Nume..... Prenume.....
 Vârstă..... Sex: M / F
 Adresa: Strada..... Nr....., Bl....., Sc....., Etaj.....,
 Ap....., Sector....., Localitate....., Județ....., Telefon.....

II. CINE FACE SOLICITAREA:

Nume Prenume..... Calitatea.....
 Adresa: Strada..... Nr....., Bl....., Sc....., Etaj.....,
 Ap....., Sector....., Localitate....., Județ....., Telefon.....

III. PERSOANE CE POT FI CONTACTATE ÎN LEGATURĂ CU ACEST CAZ:

1. Nume..... Prenume..... Calitate.....
 Adresa..... Telefon.....
 2. Nume..... Prenume..... Calitate.....
 Adresa..... Telefon.....

III. STARE DE SANATATE

IV. CE SOLICITĂ:

V. SOLUȚII/RECOMANDĂRI (dacă este cazul):

Semnătura solicitantului act identitate: BI/CI seria/ nr.

Cazul a fost comunicat către :

Până la data de se vor consemna – vezi verso – rezultatele investigațiilor efectuate și modul primar de soluționare.

Preluat caz :

Nume și prenume

Funcție

Semnătura

Întocmit fișă

Nume și prenume

Funcție

Semnătura

MODUL DE SOLUȚIONARE

Documente întocmite:	
Nr. / data document	Conținut pe scurt

Instituții cu care s-a luat legatura în solutionarea cazului:

.....
.....
.....
.....

Investigații :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Concluzii / Recomandări :

.....
.....
.....
.....
.....

Perioada de monitorizare:zile/saptamâni/luni

Ritmicitatea rapoartelor de monitorizare :

Data la care s-a programat primul raport de monitorizare :

Întocmit

Nume și prenume

Funcție

Semnătura

NP/NP

Planificare strategică Anexa nr. 3

C H E S T I O N A R

1. Cum apreciați activitatea desfășurată Direcția Protecție și Asistență Socială ?	Foarte bună Bună Necorespunzătoare	☐ ☐ ☐
2. Considerați utilă continuarea activității Direcției Protecție și Asistență Socială	Da Nu	
3. Cum apreciați calitatea serviciilor/prestațiilor oferite de funcționarii publici ai Direcția Protecție și Asistență Socială ?	Foarte bună Bună Necorespunzătoare	
4. Vă sunt de folos recomandările oferite de funcționarii publici ai Direcției Protecție și Asistență Socială ?	Da Nu	
5. Gratuitatea consultațiilor este un sprijin financiar pentru dv.?	Da Nu	
6. Credeți că este necesară înființarea de centre de informare și în alte cartiere ale municipiului ?	Da Nu	
dacă DA, în ce cartier ?		
7. Apreciați că programele sociale răspund nevoilor dv.?	Da Nu	
8. Propuneți programe sociale care să răspundă nevoilor dumneavoastră		
9. Ați mai beneficiat de serviciile noastre ?	Da Nu	
10. Au fost folositoare serviciile oferite anterior ?	Da Nu	
Dacă răspunsul este NU, spuneți de ce		
11. Serviciile oferite au îmbunătățit situația socio-economică a familiei dv. ?	Da Nu	
12. Consilierea a fost acordată pe înțelesul dv. ?	Da Nu	

Alte opinii :

.....
.....

Numele și prenumele și adresa beneficiarului (opțional):

.....
Semnătura.....

Numele, prenumele, funcția și semnătura persoanei care a aplicat chestionarul

Data :