



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Curs de formare a personalului din servicii sociale cu tema

*”Consultarea beneficiarilor
element fundamental în demersul de asigurare a calitatii
serviciilor sociale”*

MODELUL DE FORMARE



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Prezentare generală a modelului de formare

”Consultarea beneficiarilor – element fundamental în demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale”

Modelul de formare cu tema “*Consultarea beneficiarilor -element fundamental în demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale*” este elaborat și pilotat în cadrul proiectului “**DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița**” cod SIPOCA: 955; cod SMIS2014+: 150967 (finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă, contract de finanțare nr. 759/ 04.07.2022) – în activitatea A2.

Această activitate răspunde obiectivului specific nr 2 al proiectului – respectiv *OS2 Îmbunătățirea competențelor reprezentanților ONG (24 persoane) și a specialiștilor din servicii sociale publice din județul Ialomița (20 persoane) pentru aplicarea practicilor de implicare a beneficiarilor în procesul de consultare cu privire la calitatea serviciilor sociale, prin elaborarea și pilotarea unui model de formare.*

Principalele caracteristici ale acestui model de formare sunt următoarele:

Cursul de formare cu tema “*Consultarea beneficiarilor -element fundamental în demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale*” este destinat personalului din servicii sociale publice și private pentru diferite categorii de beneficiari

La elaborarea modelului sunt avute în vedere cu prioritate tipurile de beneficiari din serviciile sociale din județul Ialomița, cu adaptarea studiilor de caz/ temelor practice.

Structura cursului

Cursul cuprinde:

- 18 ore pregătire teoretică (pe parcursul a 3 zile)
- 20 ore practică, efectuate la locul de muncă al cursanților
- 4 ore evaluare (colocviu).

Orele de formare teoretică și practică sunt grupate în 2 module:

Modul 1. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale

Modul 2. Recomandări practice pentru consultarea beneficiarilor.



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Selectia cursantilor

Cursantii vor fi selectati de DGASPC Ialomita – 20 de persoane din randul angajatilor din diferite tipuri de servicii sociale din Slobozia. Nu sunt constrangeri legate de nivelul studiilor – pot participa atat specialisti cu studii superioare, cat si angajati fara studii superioare. Pe langa angajatii din servicii publice vor participa si 8 angajati sau voluntari selectionati de furnizorii privati de servicii sociale (ONGurile reprezentate in Grupul de Lucru Consultativ, alte ONGuri si parohii).

Se organizeaza 2 serii de curs, cu cate 14 participanti fiecare

Prezentare sintetica a modulelor

Modul 1. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale

De ce este importanta consultarea?

- pentru beneficiar/pentru aparținători
- pentru serviciul social
- pentru comunitate

Impactul consultarii beneficiarilor asupra dezvoltării serviciilor sociale și a comunității.

Cadrul legal de consultare a beneficiarilor serviciilor sociale - reglementari EU si RO

După parcurgerea modului 1, participanții vor fi capabili:

- Să enumere cadrul legal care recomandă consultarea beneficiarului
- Să enumere minim trei motive pentru care este necesară consultarea
- Să identifice trei moduri în care consultarea beneficiarilor influențează evoluția proiectului instituțional al serviciului social.
- Să justifice de ce consultarea beneficiarilor influențează comunitatea în care serviciul își desfășoară activitatea.

Modul 2. Recomandari practice pentru consultarea beneficiarilor.

Categorii de instrumente utilizate pentru consultarea beneficiarilor.

(categorii/problematice/varstnici + aparținători)

După parcurgerea modului 2 participanții vor fi capabili:

- Să enumere categoriile de activități utilizate pentru consultarea beneficiarului, în concordanță cu normele legale în vigoare, cu metodologia de lucru precum și cu nevoile beneficiarului
- Să realizeze și să aplice instrumente de lucru pentru consultarea beneficiarului



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

AGENDA CURSULUI

”Consultarea beneficiarilor - element fundamental in demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale”

ZIUA 1

Modul 1	9.00-11.00	Prezentarea proiectului si a obiectivelor cursului Prezentarea participantilor Cadrul legislativ – european și național – linii directoare și participare civilă
	11.00-11.15	<i>Pauza de cafea</i>
	11.15-13.15	Documente de politici publice în România cu impact în consultarea beneficiarului (I) Legea asistenței sociale Legea privind transparența decizională Legea privind liberul acces la informații de interes public
	13.15 – 13.45	<i>Pauza de masa</i>
	13.45-15.45	Documente de politici publice în România cu impact în consultarea beneficiarului (II) – modele de bună practică

ZIUA 2

Modul 1	9.00-11.00	De ce este importantă consultarea: consultarea cetățenilor/societății civile - in general - si consultarea beneficiarilor serviciilor sociale - in particular <i>Participarea publică – principiu esențial</i> <i>Beneficiile consultării publice</i>
	11.00-11.15	<i>Pauza de cafea</i>
	11.15-13.15	Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale <i>Carta drepturilor beneficiarilor</i> <i>Consultarea beneficiarilor</i> <i>Activități practice pentru evaluare</i>
	13.15 – 13.45	<i>Pauza de masa</i>
Modul 2	13.45-15.45	Implicarea beneficiarului în funcție de vârstă/problematică în demersul de consultare Beneficiarul copil/persoană vîrstnică/ persoană cu dizabilități

Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

ZIUA 3

Modul 2	9.00-11.00	Cum influențează vulnerabilitatea capacitatea de participare în consultare? Servicii oferite vs. Nevoi ale beneficiarilor. Evaluarea subiectivă a serviciilor primite
	11.00-11.15	<i>Pauza de cafea</i>
	11.15-13.15	Consultarea beneficiarului – formal și informal. Planificarea riguroasă a consultării beneficiarilor
	13.15 – 13.45	<i>Pauza de masa</i>
	13.45-15.45	Metode și tehnici de dezvoltare a participării beneficiarilor în serviciile sociale de zi sau rezidențiale <i>Activități practice pentru evaluare</i>

Evaluare

9.00-11.00	Prezentare activități practice
11.00-11.15	<i>Pauza de cafea</i>
11.15-13.15	Prezentare activități practice



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Curs de formare a personalului din servicii sociale cu tema ”Consultarea beneficiarilor element fundamental în demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale”

SUPPORT DE CURS



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

MODULUL 1 - Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale

Pe parcursul acestui modul vom analiza:

- Cadrul legislativ – european și național
- De ce este importantă consultarea: consultarea cetățenilor/ societății civile - în general - și consultarea beneficiarilor serviciilor sociale - în particular.

I. Cadrul legislativ – european și național

A. La nivel european

- Recomandarea Rec 2001(19) a Comitetului de Miniștri către statele membre privind participarea cetățenilor la viața publică locală
- Linii directoare privind participarea civilă în luarea deciziilor politice, adoptate de Comitetul de Miniștri al Consiliului Europei pe 27 septembrie 2017

Linii directoare privind participarea civilă în luarea deciziilor politice, adoptate de Comitetul de Miniștri al Consiliului Europei pe 27 septembrie 2017

Participarea civilă la luarea deciziilor poate avea forme diferite, printre care: furnizarea de informații, consultare, dialog și implicare activă.

Furnizarea de informații

În toate etapele procesului de luare a deciziilor, toate informațiile pertinente trebuie prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și într-un format adecvat și accesibil, fără anumite obstacole administrative nejustificate și, în principiu, gratuit, în conformitate cu principiile datelor deschise.

Autoritățile publice trebuie să ofere acces cât mai larg, atât offline, cât și online, la documentele și informațiile cheie, fără restricții privind analiza și reutilizarea acestor informații.

Consultare

Consultarea permite autorităților publice să colecteze opiniile persoanelor, ONG-urilor și societății civile în general cu privire la o anumită politică sau un subiect în cadrul unei proceduri oficiale.

Consultarea poate fi efectuată prin diverse mijloace și instrumente, de exemplu, întruniri, audieri publice, focus grupuri, sondaje, chestionare și instrumente digitale.

Autoritățile publice trebuie să ofere un feedback public privind rezultatul consultărilor, în special informații care să motiveze orice decizie finală.

Dialog

Dialogul este un proces structurat, de lungă durată și bazat pe rezultate, întemeiat pe interesul reciproc în schimbul de opinii între autoritățile publice, persoane, ONG-uri și societatea civilă în general.

Autoritățile publice, ONG-urile și societatea civilă în general pot examina oportunitatea creării unor platforme diferite, ca spațiu permanent pentru dialog și participare. Aceste platforme pot include audieri publice regulate, forumuri publice, consilii consultative sau structuri similare.

Implicare activă

Implicarea activă se referă la oportunitățile de participare civilă la procesul de luare a deciziilor oferite de autoritățile publice persoanelor, ONG-urilor și societății civile în general, care se extind dincolo de furnizarea de informații, consultare sau dialog. Aceasta poate include grupuri de lucru sau comitete pentru elaborarea în comun a documentelor, precum și a politicilor și a legilor, care pot fi adoptate, în cele din urmă, printr-o decizie a autorității publice competente.

În cazul în care există grupuri de lucru sau comitete mixte, autoritățile publice trebuie să adopte criteriile și procese transparente pentru reprezentarea persoanelor, a ONG-urilor și a societății civile în general.



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Diferite tipuri de parteneriate între autoritățile publice, ONG-uri și reprezentanții societății civile pot fi adecvate în diferite etape ale procesului decizional și pot include parteneriate legate de realizarea deciziilor.

B. La nivel național

- Legea asistenței naționale
- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale aprobate în 2019 prin ordin de ministru

Legea asistenței sociale nr. 292/2011

„Art. 5 Sistemul național de asistență socială se întemeiază pe următoarele valori și principii generale: (...) g) participarea beneficiarilor, potrivit căreia 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;

h) transparența, potrivit căreia se 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;”

„Art. 112 (3) În domeniul organizării, administrării și acordării serviciilor sociale, autoritățile administrației publice locale au următoarele atribuții principale:

a) elaborează, în concordanță cu strategiile naționale și nevoile locale identificate, strategia județeană, respectiv locală de dezvoltare a serviciilor sociale, pe termen mediu și lung, după consultarea furnizorilor publici și privați, a asociațiilor profesionale și a organizațiilor reprezentative ale beneficiarilor și răspund de aplicarea acesteia;

b) în urma consultării furnizorilor publici și privați, a asociațiilor profesionale și a organizațiilor reprezentative ale beneficiarilor elaborează planurile anuale de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București, care cuprind date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înființate, programul de contractare a serviciilor din fonduri publice, bugetul estimat și sursele de finanțare;”

Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică prevede, în esență, că ședințele, dezbaterile administrației publice centrale și locale, precum și inițiativele acestora (proiectele de hotărâri etc) trebuie făcute publice. Este creat astfel un cadru care permite informarea publică cu privire la inițiativă și pune bazele unei implicări în procesul de luare a deciziei.

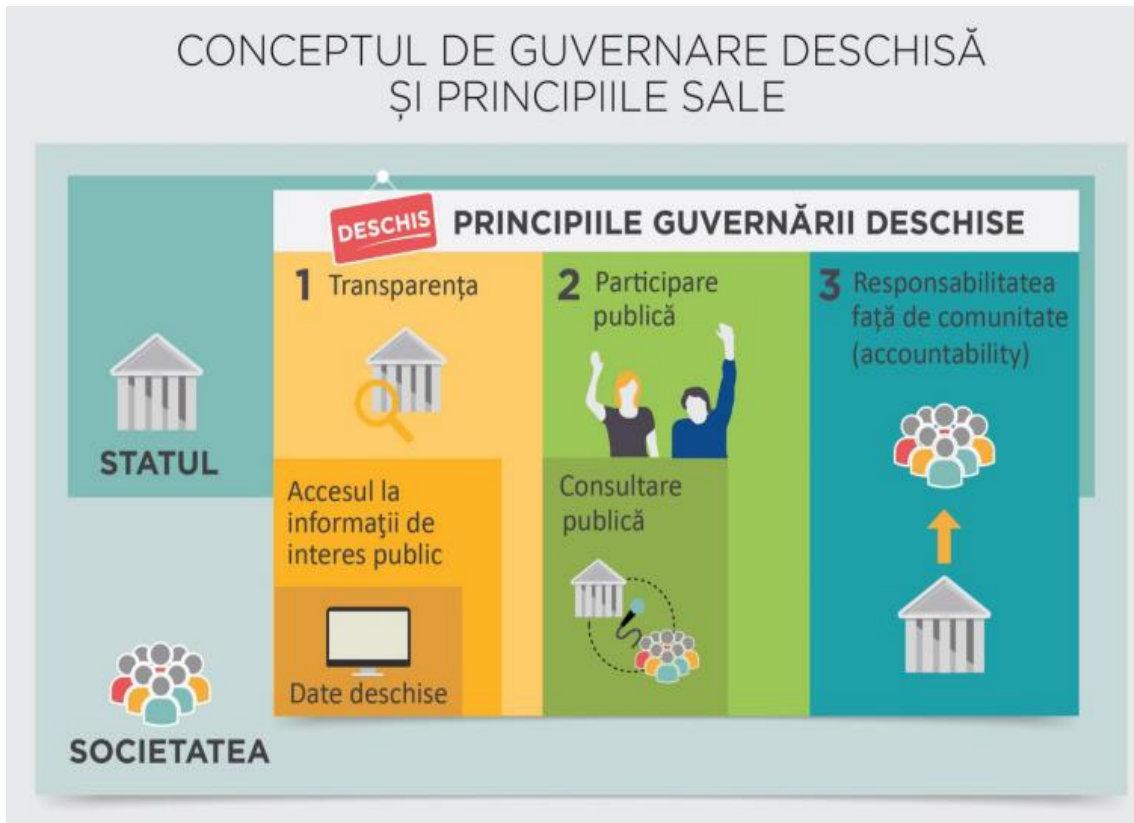
Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public prevede, în esență, că:

- Orice autoritate sau instituție publică are obligația de a pune la dispoziția cetățenilor, în baza unei solicitări, informații referitoare la propria activitate;
- Unele informații trebuie făcute publice din oficiu.



Modele de punere în practică a consultării beneficiarilor

- ✚ Consultarea publică eficientă la nivelul administrației publice centrale și locale. Ghid practic pentru aplicarea Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, Ministerul pentru Consultare Publică și Dialog Civic și Ministerul Dezvoltării Regionale și al Administrației Publice, 2016¹



✚ Parteneriatul pentru o guvernare deschisă (Open Government Partnership)

Guvernarea deschisă reprezintă o caracteristică esențială a unui stat democratic și un factor important în modernizarea activității publice. Aderarea României încă din anul 2011 la Parteneriatul pentru Guvernare Deschisă a exprimat dorința de a angaja politici necesare pentru a deveni un guvern mai deschis, mai responsabil și mai eficient.

În prezent, se implementează al cincilea Plan de acțiune (2020 – 2022), rezultat al consultării și comunicării administrației centrale cu societatea civilă, prin care se reafirmă angajamentele României cu privire la respectarea principiilor de bază ale OGP.

Conform HG nr. 137/2020 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile unor structuri din cadrul aparatului de lucru al Guvernului, Secretariatul General al Guvernului coordonează și monitorizează implementarea Planului național de acțiune în cadrul Parteneriatului pentru o Guvernare Deschisă, asigurând secretariatul Comitetului național de coordonare împreună cu persoana desemnată punct național de contact.

¹ https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2021/03/4-GHID-de-aplicare-a-Legii-52_2003.pdf



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Planul Național de Acțiune 2022-2024 a fost aprobat prin Memorandum în cadrul ședinței de guvern din data de 20 iulie 2022. Planul a fost realizat în urma unui proces colaborativ de elaborare, prin participarea instituțiilor publice, a societății civile și a Comitetului Național de Coordonare, în perioada februarie – iunie 2022, conform standardelor OGP. Angajamentele incluse vizează domeniul precum: spațiu civic; transparență; justiție și integritate; digitalizare; participare publică și consultare; incluziune și egalitate de gen; date deschise.

În al treilea Plan național de acțiune 2016-2018 a fost inclus și un angajament specific pe tema **Guvernare deschisă la nivel local**, ce urmărește creșterea gradului de implicare a autorităților locale în procesul OGP, precum și al cetățenilor în procesul decizional. Acest angajament a fost continuat în Planul 2018-2020.

Guvernare deschisă la nivel local implică mai multe aspecte, precum: participarea cetățenilor în procesul decizional privind politicile și serviciile publice, asumarea răspunderii de către autorități, transparență și deschidere.

În ceea ce privește participarea, trebuie asigurate mijloace de participare și feedback atât online, cât și offline. Măsurile concrete de implicare a cetățenilor în luarea deciziilor:

- Îmbunătățirea practicilor decizionale în Consiliul Local, cu respectarea riguroasă a prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională (poate fi folosit ca model Ghidul practic pentru aplicarea Legii nr. 52/2003²;
- Realizarea unui registru intern cu organizații nonguvernamentale, grupuri informale și cetățeni interesați, pe domenii de interes, care să fie consultați pro-activ pe teme de interes înainte de dezbaterile din Consiliul Local conform art. 51, 52 din O.G. nr. 26/2000 cu privire la asociații și fundații;
- Organizarea unor întâlniri periodice între consilieri și cetățeni, după un calendar și o tematică bine stabilită sub forma unui Consiliu Consultativ constituit voluntar conform art. 2 alin. (1) și 91(6) lit. a) ale Legii nr. 215/2001 a administrației publice locale;
- Crearea unui sistem prin care să fie preluate sugestiile/votul cetățenilor legat de teme prioritare pentru oraș/municipiu sau feedback-ul cetățeanului privind calitatea serviciilor oferite de administrație. Un astfel de exemplu poate fi Design4Community³ sau implementarea unor platforme disponibile la nivel internațional, precum CONSUL⁴.

🚩 Ghid pentru abordarea inovativă a implicării cetățenilor în procesul decizional, SGG, 2021⁵

Criza COVID-19 a avut un impact puternic asupra relației dintre guverne și cetățenii lor. De la începutul crizei, alegerile locale și naționale au fost amânate în peste 67 de țări și teritorii din cauza pandemiei, potrivit Institutului Internațional pentru Democrație și Asistență Electorală (IDEA, 2020), și autorități și instituții publice din întreaga lume au fost forțate brusc să oprească sau să amâne cele mai multe forme fizice de participare a cetățenilor la elaborarea politicilor.

Cu toate acestea, criza a determinat, de asemenea, unele autorități să ia în considerare noi forme de implicare online, în special atunci când a fost vorba de dezbateri sau deliberări. Însă multe cazuri, nu este posibilă simpla mutare a participării în mediul online, iar accesibilitatea rămâne o problemă. Mulți oameni nu au computere sau smartphone-uri, nu au o conexiune stabilă la internet sau abilități pentru a se putea conecta la videoconferințe și alte platforme.

² https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2021/03/4-GHID-de-aplicare-a-Legii-52_2003.pdf

³ [D4C OGP Local Action Plan - Google Docs](#)

⁴ [CONSUL \(consulproject.org\)](https://consulproject.org/)

⁵ <https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2021/11/Ghid-final-12.11.2021.pdf>





DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Prin urmare, este esențial atunci când vine vorba de utilizarea instrumentelor digitale pentru participarea cetățenilor să se ia în considerare și limitările tehnologiei (decalajul digital, accesibilitatea, alfabetizarea, utilizarea incorectă a tehnologiei etc.) pentru a preveni accesul inegal la luarea deciziilor.

Participarea cetățenilor poate sprijini activitățile zilnice ale funcționarilor publici, precum și procesul de luare a deciziilor al instituțiilor publice.

Participarea cetățenilor poate ajuta autoritățile publice să rezolve probleme sau să abordeze situații specifice, cum ar fi:

- probleme publice care necesită o analiză atentă dintr-o diversitate de perspective;
- când există un vid de idei și soluții;
- abordarea problemelor complexe care necesită o judecată publică informată;
- elaborarea unor planuri pe termen lung.

Participarea cetățenilor poate ajuta funcționarii publici în activitățile lor zilnice să ia decizii mai bune și să ofere servicii și politici care să răspundă nevoilor cetățenilor, prin:

- modalitatea de a culege informații relevante, date și opinii care reflectă tendințele publicului.
- oportunitatea de a avea acces la inteligența colectivă pentru a co-crea soluții, servicii sau proiecte.
- mecanisme de colectare de feedback din partea publicului pentru propunerea de soluții sau pentru proiecte de acte normative.
- instrumente de adaptare și design al serviciilor publice care pot răspunde nevoilor reale ale cetățenilor.
- căi de implicare a cetățenilor și a altor părți interesate în implementarea politicilor, proiectelor sau cercetărilor.

Recomandarea OECD în cadrul Consiliului pentru Guvernare Deschisă (2017) distinge trei niveluri incluse în procesul de participare a cetățenilor și părților interesate, fiecare fiind distinctă în funcție de nivelul de implicare:

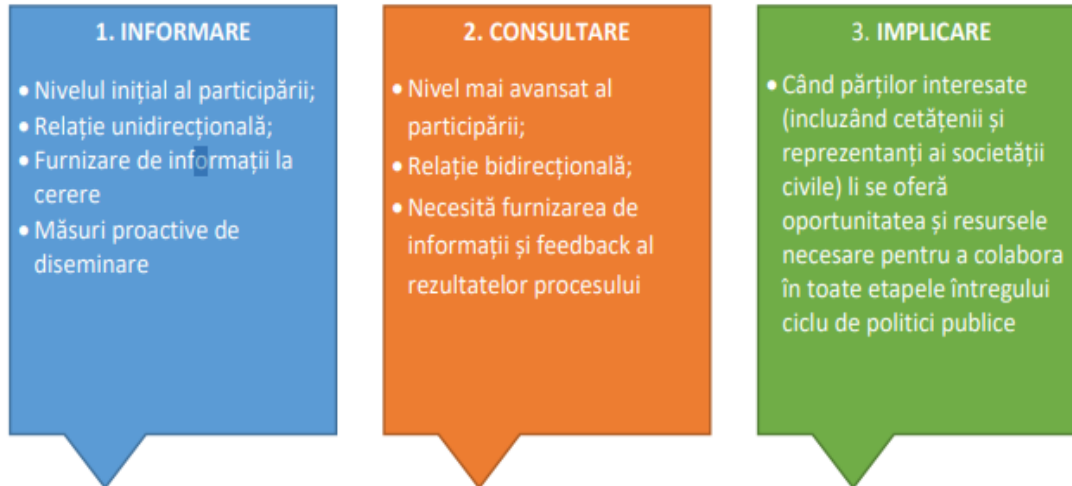
- **INFORMARE:** reprezintă un nivel inițial al participării, caracterizat printr-o relație unidirecțională, în care guvernul produce și furnizează informații cetățenilor și părților interesate. Acoperă atât furnizarea de informații la cerere, cât și măsuri „pro-active” ale guvernelor pentru diseminarea informațiilor.

- **CONSULTARE:** reprezintă un nivel mai avansat al participării, care implică o relație bidirecțională, în care cetățenii și părțile interesate oferă feedback guvernului și viceversa. Se bazează pe definirea prealabilă a problemei pentru care se caută puncte de vedere și necesită furnizarea de informații relevante, pe lângă feedback-ul privind rezultatele procesului. Participanții ar trebui să aibă acces la o gamă largă de expertize și date exacte, relevante și accesibile. Procesele de participare sunt concepute pentru a oferi cetățenilor cunoștințe complete și clare cu privire la o problemă dată.

- **IMPLICARE:** reprezintă un nivel la care cetățenilor și părților interesate li se oferă posibilitatea și resursele necesare (de exemplu, informații, date și instrumente digitale) de a colabora pe parcursul tuturor fazelor ciclului de politici și, inclusiv, la proiectarea și furnizarea serviciilor. Implicarea presupune recunoașterea unei poziții egale pentru cetățeni în stabilirea agendei, în propunerea opțiunilor politice și în modelarea dialogului politic - deși responsabilitatea pentru decizia finală sau formularea politicii revine guvernului.



Cei 3 piloni în participarea părților interesate (conform recomandărilor OECD din cadrul Consiliului pentru Guvernare Deschisă - 2017):



Lista acoperă toate cele trei niveluri de participare, însă pune accent pe al treilea - implicarea cetățeanului.

Ce este o consultare publică?

O consultare este o relație bidirecțională, în care cetățenii oferă feedback unei instituții publice (cum ar fi comentarii, percepții, informații, sfaturi, experiențe și idei)

De obicei, guvernele sunt cele care stabilesc cadrele de desfășurare ale consultării și cele gestionează întregul proces, cetățenii fiind invitați să contribuie cu sugestii și propuneri.

Pentru ce se folosește? Cine ia parte?

Consultările publice sunt folosite fie pentru a aduna idei/ feedback/ input/ opinii pentru a ajuta la proiectarea și la modelarea proiectelor sau politicilor, fie pentru a identifica modalitățile prin care un proiect sau o politică deja agreată poate fi implementată. Consultările publice pot fi utilizate pentru a implica publicul larg, precum și părțile interesate. De cele mai multe ori, consultările sunt deschise tuturor cetățenilor în vederea participării. Organizatorii trebuie să pregătească o strategie solidă de comunicare pentru a asigura un nivel ridicat de participare și pentru a ajunge la o serie de grupuri țintă.

Consultările publice se pot face în moduri diferite, fie prin întâlniri directe, fie online.

Perioadele pentru primirea de comentarii: țin de acel moment al consultării publice în care cetățenii și părțile interesate sunt invitați să-și prezinte ideile, pentru a ajuta la rezolvarea unei probleme publice sau să ofere feedback cu privire la o politică propusă. Aceasta reprezintă o oportunitate deschisă tuturor și este ușor de implementat, mai ales în mediul online, deși este recunoscut faptul că funcționează mai bine în cadrul unor discuții de tip masă rotundă, unde ideile pot fi dezvoltate și discutate direct.

Solicitarea de propuneri direct către părți interesate și către cetățeni cu expertiză favorizează participarea, aceștia dedicând timp și resurse pe care cetățenii obișnuiți nu le au în mod necesar.

Focus-grupurile: reprezintă un instrument de consultare utilizat pentru a determina preferințele cetățenilor, în scopul evaluării anumitor propuneri și idei. De obicei, focus-grupul implică un grup de cetățeni care testează sau experimentează servicii, produse sau soluții și care pot oferi feedback de substanță. Focus-grupurile sunt de obicei compuse din aproximativ 8-10 persoane, adunate pentru o zi sau mai puțin.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Sondajele: sunt utilizate pentru a identifica opiniile și preferințele cetățenilor individuali, pe baza unei serii de întrebări specifice. Acestea pot avea loc online sau fizic (de ex., pentru a putea ajunge la grupuri care nu au acces ușor la internet). Sondajele sunt adesea deschise oricărui respondent. Sondajele de opinie publică: sunt instrumente stabilite pentru portretizarea opiniilor deținute de populație cu privire la o anumită problemă într-un anumit moment. Acestea sunt un instrument util pentru a colecta opiniile unui eșantion aleatoriu al publicului, care asigură o reprezentativitate statistică relevantă.

Atelierele/ seminariile/ conferințele/ mesele rotunde: pot fi folosite pentru a aduna opinii mai detaliate ale părților interesate sau ale experților și pentru a crea oportunități de schimb de idei. Acestea au loc online sau fizic și implică în jur de 20 până la 150 de participanți. Este important de reținut că discuțiile în grupuri mai mici sunt mai potrivite pentru dezvoltarea ideilor și schimbul de opinii, în timp ce evenimentele mai mari pot ajuta la încadrarea dezbaterii și la sensibilizarea cu privire la o anumită problemă sau politică.

Interviuri cu părțile interesate: interviurile cu părțile interesate sunt conversații individuale cu experți și părți interesate pentru a putea fi colectat feedback relevant cu privire la un proiect aflat în discuție. Interviurile pot fi structurate (o listă de întrebări prestabilite), semi-structurate (câteva întrebări pregătite și o dezvoltare naturală a conversației) sau nestructurate (încep cu întrebarea deschisă, iar restul întrebărilor se dezvoltă în funcție de răspunsurile oferite).

Necesitatea modernizării practicilor de consultare publică prin dobândirea de noi cunoștințe de către funcționarii publici implicați în acest proces. În octombrie 2020, Observatorul pentru Inovare în Sectorul Public (OPSI) din cadrul OCDE a întreprins un sondaj al țărilor membre și parteneri ale OECD pentru a sublinia nevoile de îmbunătățire a competențelor serviciului public. Rezultatele preliminare din acest sondaj sugerează patru grupuri de abilități de inovare care devin tot mai importante și necesită un nivel crescut de atenție:

- ✓ Abilități digitale, capacitatea reînnoită continuu de a utiliza tehnologiile emergente și abilități de interpretare analitică a datelor, gestionarea și însușirea datelor.
- ✓ Abilități pentru depășirea barierelor domeniului de specializare, care subîntind limite, un set de abilități și experiență pentru a încuraja colaborarea între sectoare și domenii profesionale diferite.
- ✓ Inteligența emoțională, empatia și gestionarea conflictelor.
- ✓ Rezolvarea anticipată, complexă a problemelor și gestionarea continuă a învățării și schimbării.

II. De ce este importantă consultarea?

Participarea societății civile la luarea deciziilor este un proces democratic de bază. Acest fapt crește transparența și eficiența actului de guvernare atât la nivel central, cât și la nivel local.

Implicarea cetățenilor se poate face **direct** sau **prin intermediul ONG-urilor** și astfel, devin agenți ai schimbărilor, nu doar obiectele asupra cărora se răsrâng schimbările. Totodată, la modul ideal, implicarea societății civile ar trebui să se petreacă constant, nu numai cu ocazia alegerilor sau a unor evenimente ocazionale.

Argumente pentru implicarea societății civile atunci când se inițiază un proiect important:

- expertiza ONG-urilor contribuie la creșterea calității proiectului;



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- sunt luate în considerare nevoile beneficiarilor serviciilor sociale, reprezentați de ONG/ furnizorul privat de servicii sociale;
- se oferă cadrul luării celor mai bune decizii;
- se asigură o implementare eficientă susținută de societate;
- ONG-urile pot fi implicate în implementarea politicii, prin intermediul parteneriatelor publice-privat, reducându-se astfel costurile de la buget.

Participarea publică reprezintă un principiu de bază pentru un regim democratic funcțional, general acceptat ca fiind un stimulent ce poate contribui, în mod semnificativ, la asigurarea, în practică, a unei guvernări deschise și, prin tot ceea ce reprezintă, are potențialul de a asigura:

- creșterea bazei informaționale pentru factorii de decizie;
- promovarea abordărilor inovative;
- un grad crescut de acceptare a deciziilor publice de către cetățeni;
- reducerea problemelor în implementarea deciziilor;
- un sprijin pentru procesul social de învățare (toate aceste aspecte fiind, în final, vectori de modernizare a societății românești).

Beneficiile consultării publice pentru administrația publică din România⁶:

- Deschiderea proceselor de pregătire a deciziilor către părțile interesate îi aduce oricărei instituții, pe orice tematică, un capital enorm de expertiză și legitimitate, pe care nu l-ar fi putut obține eficient, cu alte mijloace. În acest fel este suplinită o nevoie de resurse importantă (atât materială, cât și de expertiză) cu care se confruntă orice instituție a administrației publice.

- O instituție care depune eforturi în privința comunicării active despre problemele și soluțiile identificate, a fundamentării proiectului și a dezvăluirii oneste a obiectivelor pe care le urmărește, determină toți actorii interesați de problematica respectivă să se angajeze în documentarea și elaborarea unor recomandări substanțiale. Instituția primește practic echivalentul unor adevărate studii de specialitate, de care adesea o instituție publică nu poate beneficia în alt mod, în timp util și cu resurse limitate.

- Recomandările primite în cadrul procesului de elaborare a unui act normativ reprezintă piatra de temelie a colaborării dintre instituția publică și comunitatea pe care o deservește.

- Implicarea tuturor actorilor interesați previne numeroase probleme în privința calității deciziei/actului normativ, dar mai ales în implementarea acestuia la nivelul comunității.

- O instituție deschisă la cooperare va primi recomandări utile, concrete și valoroase din partea participanților la procesul de consultare pe marginea proiectului de act normativ.

- Participarea publicului crește încrederea în administrația publică. O instituție deschisă la cooperare se bucură de legitimitate în ochii întregii comunități.

- Participarea cetățenilor la procesul decizional duce la îmbunătățirea relațiilor din comunitate.

- Participarea cetățenilor crește potențialul de dezvoltare al comunității.

În cazul serviciilor sociale, consultarea este importantă, în egală măsură:

- pentru beneficiar/ pentru aparținători
- pentru serviciul social
- pentru comunitate

⁶ https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2021/03/4-GHID-de-aplicare-a-Legii-52_2003.pdf



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Prevederi legate de consultare sunt incluse în **Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale.**

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale

- **Carta drepturilor beneficiarilor** – diferă ca prezentare în standarde de la un serviciu la altul, însă drepturile sunt similare

Exemple

O25/2019 – anexa 1 - serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi	O29/2019 – anexa 1 - serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice
„Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor Carta drepturilor beneficiarilor , denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:	„Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor. Carta drepturilor beneficiarilor , denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:
1. de a fi informați , ei și părinții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;	1. de a fi informați , ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim ;	
3. de a-și exprima liber opiniile/ dorințele/ aspirațiile privind toate aspectele vieții și dezvoltării personale;	3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile ;
4. de a gândi și acționa autonom , cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;	
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate ;	
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate de centru sau la care li se facilitează accesul;	6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în ROF-ul centrului și misiunea acestuia;	7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;	
9. de a nu fi abuzați , neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;	
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;	
11. de a nu fi exploatați economic (exploatare prin muncă, confiscarea banilor și bunurilor proprii);	11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
12. de a nu li se impune restricții de	12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic și alt personal calificat, precum și a celor convenite prin ROF-ul centrului;	psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;	
14. de a beneficia de intimitate;	
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;	
16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;	
17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;	17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare , cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
18. de a practica cultul religios dorit;	
19. de a nu desfășura activități aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial , împotriva voinței lor;	19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial , împotriva voinței lor;
20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;	
21. de a avea acces la toate informațiile care îi privesc	21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc , deținute de centrul rezidențial;
22. de a fi informați la zi , în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;	
	23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
	24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
23. de a fi tratați individualizat , pentru o valorizare maximală a potențialului personal."	25. de a fi tratați individualizat , pentru o valorizare maximală a potențialului personal." 25. de a fi tratați individualizat , pentru o valorizare maximală a potențialului personal."
„Personalul centrului își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică. Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii, asigurarea unui tratament egal pentru toți copiii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul și pentru protecția copiilor. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind Codul de etică."	„Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care 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."





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- **Consultarea beneficiarilor** – conținutul diferă în standarde de la un serviciu la altul, dar anumite principii privind opinia, consultarea și participarea beneficiarilor sunt transversale

Exemple

O25/2019 – anexa 1 - serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi	O29/2019 – anexa 1 - serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice
Modul II Evaluare și planificare S1 Evaluarea copilului S1.4 Fișele de evaluare și rapoartele trimestriale conțin o rubrică în care se consemnează, sub semnătură, opinia copilului și a persoanelor implicate în evaluare și reevaluare.	Modul II Evaluare și planificare S2 Planificare activități/ servicii S2.3 Dosarul personal și cel de servicii al beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.
Modul III Viața cotidiană S1 Alimentație S1.3 (...) meniurile sunt stabilite cu consultarea beneficiarilor, în funcție de nevoile, vârsta, preferințele și programul zilnic al acestora	
S2 Îngrijire personală S2.1 Obiectele de igienă personală se achiziționează după consultarea prealabilă a copiilor, în funcția de vârstă și gradul de maturitate ale acestora.	
S3 Recreerea și socializarea S3.1 Copiii participă activ la elaborarea programului, fiind încurajați să-și exprime opiniile și preferințele în proiectarea și derularea activităților, din timpul liber. Copiii au dreptul să decidă dacă participă sau nu la activitățile de recreere-socializare organizate de centru.	
S3.3 La programarea activităților de recreere și socializare, copiii sunt obligatoriu consultați .	
S5 Participare și implicare în viața personală și în viața comunității S5.1 Centrul realizează informarea și consilierea copiilor cu privire la dreptul de a-și exprima opiniile/dorințele/aspirațiile privind viața și dezvoltarea proprie Personalul centrului are obligația ca, la toate deciziile importante pentru viața copilului aflat în	

Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
 Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

sistemul de protecție specială să țină cont de opiniile/propunerile și aspirațiile acestuia, precum și, după caz, de sugestiile familiei/altor persoane de care acesta este atașat care privesc exclusiv dezvoltarea și interesul superior al copilului. Opiniile copiilor îngrijiți în centru se consemnează în dosarul personal al beneficiarului, în registrul de sugestii/sesizări și reclamații, precum și în actele administrative care implică acordul beneficiarului și/sau al părinților. Coordonatorul centrului urmărește respectarea acestei obligații și a modului în care personalul cunoaște și ține cont, în activitatea proprie, de opiniile și dorințele beneficiarilor. Centrul deține și aplică o procedură proprie privind modalitățile de exprimare și comunicare, de către copii, a opiniilor, dorințelor, cerințelor, aspirațiilor lor, precum și regulile aplicabile în cazul părinților sau a altor persoane care au un impact pozitiv în viața acestora sau de care sunt atașați copiii. Procedura este elaborată de furnizorul de servicii care administrează centrul. Centrul realizează, cel puțin o dată/an, sesiuni periodice de informare și instruire a copiilor. Personalul centrului informează și instruește copiii asupra modalităților prin care aceștia își pot exprima și comunica opiniile/dorințele/propunerile referitoare la mediul de viață, serviciile primite și activitățile în care sunt implicați, se asigură că aceștia conștientizează importanța participării la toate procesele decizionale care îi privesc și îi ajută să înțeleagă motivele pentru care unele din opiniile/dorințele lor nu pot fi luate în considerare.

Modul V Activități specifice/ servicii
 S2 Pregătire pentru viața independentă
 S2.1 La realizarea evaluării, cât și a programului (pentru viața independent) se iau în considerare **opinia și aspirațiile** copilului, în raport cu vârsta și nivelul de dezvoltare al acestuia.

S3 Integrare/ reintegrare socială
 S3.1 Planul personalizat pentru viață autonomă se elaborează de managerul de caz, în colaborare cu personalul de specialitate al centrului sau al furnizorului (angajat sau contractat) și cu **consultarea** copilului, după caz (vârsta, grad de maturitate și dezvoltare).



Centrul de Resurse și Informare
 pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
 Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

<p>Modul VII Drepturi și etică S1 Respectarea drepturilor copilului și a eticii profesionale S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor....</p>	<p>Modul V Drepturi și etică S1 Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor....</p>
<p>S1.4 Centrul măsoară gradul de satisfacție a copiilor în scopul evaluării calității activităților desfășurate. Centrul aplică o metodologie proprie de măsurare a gradului de satisfacție al copiilor care stabilește procedeele și instrumentele utilizate (ex: chestionare, discuții individuale și de grup, etc.).</p>	<p>S1.2 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată. În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.</p>
<p>S3 Sugestii/ sesizări/ reclamații Rezultat: Opiniile copiilor, precum și aspectele și situațiile care nemulțumesc copiii sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea furnizorului de servicii sociale care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.</p>	<p>S3 Sesizări/ reclamații Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</p>





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

MODULUL 2 – Recomandări practice pentru consultarea beneficiarilor. Categoriile de instrumente utilizate pentru consultarea beneficiarilor.

În loc de sumarizare:

Toate standardele analizate în cadrul Modulului 1 pleacă de la importanța adecvării serviciilor sociale (activități, practici, instrumente etc) la nevoile resimțite de fiecare categorie de beneficiari în parte. Așa cum ați observat, consultarea beneficiarului este un proces permanent, pe parcursul suportului acordat, de la momentul evaluării inițiale, până la finalizarea acordării acestuia.

De aceea, pe parcursul acestui Modul, vom analiza:

- I. Implicarea beneficiarului în funcție de vârstă/problematică în demersul de consultare.
- II. Cum influențează vulnerabilitatea capacitatea de participare în consultare?. Servicii oferite vs. Nevoi ale beneficiarilor. Evaluarea subiectivă a serviciilor primite
- III. Consultarea beneficiarului – formal și informal. Planificarea riguroasă a consultării beneficiarilor . Metode și tehnici de dezvoltare a participării beneficiarilor în serviciile sociale de zi sau rezidențiale.



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

I. Implicarea beneficiarului în funcție de vârstă/problematică în demersul de consultare.

Verificarea gradului de satisfacție al clienților serviciului social este importantă atât pentru beneficiar și familia acestuia, cât și pentru serviciul social și pentru comunitatea în care acesta se dezvoltă. Acest lucru poate ajuta la evaluarea eficacității serviciilor oferite și la identificarea îmbunătățirilor necesare pentru a îndeplini nevoile și așteptările beneficiarilor. De asemenea, poate ajuta la dezvoltarea unei imagini pozitive asupra serviciului social și supra organizației/instituției care susține serviciul social (primărie/ DGASPC/ ONG etc)

Feedback-ul beneficiarilor poate fi utilizat pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și pentru a asigura că acestea sunt personalizate și adaptate nevoilor unice ale fiecăruia. Opinia beneficiarilor poate genera soluții pe care, uneori, profesioniștii nu le întrevăd. Se pot identifica bariere care împiedică accesul clienților la serviciile sociale oferite și se pot găsi soluții pentru a le elimina.

Vârsta și problematica beneficiarilor din serviciile sociale sunt indicatori în funcție de care trebuie să ne găsim strategii de implicare a lor în exprimarea opiniei, în participare, în consultare. Aceste strategii de implicare serviciile sociale facilitează accesul la drepturi de participare, protecție și de dezvoltare ale beneficiarilor.

Vârsta și gradul de maturitate sunt repere stabilite în dezvoltarea copilului și la care se face apel în momentul în care se recomandă consultarea copilului în acțiuni și activități care îl privesc.

Astfel, chiar înainte de împlinirea vârstei de 10 ani, însă în mod obligatoriu după împlinirea acestei vârste, copilul capabil de discernământ are dreptul de a-și exprima liber opinia asupra oricărei probleme care îl privește. În orice procedură judiciară sau administrativă care îl privește, copilul are dreptul de a fi ascultat.

Copilul care nu a împlinit vârsta de 10 ani poate fi ascultat dacă autoritatea competentă consideră că audierea lui este necesară pentru soluționarea cauzei. Copilul are dreptul să depună singur plângeri referitoare la încălcarea drepturilor sale fundamentale.

Copilul care a împlinit 10 ani și este implicat într-o procedură de adopție internă trebuie să își dea consimțământul în fața instanței judecătorești, în faza de încuviințare a adopției. Adopția nu va fi încuviințată de instanță fără consimțământul copilului.

Copilul care a împlinit vârsta de 14 ani poate cere încuviințarea instanței judecătorești de a-și schimba felul învățaturii și al pregătirii profesionale. Măsurile de protecție specială a copilului care a împlinit vârsta de 14 ani se stabilesc numai cu consimțământul acestuia. Religia copilului care a împlinit 14 ani nu poate fi schimbată fără consimțământul acestuia.



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Copilul poate încheia un contract de muncă în calitate de salariat la împlinirea vârstei de 15 ani, cu acordul părinților sau al reprezentanților legali, pentru activități potrivite cu dezvoltarea fizică, aptitudinile și cunoștințele sale, dacă astfel nu îi sunt periclitate sănătatea, dezvoltarea și pregătirea profesională.

Copilul care a împlinit 16 ani are dreptul să-și aleagă singur religia și dobândește capacitate de muncă la împlinirea vârstei de 16 ani .

Este de observat că, în situația copilului, participarea copilului este din ce în ce mai semnificativă în raport cu vârsta și dobândirea capacității de a înțelege semnificația alegerilor și faptelor sale și urmările pe care acestea le au. Cu alte cuvinte, copilul devine responsabil doar în contextul în care are exercițiul participării, alegerii în situații de viață care îl privesc. În tot acest proces, copilul are nevoie de sprijin și acordarea acestuia este o responsabilitate a părinților/a reprezentanților legali, a membrilor familiei, a comunității și a fiecărui profesionist cu care acesta a intrat în relație.

Capacitatea înțelegerii faptelor sale (capacitatea de discernământ) apare în situația în care, beneficiarul serviciilor sociale este persoană vârstnică, persoană cu dizabilități, persoană dependentă. Serviciul social trebuie să înțeleagă cum poate facilita participarea activă a acestor beneficiari în activitățile care îi privesc și care pot influența dinamica grupului din care fac parte și a serviciului social de care beneficiază.

Persoanele vârstnice își mențin capacitatea de exercițiu și evaluarea nevoilor acestora și a gradului de dependență⁷ este realizată în context complex⁸, urmărindu-se identificarea necesității supravegherea sau ajutorul (temporar/partial/integral).

Pentru a asigura respectarea demnității, a drepturilor și libertăților, dar și a voinței, nevoilor și preferințelor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, precum și încurajarea autonomiei lor, a fost regândit cadrul legal⁹ cu referire la punerea sub interdicție a persoanelor cu dizabilități intelectuale.

Astfel, avem definiții următorii termeni:

- **Dizabilitate intelectuală.** Capacitate semnificativ redusă de a înțelege informații noi sau complexe și de a învăța și de a aplica noi abilități. Persoana cu dizabilitate intelectuală are o capacitate redusă de a face față în mod independent.
- **Dizabilitate psihosocială .** Se referă la persoanele care au primit un diagnostic de sănătate mintală și care au experimentat stigmatizarea, discriminarea și excluderea.

⁷ Prin dependență se înțelege situația unei persoane care, ca rezultat al pierderii autonomiei din cauze fizice, psihice sau mentale, necesită ajutor semnificativ și/sau îngrijire pentru a realiza activitățile de bază ale vieții de zi cu zi

⁸ Criteriile de încadrare în grade de dependență se stabilesc prin evaluarea statusului funcțional, senzorial și psihoafectiv al persoanei vârstnice.

⁹ Legea 140/ 2022 privind unele măsuri de ocrotire pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale și modificarea și completarea unor acte normative și Ordinul privind aprobarea metodologiei și a raportului de evaluare medicală și psihologică a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale în contextul dispunerii, prelungirii, înlocuirii sau ridicării măsurii de ocrotire (noiembrie 2022)



Exercițiu:

Identificați și enumerați care sunt elementele care ar putea să influențeze participarea beneficiarilor din cadrul serviciului în care vă desfășurați activitatea:

II. Cum influențează vulnerabilitatea capacitatea de participare în consultare? Servicii oferite vs. Nevoi ale beneficiarilor. Evaluarea subiectivă a serviciilor primite.

Atunci când gândim modalitatea în care dorim consultarea beneficiarilor din serviciile sociale, trebuie să identificăm care sunt vulnerabilitățile acestora.

Legea asistenței sociale¹⁰ definește grupul vulnerabil ca fiind "persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde *capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială*".

Este important să înțelegem că persoanele care constituie grupurile vulnerabile sunt persoane *lipsite de suport, care se află adesea în stare cronică de sărăcie, fiind în incapacitate de a profita de oportunități sau de a se apăra în fața problemelor care pot apărea*.

Putem încerca descrierea principalelor elemente care descriu vulnerabilitatea:

1. Condiții de viață ale grupurilor vulnerabile sunt:
 - locuințe precare sau lipsa locuinței,
 - șomaj,
 - nivel de educație scăzut,
 - lipsa veniturilor.
2. Beneficiarii serviciilor sociale sunt persoanele și familiile aflate în situații de dificultate, grupuri sociale în situații de dificultate sau risc, generatoare de marginalizare sau excludere socială.
Beneficiarii de servicii sociale pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane dependente de consumul de droguri, alcool sau alte substanțe toxice, persoane care au părăsit penitenciarele, familii monoparentale, persoane afectate de violența în familie, victime ale traficului de ființe umane, persoane infectate sau bolnave HIV/SIDA, fără venituri sau cu venituri mici, imigranți, persoane fără adăpost, bolnave cronice, persoane care suferă de boli incurabile, precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială.

¹⁰ Legea Nr. 292/2011 Legea asistenței sociale, actualizată



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Exercițiu:

Care credeți că sunt principalele nevoi ale acestor categorii de beneficiari (încercați să fiți cât mai specifici) ?

Ce tipuri de servicii ați oferi pentru asigurarea acestor nevoi?

3. Persoanele care aparțin grupurilor vulnerabile au o stimă de sine scăzută, o imagine de sine negativă care este integrată și activă în toate domeniile vieții.

Exercițiu:

Care credeți că sunt principalele nevoi ale acestor categorii de beneficiari (încercați să fiți cât mai specifici) ?

Ce tipuri de servicii ați oferi pentru asigurarea acestor nevoi?

Participarea și implicarea beneficiarilor în evaluarea serviciilor sociale pe care le primesc poate fi:

- *Diminuată, dacă nu inexistentă*, datorită lipsei stimei de sine sau a pierderii capacității de relaționare sau prin degradarea stării de sănătate.
- *Dominată de dependența de suport din partea altora* (persoane sau autorități). Aceste comportamente reflectă adeseori nu doar nevoia de suport, ci și convingerea indusă în plan social că "suportul li se cuvine", aceste persoane refuzând participarea la activități care ar conduce la ieșirea din vulnerabilitate (activități școlare, activități de tip terapeutic, cursuri de calificare- recalificare).
- Beneficiarii rezilienți, care au dezvoltat mecanisme de a rezolva toate situațiile de dificultate în care se află contrar resurselor pe care le au (umane, relaționare, culturale etc). Și în acest context există riscul apariției dezechilibrului rapid în situația în care nu-și acordă timpul/nu sunt ajutați să își consolideze achizițiile în plan personal.



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Exercițiu:

	<i>Descrieți care ar fi modalitatea în care ar reacționa beneficiarii în contextul în care ar trebui să participe:</i>
Lipsa stimei de sine sau a pierderii capacității de relaționare sau prin degradarea stării de sănătate	
Dependența de suport din partea altora	
Capacitate de a rezolva toate situațiile de dificultate contrar resurselor pe care le au	

III. Consultarea beneficiarului – formal și informal. Planificarea consultării beneficiarilor. Metode și tehnici de dezvoltare a participării beneficiarilor în serviciile sociale de zi sau rezidențiale.

Așa cum a fost prezentat în paginile anterioare, participarea beneficiarului în activitatea serviciului social este firească, zilnică și impactul participării beneficiarilor asupra calității serviciilor sociale există chiar dacă el nu este măsurat.

Exercițiu¹¹:

Prevederile Standardului	Identificați care sunt activitățile care presupun consultarea beneficiarului și argumentați în ce fel acestea influențează derularea activităților serviciului.
<p>MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3) STANDARD 1 – INFORMARE</p> <p>Centrul de zi, denumit în continuare, după caz, centrul, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la misiunea sa/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.</p> <p>Rezultate așteptate: Copiii, părinții acestora și orice persoană interesată au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, misiunea/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.</p>	

¹¹ Ordinul 27/2019 Standarde de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți

Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

S1.1. Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite. Centrul deține permanent un număr suficient de materialele informative care pot fi puse la dispoziția părinților și copiilor. Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, condiții de admitere și de frecvență a acestuia, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, cuantumul contribuției financiare în sarcina părinților copiilor, după caz, etc.

Centrul realizează anual acțiuni de informare a comunității în ceea ce privește serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare, relaționarea și complementaritatea cu alte servicii sociale, importanța existenței acestor servicii pentru copiii din comunitate și familiile acestora.

Imaginea copiilor și a părinților, precum și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

S1.2. Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali anterior admiterii copiilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate. Centrul stabilește un program de vizită pentru informarea copiilor și a părinților acestora/altor membri de familie. Programul trebuie să prevadă cel puțin o zi de vizită/lună și este afișat la intrarea în centru. În ziua de vizită, centrul este deschis și altor persoane din comunitate care doresc să cunoască organizarea și funcționarea acestui serviciu.

Im: Programul de vizită, destinat copiilor, în calitate de potențiali beneficiari, precum și aparținătorilor acestora, este afișat într-un loc vizibil la intrarea în centru.

S1.3. Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali cu privire la regulile de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului. Anterior admiterii copilului și încheierii contractului de furnizare servicii cu părinții



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

acestuia, centrul asigură informarea lor cu privire la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor. Coordonatorul centrului este responsabil cu informarea inițială sau nominalizează o persoană, din angajații centrului, care realizează această activitate. Părintele/părinții sau, după caz, reprezentantul legal, precum și beneficiarii (corespunzător vârstei și gradului lor de maturitate) sunt informați/instruiți.

Documentul prin care se consemnează informarea acestora va conține: data la care s-a efectuat informarea/instruirea, numele și semnătura părintelui/părinților sau, după caz, ale reprezentantului legal, numele beneficiarului și semnătura acestuia (pentru copilul care a împlinit 10 ani), numele și semnătura persoanei care a realizat informarea/instruirea, materialele informative prezentate sau tema informării/instruirii. Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare/instruire și consiliere a beneficiarilor privind activitatea proprie și regulamentele aplicate. Im: Părintele/părinții sau, după caz, ale reprezentantului legal, precum și beneficiarii (corespunzător vârstei și gradului lor de maturitate), sunt informați; documentul privind informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.

...

Analizând rezultatul exercițiului anterior, veți identifica faptul că avem mai multe categorii de activități necesare pentru consultarea beneficiarului sau pentru care este necesară participarea beneficiarului:

- Activitățile anterioare primirii beneficiarilor și care sunt realizate în baza proiectului instituțional și a recomandărilor legale (importante pentru funcționarea serviciului, pentru respectarea cadrului legal și autoritățile relevante, importante pentru relația cu toți membrii comunității și beneficiarii/apartinătorii acestora, importante pentru partenerii din comunitate etc);
- Activitățile curente adresate grupului de beneficiari de la un moment dat (importante pentru coerența serviciilor oferite în raport cu nevoile acesui grup/apartinătorilor și pentru proiectul instituțional);
- Activitățile adresate fiecărui individ în parte și nevoilor sale specifice (care sunt relevante pentru atingerea obiectivelor stabilite în cadrul planului de servicii).





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

În cadrul acestor activități, sunt diferite ocazii de a prelua opinia beneficiarilor în mod formal sau informal.

Contexte formale de participare a beneficiarilor și de exprimare a opiniei	Unde se regăsesc capitalizate?	Contexte informale de încurajare a exprimării opiniei beneficiarilor și de preluare a acesteia	Unde se regăsesc capitalizate?
Sunt date de cerințele /prevederile legale sau procedurile stabilite ale instituției; Semnarea contractului de servicii și a Regulamentelor. Stabilirea și realizarea obiectivelor în cadrul unor planuri de servicii. Participarea la evaluările activităților realizate. Întâlniri cu finanțatori sau diferite categorii de evaluatori etc.	Documente Proceduri Fișe Planuri de servicii Fișe de evaluare Dosarele beneficiarilor Registre Rapoarte de evaluare	Realizarea activităților ad hoc: activități de loisir în cadrul cărora beneficiarii își pot evidenția opiniile. Activitățile în comunitate la care persoanele cu dizabilități participă cu plăcere. Întâlniri cu aparținători/membrii comunității în activități de petrecere a timpului liber sau în afara unui program stabilit și cu obiective specifice etc.	Fișe de observare Descrierea activității Caiet de opinii ...

În situația în care ne propunem să încurajăm participarea beneficiarului într-un proces de consultare cu privire la serviciul social, este necesară stabilirea unor repere clare, ușor de identificat de către acesta. Beneficiarii (copii/ părinții acestora, adulți, persoane cu dizabilități sau persoane vârstnice etc) trebuie să înțeleagă întrebările legate de serviciul social, iar consultarea trebuie să fie riguros planificată, să confere predictibilitate beneficiarilor/aparținătorilor și angajaților.

Planificarea activității de consultare a beneficiarului se bazează pe un set de întrebări simple, la care echipa serviciului are nevoie să își răspundă. Este important de subliniat că inclusiv în cadrul realizării acestei planificări este necesară implicarea beneficiarilor/aparținătorilor! Sunt pași care se parcurg în programarea oricăror activități:

Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

	Ce presupune?
Ce trebuie făcut?	Ce anume ne propunem să facem la nivel de serviciu social? Care sunt obiectivele noastre?
Când trebuie făcut?	Într-un serviciu social este importantă planificarea activității beneficiarilor și, dacă stabilim un calendar și un orar trebuie să fie realizat în funcție de acest program – individual și de grup – dar și de capacitatea individuală a fiecărui beneficiar de a participa (program de somn, capacitate de concentrare etc). Este un eveniment unic? Se va relua? După cât timp?
Unde trebuie făcut?	Într-un spațiu confortabil, familiar și sigur pentru beneficiar, care să permit participarea fără bariere a acestuia/a aparținătorilor săi.
De către cine trebuie făcut?	Depinde de obiectivul și tipul de relație dintre personal și beneficiari. De ex, dacă ne propunem să aflăm gradul de satisfacție a beneficiarilor în raport cu activitatea depusă de angajați, poate că ar fi bine ca mediatorul activității să nu fie subiect al evaluării/chestionarului aplicat să fie anonim?!
Cum trebuie făcut?	Pot fi realizate activități structurate, de grup sau individuale, pot fi aplicate chestionare sau realizate interviuri etc. Important este ca beneficiarii să fie informați din timp, aparținătorii să fie și ei informați (dacă sunt în relație cu serviciul), angajații să se asigure că scopul acestei activități este înțeles corect. Ce se va întâmpla cu rezultatele acestor activități? Cum se vor sumariza? Cum se vor regăsi concluziile și sugestiile beneficiarilor în activitățile serviciului social? Beneficiarii vor fi implicați în integrarea acestor concluzii în proiectul instituției?
Cu ce resurse trebuie făcut?	Resurse umane Instrumente realizate: chestionare, fișe de observație, cutie cu opinii etc Mijloace de comunicare: telefon/on line etc

Aceste repere vin să operaționalizeze conceptul de calitate a serviciului și de respectare a accesului la drepturi a beneficiarilor/aparținătorilor acestuia. Pentru calitate sunt 2 dimensiuni importante:

Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- Dimensiunea tehnică, exprimată prin ceea ce primește beneficiarul: condiții de găzduire, accesibilizarea mediului, calitatea alimentației, îngrijirile medicale, servicii derecuperare, recreere, etc;
- Dimensiunea funcțională, exprimată în relații, (cum se desfășoară interacțiunea beneficiar – furnizor de servicii, beneficiar – personal din serviciu social), cum ar fi informarea, comunicarea, participarea beneficiarului la toate deciziile care îl privesc, exprimarea opiniei beneficiarului cu privire la serviciile oferite, etc .

Așa cum aminteam anterior, beneficiarul serviciilor sociale (ca orice persoană, de altfel), percepe subiectiv serviciile primite. El are nevoie să își exprime opinia cu privire la indicatori clari și foarte relevanți pentru el:

- Aspecte tangibile: cladiri, echipamente, dotări, personal, comunicații;
- Acces: accesibilizarea mediului;
- Siguranță: lipsa pericolului, a riscului, a îndoielii;
- Comunicare: informarea beneficiarului în timp util și limbaj accesibil;
- Competență: personal de specialitate, abilități și cunoștințe;
- Înțelegerea față de beneficiar: efortul de a cunoaște beneficiarul și nevoile sale.
- Credibilitate: abilitatea de a respecta angajamentele, contractele;
- Promptitudine: dorința de a ajuta beneficiarii, de a fi cât mai prompt;
- Politețe: respect, considerație, amabilitate;
- Onestitate: cinste și corectitudine;

Evaluarea acestor indicatori poate fi regăsită în cadrul unui interviu sau în cadrul unui chestionar care să permită beneficiarilor răspunsuri în conformitate cu opinia lor cu privire la serviciile oferite.

Exercițiu:

Realizați un set de întrebări (în chestionar) adresate beneficiarilor și care să urmărească identificarea:

	Beneficiar copil de 16 ani	Persoană vârstnică
Satisfacția față de efortul de a cunoaște beneficiarul și nevoile sale.		
Satisfacția față de informarea beneficiarului în timp util și limbaj accesibil		
Calitatea îngrijirii acordate în timpul mesei		

În toate standardele de calitate este menționată necesitatea asigurării condițiilor pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu privire la serviciile primite și existența unei proceduri în acest sens. Scopul acesteia este ”încurajarea beneficiarilor să ofere sugestii pentru



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
 Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte privind cazurile de abuz și neglijare”.

Mai mult, chiar, sugerează necesitatea punerii la dispoziția beneficiarilor a unui recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Și standardul continuă cu cerințe referitoare la perioada de analiză a conținutului și la necesitatea unei proceduri.

Pentru a reuși să facem această cutie să își atingă scopul este important să avem în minte specificitatea beneficiarului (copil, tânăr, persoană cu dizabilități, persoană vârstnică), exercițiul pe care aceasta l-a avut anterior pentru a utiliza acest tip de instrument (dacă știe care îi este scopul, dacă a înțeles cum poate proceda), care sunt instrumentele de comunicare utilizate.

Exercițiu:

Realizați o activitate prin care să prezentați beneficiarilor utilitatea cutiei de sugestii și să le explicați care sunt urmările generate de acțiunea lor, pentru următoarele categorii de beneficiari:

	Activitate
Copil de 10 ani, fără participare școlară anterioară, venit la Centrul de zi din comunitate, în urmă cu o săptămână.	
Persoană cu dizabilitate intelectuală, cu capacitate de exercițiu restrânsă	
Copil de 14 ani, lăsat în grija bunicilor vârstnici, fără venituri	





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

ACTIVITATI PRACTICE

ACTIVITATEA PRACTICA 1

Nume si prenume:

Profesia:

Serviciul:

Activitate practică:

Realizați o fișă cu prevederile legislative din standardele de calitate ale serviciului pe care îl reprezentați din perspectiva consultării beneficiarului, pe care le aplicați în lucrul zi de zi cu beneficiarii. Realizați o enumerare completă din conținutul standardelor referitoare la consultarea beneficiarilor, a celor pe care le aplicați, a celor pe care nu le aplicați și motivul. De asemenea, dacă aveți prevederi care nu se aplică deloc la nivel de serviciu, este important să menționați acest lucru și motivele pentru care nu se aplică.

Prevedere cu privire la consultarea beneficiarului în standardul de calitate care descrie activitatea din serviciul social în care îmi desfășor activitatea	Stadiu de aplicare în serviciu	
	Se aplică	Nu se aplică – deoarece....
De ex: Modul II Evaluare și planificare S1 Evaluarea copilului S1.4 Fișele de evaluare și rapoartele trimestriale conțin o rubrică în care se consemnează, sub semnătură, opinia copilului și a persoanelor implicate în		



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

evaluare și reevaluare.		
....		

- Îmi propun să îmbunătățesc în activitatea mea: următoarele aspecte:

ACTIVITATEA PRACTICA 2

Nume si prenume:

Profesia:

Serviciul:

Realizați descrierea unei activități pe care o desfășurați în mod curent la dumneavoastră în serviciu (este o activitate de grup/individuală? Este zilnică/săptămânală/ori de câte ori este nevoie? Face parte din activitățile de organizare a centrului? Este o activitate specifică? etc). Ce propuneri de îmbunătățire a acestei activități aveți?

Puteți descrie cum se regăsește opinia beneficiarilor exprimate ca urmare a derulării acestei activități în cadrul activității generale a serviciului?

ACTIVITATEA PRACTICA 3



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Nume si prenume:

Profesia:

Serviciul:

Realizați împreună cu colegii dumneavoastră un chestionar de măsurare a satisfacției pentru beneficiarii centrului în care vă desfășurați activitatea. Puteți să alegeți ce subiect de interes vi se pare interesant (satisfacția beneficiarilor față de meniul pe care îl aveți/activitățile de timp liber/ pogramul realizat de sărbători etc).

După realizarea acestui chestionar, aplicați-l unui număr de 5 beneficiari din serviciu și faceți un scurt raport care descrie răspunsurile acestora.

Cum se vă propuneți să se regăsească opinia beneficiarilor în activitățile planificate?



Centrul de Resurse si Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Curs "Consultarea beneficiarilor - element fundamental în demersul de asigurare a calitatii serviciilor sociale"

CHESTIONAR DE EVALUARE A OPINIILOR DESPRE CURS

A) *Incercați simbolul potrivit aprecierii dvs. pentru fiecare tip de rezultat al cursului de formare*

- | | | | |
|---|---|---|---|
| • Conținutul programului a fost adecvat | ☺ | ☹ | ☹ |
| • Metodele pedagogice au fost interactive și antrenante | ☺ | ☹ | ☹ |
| • Informația transmisă a fost interesantă | ☺ | ☹ | ☹ |
| • Schimbul de experiență cu colegii a fost util | ☺ | ☹ | ☹ |

B) *Va rugăm să enumerați:*

a) Elementele care sunt absolut importante atunci când vă gândiți la Consultare beneficiarului și pe care le-ați analizat:

b) Dacă ar fi să transmiteți unor colegi care lucrează în alt serviciu social că este importantă Consultarea beneficiarilor, care ar fi cele mai importante **două idei** pe care le-ați transmite?

Va multumim!





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Varianta de chestionar de evaluare a cunostintelor cursantilor

Întrebări cu răspuns multiplu:

1. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale este importantă pentru:

- a) beneficiari
- b) serviciul social
- c) direcția de sănătate publică
- d) comunitate

2. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale are loc în:

- a) serviciile sociale publice
- b) serviciile educaționale
- c) serviciile medicale
- d) serviciile sociale private

3. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale are loc:

- a) cu ocazia evaluării la admiterea în serviciu
- b) la stabilirea turelor de personal
- c) ori de câte ori se ia o decizie în interesul lor
- d) pentru stabilirea programului zilnic

4. Consultarea beneficiarilor serviciilor sociale se poate realiza prin:

- a) chestionar de satisfacție
- b) discuții individuale
- c) cutie pentru sugestii și reclamații
- d) conferințe



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

DAP Social Dialog, Acțiune, Profesionalism pentru dezvoltarea sistemului de servicii sociale în județul Ialomița
Cod SIPOCA/SMIS2014+: 955/150967. Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

5. Participarea și implicarea beneficiarilor în evaluarea serviciilor sociale pe care le primesc poate fi diminuată din cauza:

- a) neatenției
- b) lipsei stimei de sine
- c) dizabilității intelectuale
- d) degradării stării de sănătate

6. Opinia beneficiarilor în urma consultării formale se regăsește în următoarele documente:

- a) contractul de furnizare a serviciilor
- b) fișe de evaluare
- c) plan de servicii
- d) registrul de sugestii și reclamații

Întrebări cu răspuns deschis:

7. Care sunt contextele în care solicitați formal opinia beneficiarilor?

8. Care sunt contextele în care solicitați informal opinia beneficiarilor?



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale C.R.I.P.S.