

**I ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE**

**Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura furnizorului	

**Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

2. Furnizorul comunică planul strategic atât personalului, beneficiarilor și familiilor acestora, cât și comunității și

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

## II DREPTURI

### **Definiție:**

*Furnizorii se angajează să protejeze și să promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală. Furnizorii întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive*

Total puncte obținute	
Semnătura furnizorului	

### **Standarde**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

**III ETICĂ**

**Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

**Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

**Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

**Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

4. Furnizorul apelează la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor și implementarea plan

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

**Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

**Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

**VI PARTICIPARE**

**Definitie:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

**Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

## VII PARTENERIATE

### **Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

### **Standarde:**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

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

**Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:**

**Punctajul evaluatorului :**

## VIII ORIENTAREA PE REZULTATE

### **Definiție:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

### **Standarde:**

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

<b>Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:</b>	<b>Punctaj:</b>

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

<b>Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:</b>	<b>Punctaj:</b>

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

<b>Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:</b>	<b>Punctaj:</b>

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

<b>Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:</b>	<b>Punctaj:</b>

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

<b>Enumerați elementele/aspectele îndeplinite:</b>	<b>Punctaj:</b>

## IX ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ

### **Definitie:**

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

Total puncte obținute	
Semnătura evaluatorului	

### **Standarde:**

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