



MONITORUL OFICIAL

AL

ROMÂNIEI

Anul 172 (XVI) — Nr. 760

PARTEA I
LEGI, DECRETE, HOTĂRÂRI ȘI ALTE ACTE

Joi, 19 august 2004

SUMAR

Nr.	Pagina	Nr.	Pagina
DECIZII ALE CURȚII CONSTITUȚIONALE			
Decizia nr. 298 din 6 iulie 2004 referitoare la excepția de neconstituționalitate a prevederilor art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției.....	1-3	în România cetățenilor străini în baza acordurilor, înțelegerilor, convențiilor sau protocoalelor internaționale de reciprocitate în domeniul sănătății, la care România este parte.....	3-4
ORDONANȚE ALE GUVERNULUI ROMÂNIEI			
63. — Ordonanță pentru modificarea art. 2 din Legea nr. 296/2002 privind acordarea asistenței medicale		ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE 422. — Ordin al ministrului muncii, solidarității sociale și familiei pentru aprobarea Standardelor obligatorii de calitate privind serviciile sociale specializate din România, furnizate în sistem public, privat și parteneriat public-privat.....	4-8

DECIZII ALE CURȚII CONSTITUȚIONALE

CURTEA CONSTITUȚIONALĂ

DECIZIA Nr. 298

din 6 iulie 2004

referitoare la excepția de neconstituționalitate a prevederilor art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției

Ioan Vida — președinte
Aspazia Cojocaru — judecător
Kozsokár Gábor — judecător
Acsinte Gaspar — judecător
Petre Ninosu — judecător
Ion Predescu — judecător
Șerban Viorel Stănoiu — judecător
Florentina Baltă — procuror
Gabriela Dragomirescu — magistrat-asistent șef

Pe rol se află soluționarea excepției de neconstituționalitate a art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției. Excepția a fost ridicată de Oreste Stamatiu din Oradea în Dosarul nr. 8.089/CA/2003 al Tribunalului Bihor — Secția comercială și contencios administrativ.

La apelul nominal se constată lipsa părților, față de care procedura de citare este legal îndeplinită.

Reprezentantul Ministerului Public pune concluzii de respingere a excepției, arătând că prevederile de lege criticate nu contravin textelor din Constituție invocate ca fiind încălcate.

CURTEA,

având în vedere actele și lucrările dosarului, constată următoarele:

Prin Încheierea din 30 martie 2004, pronunțată în Dosarul nr. 8.089/CA/2003, **Tribunalul Bihor — Secția comercială și contencios administrativ a sesizat Curtea Constituțională cu excepția de neconstituționalitate a dispozițiilor art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției.** Excepția a fost ridicată de Oreste Stamatiu din Oradea, într-o cauză de contencios administrativ.

În motivarea excepției de neconstituționalitate se susține că textul de lege criticat aduce atingere principiului autonomiei unităților administrativ-teritoriale, consacrat de art. 119 din Constituție, precum și „angajamentelor internaționale ale României”, prin aceea că „restrânge posibilitatea comunelor, orașelor de a-și stabili (prin conducerea lor aleasă sau prin referendum local) organigrama și statul de funcții”.

Tribunalul Bihor — Secția comercială și contencios administrativ apreciază că art. XVI din Legea nr. 161/2003 este constituțională. În acest sens, în esență, arată că, potrivit Constituției și Cartei europene a autonomiei locale, „competențele autorităților publice locale sunt prevăzute de lege, adoptarea normelor legale unitare și obligatorii pentru unitățile administrativ-teritoriale, cum sunt cele de la art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003, nu contravin principiului autonomiei locale astfel cum este reglementat de Constituția României”.

Potrivit prevederilor art. 24 alin. (1) din Legea nr. 47/1992, republicată, încheierea de sesizare a fost comunicată președinților celor două Camere ale Parlamentului și Guvernului, pentru a-și exprima punctele de vedere asupra excepției de neconstituționalitate ridicate. De asemenea, în conformitate cu dispozițiile art. 18¹ din Legea nr. 35/1997, cu modificările ulterioare, s-a solicitat punctul de vedere al instituției Avocatul Poporului.

Guvernul apreciază că excepția de neconstituționalitate ridicată este neîntemeiată, sens în care arată că „stabilirea prin lege a modului în care funcționează și se organizează autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și a statutului funcționarilor publici din cadrul acestora nu contravine nici unei dispoziții constituționale, ci, dimpotrivă, reprezintă o aplicare a acestora”.

Avocatul Poporului consideră că prevederile art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 sunt constituționale. Astfel, invocând jurisprudența Curții Constituționale (deciziile nr. 347/2001 și nr. 395/2003), arată că: art. 120 din Constituție „se referă la principiul autonomiei locale în cadrul organizării administrației publice din unitățile administrativ-teritoriale, iar nu la existența unei autonomii de decizie în afara cadrului legal”; autonomia locală se exercită conform legilor statului, potrivit principiului constituțional al obligativității respectării legilor prevăzute de art. 51; art. 3 pct. 1 din Carta europeană a autonomiei locale, făcând trimitere la dreptul intern, definește conceptul de autonomie locală ca „dreptul și capacitatea efectivă ale autorităților administrației publice locale de a soluționa și de a gestiona, în cadrul legii, în nume propriu și în interesul populației locale, o parte importantă a treburilor publice”.

Președinții celor două Camere ale Parlamentului nu au comunicat punctele lor de vedere asupra excepției de neconstituționalitate ridicate.

CURTEA,

examinând încheierea de sesizare, punctul de vedere al Guvernului și cel al Avocatului Poporului, raportul întocmit de judecătorul-raportor, dispozițiile legale criticate, raportate la prevederile Constituției, precum și dispozițiile Legii nr. 47/1992, reține următoarele:

Curtea Constituțională a fost legal sesizată și este competentă, potrivit dispozițiilor art. 146 lit. d) din Constituție, republicată, precum și celor ale art. 1 alin. (2), ale art. 2, 3, 12 și 23 din Legea nr. 47/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare, să soluționeze excepția de neconstituționalitate ridicată.

Obiectul excepției de neconstituționalitate îl constituie prevederile art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, al căror conținut este următorul: „(5) *La stabilirea numărului maxim al funcțiilor publice de execuție din cadrul autorității sau instituției publice se vor avea în vedere următoarele:*

a) *numărul funcțiilor publice de execuție din grad profesional superior este de maximum 20%;*

b) *numărul funcțiilor publice de execuție din grad profesional principal este de maximum 40%;*

c) *numărul funcțiilor publice de execuție din grad profesional asistent este de maximum 30%;*

d) *numărul funcțiilor publice de execuție din grad profesional debutant este de maximum 10%.”*

În opinia autorului excepției, acest text de lege contravine prevederilor art. 119 [devenit art. 120] din Constituție, potrivit cărora: „(1) *Administrația publică din unitățile administrativ-teritoriale se întemeiază pe principiile descentralizării, autonomiei locale și deconcentrării serviciilor publice.*

(2) *În unitățile administrativ-teritoriale în care cetățenii aparținând unei minorități naționale au o pondere semnificativă se asigură folosirea limbii minorității naționale respective în scris și oral în relațiile cu autoritățile administrației publice locale și cu serviciile publice deconcentrate, în condițiile prevăzute de legea organică.”*

De asemenea, se invocă și încălcarea „angajamentelor internaționale ale României” referitoare la descentralizarea administrativă și autonomia locală, însă fără precizarea acestora ori a motivelor de neconstituționalitate.

Articolul XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției este cuprins în *cartea II — Modificarea unor reglementări în scopul prevenirii și combaterii corupției, titlul III — Reglementări privind funcția publică și funcționarii publici din lege*, care dispune cu privire la modificarea și completarea Legii nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici. Legea nr. 188/1999, cu modificările și completările ulterioare, inclusiv cele din legea ce face obiectul prezentului control de constituționalitate, a fost republicată, în temeiul art. XXVI din Legea nr. 161/2003, în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 251 din 22 martie 2004. În nota cuprinsă în *capitolul X — Dispoziții finale și tranzitorii* (după art. 94), se menționează că art. XIV—XXV din titlul III al cărții II din Legea nr. 161/2003 nu au fost cuprinse în forma republicată a Legii nr. 188/1999, dar sunt reproduse în continuarea notei.

În legătură cu textul de lege criticat, care prevede ca la stabilirea numărului maxim al funcțiilor publice de execuție din cadrul autorității sau instituției publice să se aibă în vedere unele procente maxime pe grade profesionale, autorul excepției susține că acesta este contrar prevederilor art. 120 din Constituție, republicată, prin aceea că „restrânge posibilitatea comunelor, orașelor de a-și stabili (prin conducerea lor aleasă sau prin referendum local) organigrama și statul de funcții”.

În jurisprudența sa, de exemplu, prin Decizia nr. 136 din 3 mai 2001, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 647 din 16 octombrie 2001, Curtea Constituțională a reținut că art. 119 din Constituție, devenit art. 120 în Constituția republicată, „se referă la principiul autonomiei locale în cadrul organizării administrației publice din unitățile administrativ-teritoriale, iar nu la existența unei autonomii de decizie în afara cadrului legal, care este general obligatoriu”. Aceasta întrucât, potrivit principiului obligativității respectării legilor prevăzute la art. 51 din Constituție, devenit art. 1 alin. (5) în Constituția republicată, „autonomia locală se exercită conform legilor statului”. Prin

aceeași decizie Curtea a mai reținut că însăși Carta europeană a autonomiei locale, adoptată la Strasbourg la 15 octombrie 1985, făcând referire, în art. 3 pct. 1, la cadrul legal intern, definește conceptul de autonomie locală ca „dreptul și capacitatea efectivă ale autorităților administrației publice locale de a soluționa și de a gestiona, în cadrul legii, în nume propriu și în interesul populației locale, o parte importantă a treburilor publice”.

Aceeași definiție a conceptului de autonomie locală este preluată în Legea administrației publice locale nr. 215/2001, iar stabilirea prin lege a organizării și funcționării organelor administrației publice locale nu contravine, ci, dimpotrivă, este în sensul prevederilor constituționale menționate. Așa fiind, susținerile referitoare la contrarietatea dintre textul de lege criticat și prevederile constituționale ale art. 120 urmează a fi respinse.

Curtea constată că nici invocarea încălcării „angajamentelor internaționale ale României” nu poate fi reținută, întrucât autorul excepției nu menționează care sunt documentele internaționale încălcate și nici în ce constă aceasta.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 146 lit. d) și al art. 147 alin. (4) din Constituție, republicată, precum și al art. 13 alin. (1) lit. A.d) și al art. 23 din Legea nr. 47/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

CURTEA

În numele legii

DECIDE:

Respinge excepția de neconstituționalitate a dispozițiilor art. XVI alin. (5) din Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, excepție ridicată de Oreste Stamatiu din Oradea în Dosarul nr. 8.089/CA/2003 al Tribunalului Bihor — Secția comercială și contencios administrativ.

Definitivă și obligatorie.

Pronunțată în ședința publică din data de 6 iulie 2004.

PREȘEDINTELE CURȚII CONSTITUȚIONALE,
prof. univ. dr. **IOAN VIDA**

Magistrat-asistent șef,
Gabriela Dragomirescu

ORDONANȚE ALE GUVERNULUI ROMÂNIEI

GUVERNUL ROMÂNIEI

ORDONANȚĂ

pentru modificarea art. 2 din Legea nr. 296/2002 privind acordarea asistenței medicale în România cetățenilor străini în baza acordurilor, înțelegerilor, convențiilor sau protocoalelor internaționale de reciprocitate în domeniul sănătății, la care România este parte

În temeiul art. 108 din Constituție, republicată, și al art. 1 pct. IV.4 din Legea nr. 291/2004 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanțe,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanță.

Art. I. — Articolul 2 din Legea nr. 296/2002 privind acordarea asistenței medicale în România cetățenilor străini în baza acordurilor, înțelegerilor, convențiilor sau protocoalelor internaționale de reciprocitate în domeniul sănătății, la care România este parte, publicată în Monitorul

Oficial al României, Partea I, nr. 365 din 30 mai 2002, se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 2. — (1) Prin derogare de la prevederile legislației privind asigurările sociale de sănătate, contravaloarea serviciilor medicale acordate potrivit art. 1 alin. (1) se suportă din Fondul național unic de asigurări sociale de

sănătate, la tarifele stabilite pentru cetățenii români asigurați, în condițiile stabilite prin respectivele documente internaționale.

(2) Contravaloarea serviciilor medicale acordate potrivit art. 1 alin. (2) se suportă din Fondul național unic de asigurări sociale de sănătate, în condițiile stabilite prin respectivele documente internaționale.

(3) Modul de decontare a serviciilor medicale prevăzute la alin. (1), precum și documentele justificative se stabilesc prin ordin al ministrului sănătății și al președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate, care se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.“

Art. II. — Prezenta ordonanță intră în vigoare la 3 zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

PRIM-MINISTRU
ADRIAN NĂSTASE

Contrasemnează:

Ministrul sănătății,
Ovidiu Brînzan

p. Ministrul afacerilor externe,
Bogdan Lucian Aurescu,
secretar de stat

Ministrul finanțelor publice,
Mihai Nicolae Tănăsescu

București, 5 august 2004.
Nr. 63.

ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE

MINISTERUL MUNCII, SOLIDARITĂȚII SOCIALE ȘI FAMILIEI

ORDIN

pentru aprobarea Standardelor obligatorii de calitate privind serviciile sociale specializate din România, furnizate în sistem public, privat și parteneriat public-privat

În temeiul prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003 și ale art. 17 din Hotărârea Guvernului nr. 737/2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii, solidarității sociale și familiei emite prezentul ordin.

Art. 1. — Se aprobă Standardele obligatorii de calitate privind serviciile sociale specializate din România, furnizate în sistem public, privat și parteneriat public-privat, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Standardele de calitate sunt emise în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003.

Art. 3. — Prin *standarde de calitate generale* se înțelege ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare, viziunea integratoare și tolerantă a personalului implicat în acordarea serviciilor în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale specializate din România.

Art. 4. — Standardele de calitate generale au fost formulate în conformitate cu următoarele categorii principale de organizare și furnizare a serviciilor sociale, de

relaționare a furnizorilor de servicii sociale cu beneficiarii și societatea civilă, respectiv cu autoritățile implicate:

- organizare și administrare;
- drepturi;
- etică;
- abordare comprehensivă, globală și integrată;
- centrarea pe persoane;
- participarea beneficiarului;
- parteneriat;
- orientare pe rezultate;
- îmbunătățire continuă a calității.

Art. 5. — Furnizorilor de servicii sociale li se acordă o perioadă de 12 luni pentru a întruni condițiile de acreditare conform standardelor obligatorii de calitate.

Art. 6. — Prezentul ordin intră în vigoare începând cu data de 1 ianuarie 2005.

Ministrul muncii, solidarității sociale și familiei,
Dan Mircea Popescu

București, 9 august 2004.
Nr. 422.

STANDARDE
obligatorii de calitate privind serviciile sociale specializate
din România, furnizate în sistem public, privat și parteneriat public-privat

I. Organizare și administrare

Definiție:

Furnizorii de servicii sociale, denumiți în continuare *FSS*, au drept obiectiv eficientizarea proceselor de organizare și funcționare internă a furnizării serviciilor.

Furnizorii de servicii sociale își dezvoltă capacitatea de relaționare și comunicare cu restul actorilor implicați în gestionarea serviciilor sociale și cu întreaga comunitate.

FSS promovează imaginea pozitivă a beneficiarului, comportamentele tolerante și incluzive, bunele practici, manifestând exigențe în domeniul propriu de activitate, utilizând cu eficiență resursele, dând dovadă de inovație.

Standarde:

1. FSS stabilește obiective valabile pe o perioadă de 3–5 ani, care sunt elaborate împreună cu personalul sub forma unui proiect propriu, elaborat în conformitate cu legislația în vigoare.

2. FSS își dezvoltă o procedură de informare a instituțiilor competente în domeniu, a personalului, beneficiarilor, familiilor ori susținătorilor legali ai acestora și a altor actori relevanți, în ceea ce privește proiectul sau alte documente referitoare la procesul de furnizare a serviciilor, ori de câte ori este nevoie sau intervin schimbări.

3. Culegerea și transmiterea datelor necesare evaluării procesului de furnizare a serviciilor se fac trimestrial folosind instrumente adecvate.

4. Personalul administrativ aplică proceduri prin care sunt evaluate anual rezultatele comunicării interne și externe privind serviciile furnizate.

5. FSS are proceduri de evaluare a utilizării eficiente a resurselor umane, materiale și financiare pentru acordarea serviciilor.

6. FSS elaborează, diseminează materiale care să promoveze imagini pozitive despre beneficiari, bune practici, inovații în modul de administrare și furnizare a serviciului.

7. Rezultatele inovațiilor sunt împărtășite anual celorlalți furnizori de servicii din domeniu, prin diverse modalități de comunicare: reuniuni anuale, mijloace de comunicare scrisă sau electronică.

II. Drepturi

Definiție:

Fiecare FSS își propune apărarea și promovarea drepturilor beneficiarilor: egalitatea de șanse și de tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală.

FSS promovează acțiuni nondiscriminatorii și pozitive în ceea ce privește beneficiarii serviciilor. Acest angajament este evident în toate etapele organizării și dezvoltării serviciilor.

Standarde:

1. FSS are o cartă a drepturilor, specifică tipurilor de beneficiari cărora li se adresează, care este cunoscută atât de beneficiari, cât și de personal.

2. Regulamentul de organizare și funcționare propriu respectă și susține drepturile fiecărui beneficiar la egalitatea de șanse și de tratament, participarea egală a acestuia la procesul de furnizare a serviciilor.

3. Beneficiarii au responsabilități și obligații prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare, care le sunt făcute cunoscute și pe care trebuie să le respecte în orice moment și la orice nivel al intervenției.

4. Fiecărui beneficiar i se respectă demnitatea, dreptul la autodeterminare, dreptul la intimitate personală în fiecare moment al furnizării serviciilor, autonomia în gestiunea propriilor bunuri.

5. Fiecare dosar al FSS privind evaluarea, asistența socială și medicală acordată beneficiarilor este supus regulilor confidențialității.

6. Procedurile privind confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari sunt respectate pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor.

7. Fiecare beneficiar are întocmit un plan de intervenție și, după caz, un plan de asistență și îngrijire, care valorifică întregul potențial uman al acestuia și este conform proiectului de viață și nevoilor personale.

8. Planul de intervenție și cel de asistență și îngrijire urmăresc acordarea de servicii care să soluționeze cazurile de privare de drepturi sociale, de abuz și de maltratare de orice natură la care a fost supus beneficiarul.

9. Rezultatele planului de asistență și îngrijire sunt monitorizate și evaluate în mod frecvent și sistematic.

10. Există proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile în care se acordă serviciul și la facilitățile puse la dispoziție de furnizor. Aceste proceduri sunt aduse la cunoștință beneficiarilor și membrilor familiilor ori susținătorilor legali ai acestora.

11. Există proceduri prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare referitoare la înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor depuse de beneficiari, familiile ori susținătorii legali ai acestora.

III. Etică

Definiție:

FSS funcționează în baza unui cod etic care promovează respectarea demnității beneficiarului, a familiei acestuia, a susținătorilor săi legali, prin care se protejează beneficiarii împotriva unor eventuale riscuri și se promovează ideea de justiție socială.

Standarde:

1. FSS are un cod etic care susține respectul pentru demnitatea beneficiarilor, care este adus la cunoștință personalului, beneficiarilor și este îmbunătățit anual sau ori de câte ori este nevoie.

2. FSS are proceduri de confidențialitate cunoscute de personal.

3. FSS dispune proceduri de acces la informații și documente privind beneficiarii, cunoscute de personal și de alți parteneri implicați în furnizarea serviciilor, cu respectarea legislației în vigoare.

4. Aceste proceduri sunt evaluate anual în plan intern de către personalul desemnat și în plan extern de către instituțiile competente, conform legislației în vigoare.

5. FSS promovează pentru personal un mediu de muncă sănătos și sigur. Există un registru de evidență a tuturor incidentelor.

6. FSS are proceduri de înregistrare a reclamațiilor, nemulțumirilor și propunerilor beneficiarilor.

7. Beneficiarii cunosc procedura de depunere a reclamațiilor, nemulțumirilor și propunerilor.

8. Personalul competent are obligația de a răspunde oricărei reclamații formulate de către beneficiari, familiile ori susținătorii legali ai acestora.

9. FSS monitorizează reclamațiile pentru a fi în măsură să identifice tendințele și să ia decizii de îmbunătățire a serviciilor oferite.

IV. Abordare globală, comprehensivă, integrată**Definiție:**

FSS asigură accesul persoanelor la servicii printr-o abordare comprehensivă, sistemică, integrată a satisfacerii nevoilor beneficiarului.

FSS asigură un continuum de furnizare de servicii, prin care este valorificată contribuția tuturor actorilor: beneficiarii, comunitatea locală, societatea civilă. Implicarea tuturor partenerilor se face pe parcursul întregului proces, acționându-se în echipe multidisciplinare sau în cooperare cu alți furnizori de servicii sociale: de la planul de intervenție până la evaluarea complexă și oferirea serviciilor.

Standarde:

1. FSS asigură continuumul prestării de servicii și sprijină implicarea altor furnizori de servicii și parteneri în procesul de acordare a serviciilor.

2. FSS are o planificare trianuală a obiectivelor, a modalităților de furnizare a serviciilor și de evaluare a rezultatelor.

3. FSS are un număr de personal suficient, cu calificarea necesară, care este structurat astfel încât să poată răspunde cerințelor procesului de furnizare a serviciilor.

4. Structura și ponderea personalului sunt stabilite conform legislației în vigoare.

5. Personalul este informat despre caracterul continuu al procesului de furnizare a serviciilor.

6. FSS identifică și valorifică potențialele contribuții ale celorlalți parteneri la furnizarea de servicii, astfel încât să asigure continuumul furnizării de servicii.

7. FSS elaborează un plan de intervenție și un plan de asistență și îngrijire care cuprind măsurile, respectiv serviciile necesare soluționării situației de risc social.

8. FSS furnizează servicii specializate printr-o abordare pluridisciplinară și are o echipă pluridisciplinară de evaluare a nevoilor persoanei și de implementare a planului de intervenție și a planului de asistență și îngrijire pentru fiecare beneficiar.

9. FSS are un set de indicatori pentru monitorizarea procesului de integrare socială și de reabilitare a indivizilor.

10. FSS are un sistem de management al informației, bazat pe un set unic de proceduri și de formulare utilizat pentru organizarea, stocarea, transmiterea și publicarea informației.

11. Comunicarea informației referitoare la beneficiari se face către toți partenerii implicați în procesul de furnizare a serviciilor.

V. Centrarea pe persoane**Definiție:**

FSS dezvoltă servicii în funcție de nevoile beneficiarilor și de nevoile identificate în comunitate.

FSS implică beneficiarul ca membru activ al echipei serviciului furnizat, respectă contribuția fiecărui individ prin angajarea lui în autoevaluare, respectă feedbackul și evaluarea făcută de beneficiar și valorile emise de acesta, respectă obiectivele serviciului furnizat. Toate acțiunile sunt revizuite permanent.

Standarde:

1. Există acțiuni de evaluare inițială și complexă a nevoilor persoanei.

2. Dezvoltarea și implementarea planului de intervenție și ale celui de asistență și îngrijire se bazează pe rezultatele evaluării inițiale și ale evaluărilor periodice.

3. Procedurile de dezvoltare a planului de intervenție și a planului de asistență și îngrijire sunt cunoscute de beneficiari și de personal.

4. FSS implică beneficiarii, familiile lor sau reprezentanții legali ai acestora în elaborarea planului de intervenție și a planului de asistență și îngrijire.

5. Feedbackul beneficiarilor este utilizat în planificarea și dezvoltarea serviciilor.

6. Personalul este informat în legătură cu observațiile rezultate din analiza feedbackului din partea beneficiarilor.

7. Beneficiarii sunt implicați în procesul de furnizare a serviciilor și în procesul de organizare a acțiunilor de integrare socială.

8. Rezultatele procesului de integrare socială sunt măsurate și analizate.

VI. Participarea**Definiție:**

Furnizorul de servicii sociale promovează participarea beneficiarilor la toate nivelurile de organizare și furnizare a

serviciului, precum și în cadrul comunității. Furnizorul de servicii sociale susțin și dezvoltă participarea socială a beneficiarilor, incluziunea socială și se consultă în acest sens cu foruri, grupuri, organizații reprezentative care militează pentru educația civică, respectarea șanselor egale, eliminarea barierelor în procesul de inserție socială.

Standarde:

- Beneficiarii sunt implicați activ în activitățile derulate în cadrul serviciului.
- Furnizorul de servicii sociale creează proceduri de implicare a beneficiarilor în stabilirea politicii și a strategiilor privind serviciile sociale.
- Furnizorul de servicii sociale creează proceduri de implicare a beneficiarilor în procesul de luare a deciziilor, în procesul dezvoltării de programe, evaluarea și administrarea serviciului primit.
- Atât personalul, cât și beneficiarii sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării serviciului.
- Gradul de participare a beneficiarilor în activitățile, programele dezvoltate în cadrul serviciului este evaluat constant.
- Furnizorul de servicii sociale promovează implicarea beneficiarilor în cadrul comunității locale.
- Furnizorul de servicii sociale promovează implicarea comunității locale în activitățile desfășurate în cadrul serviciilor dezvoltate.
- Furnizorul de servicii sociale susțin participarea civică a beneficiarilor.

VII. Parteneriate

Definiție:

Furnizorul de servicii sociale cooperează în vederea organizării și dezvoltării serviciilor sociale, prin încheierea de parteneriate, pentru a crea un continuum în furnizarea serviciilor sociale, un sistem eficient și transparent care vine în întâmpinarea dificultăților și riscurilor la care sunt expuși cetățenii.

Parteneriatele se încheie între furnizorii publici de servicii sociale, între furnizorii publici și cei privați și între furnizorii privați.

Standarde:

- Furnizorul de servicii sociale promovează o politică de parteneriat bazată pe nevoile și așteptările beneficiarilor și resursele disponibile.
- Partenerii cooperează în vederea organizării și dezvoltării serviciilor sociale, prin încheierea de convenții de parteneriat și de contracte de acordare a serviciilor sociale.
- Obiectivele comune și modalitățile de cooperare cu partenerii sunt definite și acceptate de comun acord.
- Funcționarea, impactul și sustenabilitatea parteneriatelor sunt monitorizate și evaluate în mod regulat de către toți furnizorii de servicii implicați.
- Rezultatele evaluării acțiunilor realizate în parteneriat sunt diseminate anual partenerilor, personalului angajat, beneficiarilor și reprezentanților acestora.

VIII. Orientarea pe rezultate

Definiție:

Furnizorul de servicii sociale este centrat pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, al familiilor lor/reprezentanților legali și al comunității.

Impactul serviciilor este monitorizat, măsurat și este un element important al unui proces continuu de îmbunătățire a calității, transparență și responsabilizare.

Standarde:

1. Furnizorii de servicii sociale definesc un set clar de indicatori măsurabili pentru intrările în sistem (resursele umane, materiale și financiare care sunt utilizate pentru organizarea și dezvoltarea serviciului), pentru procedurile de primire a beneficiarilor, pentru desfășurarea și rezultatele proceselor de furnizare a serviciilor.

2. Furnizorii de servicii sociale utilizează indicatori de măsurare a performanței organizaționale atât pe baza rezultatelor financiare (creșterea bunurilor, a capitalului, fluxul de capital, investiții, stocuri, profituri etc.), cât și pe baza rezultatelor nonfinanciare (numărul furnizorilor de servicii, numărul beneficiarilor, calitatea vieții, rezultatele serviciilor oferite etc.).

3. Membrii personalului sunt informați periodic despre indicatorii de măsurare a intrărilor în sistem, a desfășurării procesului de furnizare a serviciului și despre indicatorii de măsurare a performanței organizaționale.

4. Furnizorii de servicii sociale au un sistem de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor obținute membrilor personalului, beneficiarilor, finanțatorilor, partenerilor sociali și decidenților politici.

5. Rezultatele sunt discutate periodic cu beneficiarii și cu membrii personalului.

6. Furnizorii de servicii sociale au o procedură de măsurare a satisfacției persoanelor deservite, a personalului și a celorlalte grupuri de interes.

7. Furnizorii de servicii sociale au un sistem de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor obținute prin măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, a membrilor personalului și a celorlalți actori implicați.

8. Obiectivele politicilor stabilite de către furnizorii de servicii sociale se măsoară și se evaluează sistematic împreună cu beneficiarii și cu membrii personalului.

9. Furnizorii de servicii sociale utilizează permanent rezultatele evaluărilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite, pentru a răspunde cât mai eficient cerințelor beneficiarilor, membrilor personalului, celorlalți actori implicați.

IX. Îmbunătățirea continuă

Definiție:

Furnizorii de servicii sociale vin în întâmpinarea nevoilor sociale ale comunității, folosind într-un mod eficient resursele de care dispun pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor. Formarea inițială și continuă a personalului, adoptarea unei strategii de marketing și comunicare adecvată, valorificarea feedbackului primit din

partea finanțatorilor, a beneficiarilor și a reprezentanților acestora, a actorilor implicați sunt folosite ca modalități de îmbunătățire continuă a calității serviciilor sociale.

Standarde:

1. Furnizorul de servicii sociale are proceduri sistematice pentru îmbunătățirea calității serviciilor și monitorizarea continuă a implementării schimbărilor necesare.

2. Obiectivele planificării anuale și prioritățile de îmbunătățire a calității serviciilor oferite sunt stabilite împreună cu personalul angajat, beneficiarii și reprezentanții acestora, cu alți actori implicați.

3. Sunt identificați și folosiți indicatori de evaluare a organizării și furnizării serviciilor.

4. FSS stabilește acțiuni pentru formarea și perfecționarea continuă a personalului.

5. FSS dispune de proceduri pentru un marketing și o comunicare eficientă.

EDITOR: PARLAMENTUL ROMÂNIEI — CAMERA DEPUTAȚILOR

Regia Autonomă „Monitorul Oficial”, Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București,
cont nr. 2511.1—12.1/ROL Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București
și nr. 5069427282 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
(alocat numai persoanelor juridice bugetare)
Tel. 224.09.71/150, fax 225.00.43, E-mail: marketing@ramo.ro, Internet: www.monitoruloficial.ro
Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,
bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 411.58.33 și 410.47.30, tel./fax 410.77.36 și 410.47.23
Tiparul: Regia Autonomă „Monitorul Oficial”