Препорачан формат

Лого на давателот на социјална услуга
Арх. Бр. _____

_____
(Име на давателот на социјалната услуга)

ГОДИШНА ПРОГРАМА ЗА РАБОТА
ЗА ДАВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНА УСЛУГА

…….

Година 202_

Скопје, месец, 202_

1. Краток опис на социјалната услуга во однос на Социјален план и годишна програма за социјална заштита на општината

Очекувана содржина:

- Поврзување на услугата која ја лиценцирате со наодите од социјалното мапирање и развојот на нови социјални услуги планирани во Социјалниот план на општината во која ќе работите.
- Наведете ја специфичната ситуација на која услугата одговара, идентификуваната приоритетна група, која е потребата во зедницата и индикаторите кои упатуваат на нејзин развој.
- Информирајте ако веќе сте реализирале сродни активности врз кои ја темелите потребата за воспоставување на оваа услуга.

ВАЖНО: *Покрај тоа што во детали треба да објасните од каде произлегува потребата токму за оваа социјална услуга во општината каде ја лиценцирате, не изоставувајте да прикажете барања или препораки од локални задруженија на граѓани или други иницијативи кои веќе се застапувале за истата или пак јасно да ги прикажете своите организациските стратешки приоритети на кои работите, а се поврзани токму со оваа услуга.*

НАПОМЕНА*: Ако општината нема изработено Социјален план потребно е да се направи идентификување на потребата од давање на социјалната услуга според сопствени докази. Опишете како сте ја идентификувале потребата и според што сте се воделе пред да го започнете планирањето на услугата (направено сопствено истражување, од искуство од претходни активности, како дел од планот за организациски развој, итн)*

2. Усогласеност на услугата со законските регулативи, статутот на организацијата/установата

Очекувана содржина:

- Се наведуваат точни членови од Законот за социјална заштита кои ја дефинираат услугата која ја лиценцирате
- Се наведуваат правилниците според кои се организира услугата, вклучително и персонализирани активности кои вистински ќе се спроведуваат
- Се наведува статутарната определба според која ја започнувате услугата (да одговара на дополнетата шифра на дејност)

ВАЖНО: *Неопходно е да услугата која ја лиценцирате да биде усогласена со законските регулативи, статутот на организацијата/установата, вклучетелно и нејзините корисници. Бидете прецизни во податоците кои ги пишувате во програмата, дефинирајте број на корисници, нивни карактеристики, територијален опфат, критериуми за селекција, итн. Секогаш тргнете од тоа дека целта за давање на социјални услуги е насочена кон поддршка во исполнувањето на секојдневните потреби на лица кои имаат потреба од оваа услуга, со цел да се подобри и одржува квалитетот на живот и да се спречи или одложи сместувањето во институции. Доколку се релевантни наведувате и други документи од вашата работа, на пример стратешка определба, фокус во годишна програма, сектор во организационата структура, итн.*

3. Опис и број на корисниците за кои е наменета социјалата услуга

Очекувана содржина:

- Се опишува кои се корисници на социјалната услуга
- Се дефинира бројот на корисници кои ќе бидат опфатени со услугата.
- Кратко опишувате за структурата на целната група која ќе ја опфатите.

ВАЖНО: *Водете се според критериумите за подобност утврдени од социјалните служби, во согласност со релевантното законодавство и стандарди (соодветниот Правилник). Објаснете како сте ја направиле селекцијата на корисници од вкупниот број на оние кои изразиле потреба од услугата, по кои критериуми и услови сте се воделе низ планирањето. Кај структурата, ставете акцент на возрасна категорија, здравствен, економски и социјален статус, и опфат низ територијата.*

4. Опис на активности кои ги предвидува социјалната услуга, согласно со соодветниот Правилник за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги

Очекувана содржина:

- Да се опише начинот и обемот на социјалната услуга
- Да се набројат активностите кои ќе се преземат, а се предвидени во соодветниот Правилник
- Да се опишат интерните процедури и да се приложат документи со кои се организирани начинот на склучување договори и администативната работа поврзана со корисниците, целокупното информирање на сите засегнати страни, следење и кариерен развој на вработените, проценка на задоволството на корисниците и евиденцијата, мониторингот и евалуацијата на услугата

ВАЖНО: *Од описот мора да се добие сознание што точно ќе се прави, на кого ќе се однесува, времетраењето на работата и што се очекува да се постигне.* ***Програмата мора да ја рефлектира и директната работа со корисниците*** *(потребни документи за прием, критериумите за подобност, одговорност за одлука за прием или одбивање на корисник, начин на кој е склучен договорот за обезбедување услуги и неговиот модел, начин на кој се утврдува придонесот на корисникот каде што е соодветно, услови за прекинување на услугата, итн)*

По потреба се наведуваат и други специфични или важни детали за услугата.

5. Соработка со Центарот за социјална заштита, локалната самоуправа, Здравствени установи и други институции/организации потребни и неопходни во спроведување и давање на социјалната услуга

Очекувана содржина:

- Да се наведе соработката базирана на првична проценка и подготовка на личен план за корисниците
- Да се дефинира механизам за редовна комуникација и известување на ЦСР, здравствени и други институции и организации
- Да се објаснат механизмите за мерење на задоволство кај корисници и квалитетот на услугата, мониторинг и евалуација на тековната работа како основа за развој на идни социјални услугите и планови за локална одржливост на услугата
- Да се објасни соработката со ЛС за оддржливост и развој и на социјалната услуга

ВАЖНО: *Соработката со Центарот за социјална работа и локалната самоуправа треба да бидат опишани на начин што ќе презентира партнерска соработка заснована на редовна размена на информации и координација на активности, но и воспоставен механизам за известување и евалуација за меѓусебните активности и мерење на задоволство кај корисници и квалитете на услуга. Тргнувајќи од се поголемата улога која единиците на локалните самоуправи ќе ја имаат во финансирање на социјалните услуги, особено важно е да се направи план за користење на социјалниот план и локалниот совет за социјална заштита, како место за застапување за потребите за развој на постоечката или дополнителна услуга, но и за одржливоста на услугите. Не смее да се изостави и улогата на Центарот за социјална работа во текот на постапката за остварување на правата од социјална заштита.*

6. Поставени цели за успех на социјалната услуга

Очекувана содржина:

- Да се наведе придонесот кој социјалната услуга ќе го даде кон исполнување на поставените цели во Годишната програма за работа за социјална заштита во општината каде што ќе се воспостави
- Да се дефинираат цели кои провајдерот сака да ги исполни преку воспоставената услуга
- Да се постават индикатори (квалитативни и квантитативни) кои за провајдерот ќе дефинираат успех на услугата

ВАЖНО: *Програмата треба да ги отсликува и активностите кои се однесуваат на административното работење, начинот на водење на евиденција, начинот на обезбедување информации за корисникот или неговиот законски застапник, месечното известување и еалуацијата на дадените услуги, вклучително и проценка на задоволството на корисниците.*

7. Работа во недискриминаторска средина

Очекувана содржина:

- Да се наведе како се обезбедува средина за работа во која се почитуваат основните права и слободи на вработените и корисниците, и давање на услугата без дискриминација врз основа на раса, пол, религија, мислење или каква било друга лична или социјална околност, по можност да се достави протокол или етички кодекс на однесување кон работните обврски и кон корисниците
- Да се наведе процедура која овозможува еднаков и рамноправен третман при изборот на корисниците и давање на социјалната услуга, но и заштита при работа на вработените (непосредните даватели на услугата)

ВАЖНО: *Неопходно е да се објасни начинот на кој ќе биде обезбедена заштита при работа на вработените кои се непосредни даватели на услугата и да се приложи Етички кодекс во кој има дел за однесувањето на кадарот кон работните обврски и кон корисниците.* ***Не заборавајте постојано да се консултирате со Правилникот за нормативи и стандарди, во кој е опишан потребниот кадар, но и обрските во однос на водење регистар на вработени со лични досиеја за сите вработени.***

8. Опис на работни задачи/ активности кои ги обезбедуваат стручните лица, техничко-помошниот персонал вклучен во давање на социјалната услуга согласно соодветниот Правилник за нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги

Очекувана содржина:

- Да се објасни систематизацијата на работни места, организациската структура, број на работни места и кадар за работа за давање на услугата
- Да се наведат работните задачи за персоналот,

ВАЖНО: *Кадарот игра особена важна улога за квалитетно и соодветно давање на услугата. Затоа со внимание пристапете кон описот на описот на работните место според систематизацијата, описот на профилот и стручноста на секој од нив но и детален опис на нивните работни обврски. Описот на работните задачи се однесува на раководниот персонал, специјализиран персонал за згрижување и помош; специјалистички и помошен персонал, персонал со административни функции, домаќинство, одржување-поправки, итн.*

9. Опис на внатрешни процедури за мониторинг и евалуација на социјалната услуга и проценка на задоволството на корисниците

Очекувана содржина:

- Чекор по чекор да се објасни начинот, критериумите и алатките кои ќе ги користи давателот на услугата за да направи мониторинг и евалуација според законските прописи и интерен протокол за минимум стандарди за квалитет на услугата.
- Да се опише механизмот за однесување по пристигнати поплаки, жалби и пофалби и проценката на задоволството на корисниците
- Да се опише начинот за внатрешно оценување на кадарот и успехот по поставените цели

ВАЖНО: *Секако во програмата мора да се препознае и посветеноста кон квалитетно работење на давателот и висок квалитет на испорачаната услуга преку наведување на внатрешни документи, протоколи или други стандардизирани инструменти што ќе се користат во процесот на испорака на услуги, како и преку воспоставување на систем за извршување редовни проценки на дадените услуги. Неопходно е да се прикаже и начинот на управување со финансиските, материјалните и човечките ресурси на социјалната услуга, но и да се развие механизам кој ќе ги промовира работа во недискриминаторска средина за вработените и корисниците, ќе ги промовира правата на корисниците и позитивната слика за нив, ќе ги промовира човековите права воопшто, и ќе спречува какви било потенцијални ситуации на тешкотии во кои може да се сретнат корисниците.*

(Град),д/м/г

Овластено лице

(име презиме, потпис и печат)