



Ghid pentru consolidarea dialogului social și implicare civică

Cum dezvoltăm serviciile sociale prin dialog?

Elaborat de Corina Pîrvu

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”, cod SIPOCA/SMIS 896/151409 - PARTENERIAT PENTRU DEZVOLTAREA SERVICIILOR SOCIALE IN CORBEANCA



CUPRINS

Actori cheie în sistemul serviciilor sociale.....	3
Autorități locale / descentralizate.....	3
Primăria	3
D.G.A.S.P.C.	4
Direcția de Protecție a Copilului	5
Direcția de Asistență Socială	6
Organizații non-guvernamentale	8
Alți actori sociali.....	9
Importanța dialogului în comunitate	11
Beneficiile participării publice	12
Metode de consultare	14
Dialogul cu autoritățile - pași de urmat.....	15
Recomandări de formulare a mesajelor	17
Implicarea în formularea unei politici publice locale	17
Etapetele unei politici publice locale	18
Scurtă clasificare a serviciilor sociale	21
Bibliografie și resurse	23



Actori cheie în sistemul serviciilor sociale

Autorități locale / descentralizate

Primăria

Primăria este o instituție administrativă locală cu rolul principal de a asigura gestionarea și guvernarea la nivelul unei unități administrativ-teritoriale, cum ar fi un oraș, o comună sau un municipiu, în cadrul sistemului administrativ din România. Aceasta are responsabilități și atribuții extinse în diferite domenii, inclusiv următoarele:

- **Servicii publice locale:** Primăria este responsabilă de furnizarea și gestionarea serviciilor publice esențiale la nivel local. Acestea pot include servicii de salubritate, apă și canalizare, transport public, gestionarea deșeurilor, întreținerea și administrarea spațiilor verzi, iluminat public, autorizarea și reglementarea construcțiilor etc.
- **Planificare urbană și dezvoltare locală:** Primăria are rolul de a planifica dezvoltarea urbană și teritorială a localității. Aceasta se ocupă de elaborarea planurilor de urbanism, de gestionarea autorizațiilor și permiselor de construire, de monitorizarea și controlul dezvoltării construcțiilor și infrastructurii, precum și de gestionarea patrimoniului local.
- **Administrarea bugetului local:** Primăria are responsabilitatea de a administra bugetul local și de a asigura gestionarea eficientă și transparentă a resurselor financiare. Aceasta se ocupă de colectarea taxelor și impozitelor locale, de elaborarea și execuția bugetului local, de planificarea și monitorizarea cheltuielilor, de gestionarea contractelor și achizițiilor publice etc.
- **Dezvoltare economică și investiții:** Primăria promovează dezvoltarea economică la nivel local prin atragerea de investiții, facilitarea mediului de afaceri, promovarea turismului și crearea de locuri de muncă. Aceasta poate dezvolta strategii și proiecte pentru stimularea economiei locale și atragerea de fonduri și granturi pentru investiții.



- Asistență socială și protecția copilului: Primăria are responsabilitatea de a asigura servicii sociale și protecția copilului la nivel local. Aceasta poate furniza asistență socială, sprijin pentru grupurile vulnerabile, facilități pentru persoanele în vârstă sau cu dizabilități, programe de asistență pentru familii și copii etc.
- Cultură, sport și turism: Primăria promovează și sprijină activitățile culturale, sportive și turistice în comunitate. Aceasta poate organiza evenimente culturale și sportive, sprijini instituțiile și organizațiile culturale și sportive locale, dezvolta infrastructura turistică și promova atracțiile și potențialul turistic al localității.

Acestea sunt doar câteva dintre responsabilitățile și atribuțiile principale ale unei primării în România. Rolul și competențele primăriei pot varia în funcție de dimensiunea și specificul localității, precum și de legislația și regulamentele specifice în vigoare.

D.G.A.S.P.C.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) este instituția publică din România aflată în subordinea consiliilor județene respectiv subordinea consiliilor locale la nivel de sectoare în municipiul București, care oferă asistență și sprijin pentru copii, familie, persoane singure, persoane în vârstă, persoane aflate având nevoie de ajutor, abuzate, marginalizate sau cu dizabilități și oricărei persoane aflate în nevoie.

Misiunea instituției este de a asigura persoanelor domiciliat pe raza sa de acțiune un sistem de asistență socială care să răspundă nevoilor identificate și să ofere o securitate socială universală și cuprinzătoare.

DGASPC, ca instituții publice cu personalitate juridică, în subordinea consiliului județean, sunt parteneri-cheie pentru consiliile locale în satisfacerea nevoilor copiilor și familiilor. DGASPC asigură la nivelul județean, respectiv la nivelul sectoarelor municipiului București aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie. DGASPC au în subordine ansamblul serviciilor rezidențiale și de tip familial destinate copiilor pentru care au fost stabilite, în condițiile legii, măsuri de protecție specială în afara propriei familii: pentru copiii separați temporar de familie, cu acordul/la solicitarea părinților, măsura este decisă de către Comisia pentru protecția copilului, iar pentru copiii aflați în pericol în familie, pentru care nu există acordul părinților și pentru copiii lipsiți de părinți sau ai căror părinți au fost decăzuți din drepturile părintești măsura este decisă de către instanța judecătorească, la solicitarea DGASPC.^[1]



DGASPC este organizată funcțional pe următoarele componente: Direcția de Protecție a Copilului, Direcția de Protecție a Adultului și Direcția Economică:

Direcția de Protecție a Copilului

Direcția de Protecție a Copilului cuprinde: Serviciul de tip familial, Serviciul Evaluare Complexă, Compartiment Adopții, Compartiment Monitorizare, Serviciul Consiliere și Sprijin pentru Părinți și Copii, Compartiment Telefonul Copilului, Serviciul de Asistență Maternală, Serviciul de Coordonare și Informare pentru Copiii Străzii, Compartiment Delicvență Juvenilă, Compartiment Trafic Persoane, Servicii Alternative (Adăpost de Noapte Pentru Copiii Străzii, Adăpostul de Zi și de Noapte pentru Copiii Străzii), Serviciul Rezidențial Copii (centre de plasament, Centrul de Primire a Copilului în Regim de Urgență, Centrul de Primire în Regim de Urgență Copil Abuzat, Centrul Maternal, Complex de servicii comunitare).

Scopul activității Direcției de Protecție a Copilului se axează pe intervenția specializată și dezvoltarea serviciilor adecvate pentru acordarea de asistență și protecție copilului aflat în dificultate și familiei acestuia, prin toate formele și mijloacele prevăzute de lege.

Elaborarea unei politici publice locale implică mai multe etape, iar acestea pot varia în funcție de contextul specific și de procesul administrativ al fiecărei jurisdicții. Cu toate acestea, iată câteva etape generale pe care le implică acest proces:

Identificarea și definirea problemei: Prima etapă în elaborarea unei politici publice locale constă în identificarea și definirea clară a problemei care trebuie abordată. Aceasta poate fi rezultatul unei analize a nevoilor comunității, a unui studiu sau a unei cereri din partea cetățenilor sau a grupurilor interesate.

Cercetarea și analiza: După identificarea problemei, urmează etapa cercetării și analizei. Aceasta implică colectarea de informații relevante, statistici, studii de caz sau consultații publice pentru a înțelege mai bine cauza și impactul problemei respective asupra comunității.

Dezvoltarea opțiunilor și soluțiilor: Pe baza cercetării și analizei, se pot dezvolta opțiuni și soluții pentru a aborda problema identificată. Aceasta poate include consultarea experților, luarea în considerare a practicilor și politicilor similare implementate în alte comunități sau dezvoltarea unor strategii inovatoare.



Consultarea publică: Este importantă implicarea cetățenilor și a grupurilor interesate în procesul de elaborare a politicii publice. Consultările publice pot fi realizate prin intermediul întâlnirilor comunitare, sondajelor, audierilor publice sau prin intermediul platformelor online, pentru a obține feedback și sugestii cu privire la opțiunile și soluțiile propuse.

Evaluarea impactului și fezabilitatea: Înainte de adoptarea unei politici publice locale, se realizează o evaluare a impactului și fezabilității acesteia. Aceasta poate implica analiza costurilor și beneficiilor, evaluarea impactului asupra diferitelor grupuri de cetățeni și evaluarea legalității și fezabilității implementării propunerii.

Adoptarea și implementarea: După ce politica publică este dezvoltată și evaluată, urmează etapa adoptării. Aceasta implică aprobarea politică a politicii de către autoritățile locale, cum ar fi consiliul local sau alte organisme decizionale. După adoptare, se trece la implementarea politicii prin intermediul planurilor de acțiune, alocarea resurselor și punerea în aplicare efectivă a măsurilor propuse.

Monitorizarea și evaluarea: Etapa finală a elaborării unei politici publice locale constă în monitorizarea și evaluarea implementării și impactului acesteia. Se urmărește să se asigure că politica este implementată conform planificării și că obiectivele stabilite sunt atinse. Dacă este necesar, se pot face ajustări sau revizuirii în funcție de rezultatele monitorizării și evaluării.

Aceste etape reprezintă o orientare generală pentru procesul de elaborare a politicii publice locale. Este important să se ia în considerare specificul contextului local și să se asigure participarea activă a cetățenilor și a grupurilor interesate pe tot parcursul procesului, inclusiv exploatarea prin muncă, traficul de copii, repatrierea și reintegrarea socială a copiilor neînsoțiți, respectiv returnarea familiilor cu copii și acordarea de servicii de sprijin în funcție de nevoi. Aceste responsabilități sunt complementare cu cele ale consiliilor locale (vezi mai jos). Din acest motiv este esențial ca DGASPC și consiliile locale să aibă o strânsă colaborare. În situația copiilor căror părinți divorțează, DGASPC poate juca un rol complementar față de autoritatea tutelară. Există însă neconcordanțe cu privire la metodologiile de lucru ale celor două instituții (de exemplu, cu privire la metodologia efectuării anchetelor sociale) deoarece nu există norme metodologice de aplicare a Legii 272/2004.

Direcția de Asistență Socială



Direcția de Asistență Socială are în componență: Serviciul de Plăți și Prestații Sociale, Serviciul de Evaluare Complexă a Persoanelor Adulte cu Handicap, Serviciul de Asistență Socială (Compartiment Rezidențial Adulți, Compartiment Intervenții în Regim de Urgență Adulți, Centru de Pregătire pentru o Viață Independentă, Compartiment Anti-sărăcie și Prevenirea Marginalizării Sociale)

Scopul DGASPC, ca serviciul public specializat în protecția copilului, este transpunerea în practica a Normelor Convenției Organizației Națiunilor Unite, în legătura cu protecția copilului și a strategiei guvernamentale în domeniu, activitatea cuprinzând următoarele domenii:

- Respectarea și promovarea drepturilor fiecărui copil;
- Asigurarea dezvoltării copilului în centrul de plasament cât mai apropiat de mediul familial;
- Revaluează periodic condițiile care au dus la separarea copilului de mediul familial și caută soluțiile cele mai bune pentru reintegrare;
- la măsurile necesare în cazul în care se observă o posibilă cauză care poate duce la separarea copilului de unul dintre părinți, putând numi un tutore provizoriu până la soluționarea cauzei;
- Evaluează garanțiile morale și condițiile materiale pe care trebuie să le îndeplinească familiile sau persoanele care pot deveni tutori și care pot primi un copil în îngrijire;
- Asigurarea protecției temporare a copilului în centrul de plasament, asigurând proiectul individual de protecție cu soluții pentru integrarea sau reintegrarea sa familială;
- Crearea caracterului deschis a centrului către societate, integrarea acestuia în comunitate prin modul de organizare, funcționare, prin relațiile pe care le promovează;
- Scăderea treptată a numărului de copii ocrotiți din centrele de plasament prin diversificarea serviciilor destinate protecției copilului, informarea și pregătirea profesională a personalului;
- Asigurarea ocrotirii copilului în mediul lui natural, în familia biologică, familie de îngrijire temporară (plasament sau încredințare), asistenți maternali profesioniști, familie adoptivă;
- Implicarea în rezolvarea cazurilor de abuz emoțional asupra copilului datorate boicotării programelor de legături personale dintre minor și părinți sau orice alte persoane semnificative din viața minorului (Art. 14 și 15 din Legea 272/2004).

Principalele servicii oferite de DGASPC în cazurile de exploatare a copiilor prin muncă, trafic de copii și în cazul copiilor repatriați:

- serviciile telefonul copilului pentru semnalarea tuturor situațiilor de violență asupra copilului și, după caz, pentru semnalarea situațiilor de violență în familie, în cadrul cărora funcționează câte o echipă mobilă de intervenție pentru situațiile de urgență;
- centrele de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat - care își extind activitatea pentru toate formele de violență asupra copilului;



- centrele de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat - care își extind activitatea pentru toate formele de violență asupra copilului;
- centrele de tranzit pentru protecția și asistența copiilor repatriați și/sau victime ale traficului.

Organizații non-guvernamentale

O organizație neguvernamentală (abreviat ONG) este o instituție care lucrează independent față de activitatea guvernului, deși unele ONG-uri sunt parțial sau integral finanțate de acesta. Sunt de obicei entități nonprofit și multe dintre ele sunt active în umanitarism sau științe sociale; pot include, de asemenea, cluburi și asociații care oferă servicii membrilor lor și altora. Sondajele indică faptul că ONG-urile au un grad ridicat de încredere publică, ceea ce le poate face un indicator util pentru preocupările societății și ale părților interesate.

Termenul, așa cum este folosit astăzi, a fost introdus pentru prima dată în articolul 71 din nou-formata Carte a Națiunilor Unite în 1945. Deși nu există o definiție fixă sau formală pentru ceea ce sunt ONG-urile, acestea sunt, în general, definite ca entități nonprofit care sunt independente de influență guvernamentală – deși pot primi finanțare guvernamentală.

Potrivit Departamentului ONU pentru Comunicații Globale, un ONG este „un grup de cetățeni voluntari, fără scop lucrativ, care este organizat la nivel local, național sau internațional pentru a aborda probleme în sprijinul binelui public”.

Acestea fiind spuse, termenul de „ONG” este folosit în mod inconsecvent și uneori este folosit sinonim cu organizația societății civile (OSC), care este orice asociație fondată de cetățeni. În unele țări, ONG-urile sunt cunoscute ca organizații nonprofit, iar partidele politice și sindicatele sunt uneori considerate și ONG-uri. Există multe clasificări diferite ale ONG-urilor în uz. Cea mai comună focusare este acordată „orientării” și „nivelului de funcționare”. Orientarea ONG-urilor se referă la tipul activităților pe care le desfășoară. Aceste activități ar putea include:

- drepturile omului,
- protecția mediului,
- îmbunătățirea sănătății,
- dezvoltarea muncii.
- protecția consumatorului.

Beneficiile contractării serviciilor sociale către ONG-uri sunt cunoscute de către administrația publică și cu toate acestea **cele mai mari obstacole** sunt cele legate de birocrația excesivă,



de lipsa de transparenta din cadrul APL, suprapunerea de responsabilitati, neîncrederea în activitatea organizațiilor neguvernamentale.

Obstacolele nu vin însă numai din partea autoritatilor publice, ci și din partea ONG-urilor datorita: lipsei de încredere în APL, lipsei de implicare în formularea politicilor publice locale și pietei subdezvoltate de servicii sociale din anumite zone.

Pentru dezvoltarea fenomenului contractării sociale au fost propuse o serie de soluții: evitarea formalismului, transparenta în procedura de evaluare, comunicare susținută între cele două părți. În interiorul studiului vom regăsi obsesiv ideea ca statul/administrația locală să pastreze rolul de manager în domeniul serviciilor sociale, iar furnizarea să fie asigurată de către sectorul neguvernamental.

Alți actori sociali

În afară de instituțiile publice și organizațiile non-guvernamentale, există o serie de actori sociali care pot juca un rol important în sfera socială și în comunitate. Acești actori pot fi grupuri sau indivizi care aduc contribuții semnificative la dezvoltarea și funcționarea comunității. Iată câțiva dintre acești actori sociali:

- **Sectorul privat:** Companiile și întreprinderile private pot juca un rol important în susținerea comunității prin intermediul sponsorizărilor, donațiilor, implicării în proiecte de responsabilitate socială corporativă și crearea de locuri de muncă. Prin activitățile lor, acestea pot contribui la dezvoltarea economică și la bunăstarea comunității.
- **Academia și cercetarea:** Instituțiile academice, cum ar fi universitățile și centrele de cercetare, reprezintă actori importanți în domeniul social. Acestea pot furniza expertiză, cercetări și analize relevante în sprijinul dezvoltării politicii publice, rezolvării problemelor sociale și promovării schimbului de cunoștințe și idei.
- **Organizațiile comunitare și de voluntariat:** Există numeroase organizații comunitare și de voluntariat care se implică activ în diverse aspecte ale vieții sociale. Aceste organizații pot fi bazate pe interese comune, grupuri etnice, religioase sau de altă natură și pot oferi servicii și sprijin comunitar, voluntariat, educație sau promovarea drepturilor civile.
- **Mediul de afaceri social:** Acesta este un sector emergent care îmbină obiectivele sociale cu generarea de venituri. Companiile și organizațiile din acest domeniu au ca scop rezolvarea problemelor sociale sau a problemelor comunității prin intermediul unor modele de afaceri sustenabile.
- **Media și jurnaliștii:** Mass-media și jurnaliștii joacă un rol important în informarea publicului și în evidențierea problemelor sociale. Aceștia pot influența opinia publică,



pot atrage atenția asupra chestiunilor de interes public și pot promova schimbul de idei și dezbateri.

- **Grupurile de advocacy și activiștii:** Grupurile de advocacy și activiștii lucrează în mod activ pentru promovarea și apărarea drepturilor și intereselor diferitelor grupuri din societate. Aceștia pot juca un rol crucial în abordarea problemelor sociale, în lobby pentru schimbări legislative și în mobilizarea opiniei publice.

Acești actori sociali au diverse roluri și contribuții în cadrul societății și pot fi parteneri importanți în promovarea schimbărilor sociale și a progresului comunitar. Colaborarea și interacțiunea între instituțiile publice, organizațiile non-guvernamentale și acești actori sociali pot genera soluții mai eficiente și sustenabile pentru problemele comunității.



Importanța dialogului în comunitate

Dialogul social reprezintă procesul voluntar prin care partenerii sociali se informează, se consultă și negociază în vederea stabilirii unor acorduri în probleme de interes comun. Partenerii sociali sunt sindicatele sau organizațiile sindicale, angajatorii ori organizațiile patronale, precum și reprezentanții autorităților administrației publice, care interacționează în procesul de dialog social.

Principalele argumente în favoarea cultivării dialogului social într-o comunitate dată sunt:

1. **Înțelegerea reciprocă:** Dialogul social permite oamenilor și organizațiilor să își exprime opiniile, să își împărtășească experiențele și să asculte perspectiva altora. Acest lucru promovează înțelegerea reciprocă și reduce conflictul și neînțelegerea dintre indivizi sau grupuri din cadrul comunității.
2. **Consolidarea relațiilor:** Dialogul social facilitează construirea și consolidarea relațiilor sociale. Prin comunicare deschisă și sinceră, oamenii își pot cunoaște mai bine vecinii, colegii sau membrii comunității și pot dezvolta legături mai puternice și mai solide.
3. **Soluționarea problemelor:** Prin dialogul social, oamenii pot identifica și aborda problemele comune cu care se confruntă comunitatea. De exemplu, prin intermediul discuțiilor comunitare, se pot găsi soluții pentru problemele legate de infrastructură, mediu, sănătate sau educație.
4. **Dezvoltarea personală și educația:** Dialogul social încurajează învățarea continuă și dezvoltarea personală. Prin intermediul schimbului de idei și de cunoștințe, oamenii își pot lărgi perspectivele și pot obține noi informații și înțelegeri asupra diverselor subiecte.
5. **Participarea civică:** Dialogul social stimulează participarea activă a cetățenilor în viața comunității. Prin implicarea în discuții și dezbateri, oamenii se simt mai conectați la comunitatea lor și se implică în procesul de luare a deciziilor, contribuind astfel la dezvoltarea și îmbunătățirea acesteia.



6. **Rezolvarea conflictelor:** Dialogul social poate juca un rol important în rezolvarea conflictelor și în promovarea păcii în comunitate. Prin intermediul comunicării deschise și respectuoase, oamenii pot găsi soluții comune și pot ajunge la un consens în problemele care pot genera tensiuni sau dispute.

Acestea sunt doar câteva dintre argumentele în favoarea cultivării dialogului social în comunitate. Prin promovarea dialogului și comunicării eficiente, o comunitate poate deveni mai coezivă, mai înțelegătoare și mai pregătită să abordeze provocările și să construiască un mediu armonios pentru toți membrii săi.

Beneficiile participării publice

Participarea publică reprezintă un instrument eficient de punere în practică a unor programe și strategii. Implicarea publicului în procesul decizional are efecte pozitive asupra acceptării și internalizării unei politici publice, astfel diminuându-se șansele ca deciziile să fie contestate ulterior.

Tabel 1. Beneficiile participării publice¹

<p>I. Efecte generale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - îndeplinirea cerințelor legale și de politici - acorduri naționale și internaționale - reguli și legislații federale și provinciale - drepturi speciale ale cetățenilor - stabilirea/consolidarea legitimității - participarea este fundamentală în contextul democrației - contracararea neîncrederii publice în sistem - diminuarea neîncrederii în sfaturile experților - alocare realistă a resurselor
<p>II. Optimizarea procesului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rezolvarea conflictelor - stabilirea priorităților - negocierea schimburilor - căutarea consensului - creșterea responsabilității fiscale - stabilirea priorităților - găsirea partenerilor - distribuirea informațiilor - oportunități pentru stakeholderi de a se asculta reciproc și de a înțelege

¹ Conform *Cum să te implici în procesele de formulare a politicilor publice. Ghid pentru organizațiile neguvernamentale*, elaborat de Institutul pentru Politici Publice https://www.dialogpublic.ro/images/documente/ghiduri_si_manuale/Cum-sa-te-implici-in-formularea-politicilor-publice_IPP.pdf

	mai bine viziunile asupra unui anumit aspect
III. Optimizarea rezultatelor	<ul style="list-style-type: none"> - sporirea eficacității - înțelegerea corectă - deciziile sunt complexe (avem nevoie să înțelegem și să includem toate informațiile relevante, viziuni, nevoi, interese) - sporirea calității deciziilor adoptate - implementarea este îmbunătățită prin consimțământul și angajamentul public
IV. Efecte asupra participării pe viitor	<ul style="list-style-type: none"> - cerere mare a participării publice - dorința publicului de a se implica în luarea deciziilor care îl afectează - nevoia unei deschideri mai mari a procesului de decizie - sporirea cunoștințelor publicului, înțelegerii și conștientizării

Scopul consultărilor publice vizează creșterea transparenței procesului de luare a deciziilor dar în același timp permite acumularea de informații utile despre propunerea de politici publice sau alte decizii importante care vizează comunitatea locală. De asemenea, consultările și dialogul social permit identificarea de opțiuni de rezolvare a unor probleme comunitare, înțelegerea actorilor care ar putea sprijini sau care se opun unei anumite direcții de politică publică, culegerea argumentelor și a contra-argumentelor, informarea preventivă a liderilor informali dintr-o comunitate dată.

Consultarea principalilor actori și beneficiarilor potențiali ai unei politici publice este utilă atât în etapa de formulare cât și în cea de implementare. În decursul etapei de formulare analiza permite conceperea politicilor astfel încât adoptarea și implementarea să se petreacă în condiții cât mai bune și cu cât mai puține contestări ulterioare.

În decursul etapei de implementare analiza facilitează implicarea fiecărui grup în funcție de contribuțiile pe care le pot aduce punerii în aplicare a politicii.



Metode de consultare

Unele dintre cele mai uzitate metode de consultare sunt:

- Solicitarea de comentarii, sugestii, opinii în scris. Aceasta se poate face în urma transmiterii prin mail sau poștă a unor documente relevante. Se recomandă în acest caz ca, pentru a evita răspunsurile foarte generale, să se trimită și un chestionar care să îndrume redactarea răspunsurilor.
- Solicitarea de comentarii, sugestii, opinii în scris. Aceasta se poate face în urma transmiterii prin mail sau poștă a unor documente relevante. Se recomandă în acest caz ca, pentru a evita răspunsurile foarte generale, să se trimită și un chestionar care să îndrume redactarea răspunsurilor.
- Prezentări video. Pot fi organizate dezbateri și seminarii în cadrul cărora să se prezinte spre discutare rezultatele parțiale sau finale ale procesului de formulare a unei politici publice.
- Întâlniri și discuții. Acestea pot fi informale și se pot organiza la sediul instituției inițiatoare sau al organizațiilor ce urmează să fie consultate sau pot îmbrăca una sau mai multe din următoarele forme:
 - întâlniri publice;
 - interviuri;
 - focus-grupuri, etc.
- Metode de sondare a opiniei publice (vezi capitolul referitor la impactul social). Atunci când există resurse de timp și bani dar și în cazul politicilor cu impact major asupra unor grupuri mari de populație este recomandată folosirea sondajelor de opinie și, uneori, în situații excepționale, a referendumului.



Dialogul cu autoritățile - pași de urmat

Dialogul civic cel mai eficient este dat de comunicarea directă dintre cetățeni și autorități, pe subiecte precise de interes general. Dialogul civic se poate transforma uneori în acțiuni mai complexe de *advocacy*, pe care organizațiile societății civile le planifică pentru realizarea unui obiectiv de anvergură mai mare, sau atunci când discuția directă cu autoritățile nu duce la rezultatele dorite.

Procesul de dialog social în relația cu autoritățile publice poate implica mai multe etape, care pot varia în funcție de contextul specific și de obiectivele implicate. Iată câteva etape generale ale unui proces de dialog social:

Etapa 1 - Identificarea problemei sau a subiectului

Prima etapă constă în identificarea problemei sau a subiectului asupra căruia se dorește dialogul social. Aceasta poate fi o problemă specifică, o decizie publică în curs de luare sau un subiect de interes public.

Etapa 2 - Identificarea părților interesate

Urmează identificarea și implicarea părților interesate în dialog. Acestea pot fi grupuri și organizații civice, comunitatea locală, reprezentanți ai mediului de afaceri, experți în domeniu, organizații neguvernamentale și alți actori relevanți. Este important să se asigure reprezentarea echitabilă a diverselor perspective și interese.

Etapa 3 - Stabilirea obiectivelor și a regulilor dialogului

În această etapă, se stabilesc obiectivele dialogului social și se creează un cadru sau un set de reguli pentru desfășurarea dialogului. Se pot defini scopurile, se pot stabili principiile de comunicare și se pot acorda asigurări cu privire la transparență, confidențialitate și echitatea procesului.

Etapa 4 - Colectarea și schimbul de informații

Etapa următoare implică colectarea și schimbul de informații relevante legate de subiectul de dialog. Acest lucru poate implica prezentarea datelor, expertizei și argumentelor de către părțile interesate, precum și dezvoltarea unor mecanisme adecvate pentru a asigura accesul la informații pentru toți participanții.

Etapa 5 - Dezbateri și dialog constructiv

Această etapă implică organizarea dezbaterilor și sesiunilor de dialog, în care părțile interesate pot exprima punctele de vedere, preocupările și propunerile lor. Este important să



se promoveze un dialog constructiv, respectuos și deschis, în care fiecare parte să aibă oportunitatea de a se exprima și de a asculta perspectiva celorlalți.

Etapa 6 - Identificarea soluțiilor și negocieri

Pe baza dezbaterilor și dialogului, se poate trece la identificarea soluțiilor și la negocieri pentru găsirea unui consens sau a unor puncte comune de acțiune. Aceasta poate implica discuții suplimentare, procese de mediere sau alte mecanisme de facilitare a negocierilor.

Etapa 7 - Implementarea și monitorizarea rezultatelor

După identificarea soluțiilor și acordul asupra unor măsuri, urmează etapa implementării și monitorizării rezultatelor. Autoritățile publice și părțile interesate trebuie să lucreze împreună pentru a implementa deciziile și acțiunile convenite și pentru a monitoriza progresul și impactul acestora.

Etapa 8 - Evaluare și revizuire

Odată cu încheierea procesului de dialog social, este important să se efectueze o evaluare a întregului proces și a rezultatelor obținute. Se pot identifica lecții învățate, aspecte care necesită îmbunătățiri și se pot face ajustări pentru viitoarele procese de dialog social.

Aceste etape oferă un cadru general pentru un proces de dialog social cu autoritățile publice. Este important să se adapteze acest cadru la specificul contextului local și să se asigure o participare activă și incluzivă a tuturor părților interesate în procesul de dialog.

Recomandări de formulare a mesajelor

Mesajul nostru trebuie să fie:

Clar - Fiți foarte clari în ceea ce doriți să comunicați autorităților. Formulați mesajul cu subiect și predicat și folosiți, pe cât posibil, propoziții scurte. Interlocutorii nu trebuie să interpreteze mesajul dumneavoastră sau să fie nevoiți să citească printre rânduri.

Concis - Nu încărcăți mesajul cu elemente sau informații inutile. Există adjective sau „cuvinte de umplutură” pe care le-ați putea elimina? Există propoziții sau fraze care nu sunt necesare? Ați repetat o idee în moduri diferite?

Concret - În momentul în care mesajul este concret, audiența are o imagine clară a ceea ce vrei să transmiți. Trebuie să existe detalii (dar nu prea multe), fapte reale și puncte de focus, iar mesajul să fie solid.

Corect - Când comunicarea este corectă, se „lipește” de audiență.

Folosești termenii corespunzători nivelului de educație și cunostințelor publicului tău? Te-ai asigurat că nicio eroare gramaticală sau de tehnoredactare nu s-a strecurat în text? Sunt toate numele scrise corect?

Coerent - În momentul în care mesajul tău este coerent, este logic. Toate punctele de discuție trebuie să fie conectate între ele și relevante temei principale. Totodată, tonul și topica textului trebuie să fie logice și adecvate.

Complet - Într-un mesaj complet, audiența are absolut toate informațiile necesare și aplicabile, astfel poate trece la acțiune. Conține mesajul tău o invitație la acțiune, (call to action) astfel încât audiența să știe ce vrei de la ea? Ai inclus toată informația relevantă? (contact, data, ora, locul etc.)

Curtenitor/Politicos - Comunicarea politicoasă este și prietenoasă, deschisă și sinceră. Nu există insulte ascunse sau un ton agresiv. Astfel, poți păstra punctul de vedere exprimat în mintea audienței și empatizezi cu nevoile acesteia.

Implicarea în formularea unei politici publice locale

Ce este o politică publică locală?

O politică publică este un set de măsuri adoptate de autorități pentru rezolvarea unei probleme complexe a societății (îngrijirea persoanelor vârstnice în comunitate, ocuparea forței de muncă etc.). Dar nu orice problemă devine obiectul unei politici publice, ci doar atunci când rezolvarea sa implică în același timp măsuri legislative, bugetare, instituționale. De exemplu, politica de dezvoltare a serviciilor de îngrijire și asistență pentru persoanele vârstnice.

Pentru a rezolva această problemă, avem nevoie de:

- ✓ O viziune corectă a soluției pentru această problemă (o strategie).
- ✓ Legislație națională care să permită dezvoltarea efectivă a acestor servicii (legislație primară).
- ✓ Norme de implementare care detaliază modul în care se pot înființa, dezvolta,



finanța și evalua aceste servicii (legislație secundară).

- ✓ Resurse financiare pentru înființarea și menținerea acestor servicii.
- ✓ Instituții care primesc indicații clare pe acest subiect (agenția de inspecție socială, primăria etc.)
- ✓ Un mecanism de monitorizare a activităților din teren și de evaluare a rezultatelor.

Pentru a fi siguri de pertinenta propunerilor noastre în demersul de *advocacy* dintr-un anumit domeniu, trebuie să cunoaștem aceste elemente cheie ale unei politici publice: strategia, legislația, normele de aplicare, resursele necesare, instituțiile responsabile și modul de evaluare a rezultatelor politicii publice respective.

Etapele unei politici publice locale

Elaborarea unei politici publice locale implică mai multe etape, iar acestea pot varia în funcție de contextul specific și de procesul administrativ al fiecărei jurisdicții. Cu toate acestea, iată câteva etape generale pe care le implică acest proces:

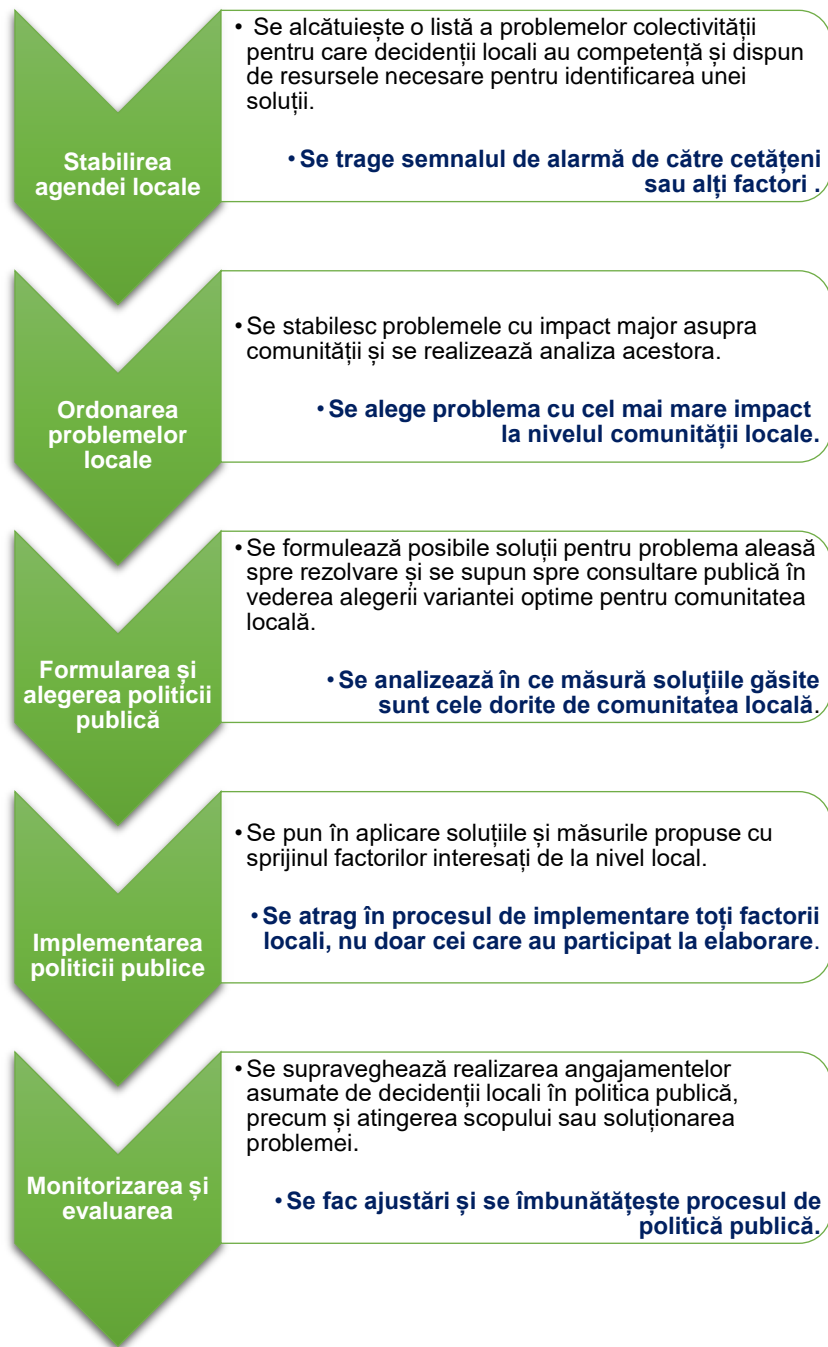
1. Identificarea și definirea problemei: Prima etapă în elaborarea unei politici publice locale constă în identificarea și definirea clară a problemei care trebuie abordată. Aceasta poate fi rezultatul unei analize a nevoilor comunității, a unui studiu sau a unei cereri din partea cetățenilor sau a grupurilor interesate.
2. Cercetarea și analiza: După identificarea problemei, urmează etapa cercetării și analizei. Aceasta implică colectarea de informații relevante, statistici, studii de caz sau consultații publice pentru a înțelege mai bine cauza și impactul problemei respective asupra comunității.
3. Dezvoltarea opțiunilor și soluțiilor: Pe baza cercetării și analizei, se pot dezvolta opțiuni și soluții pentru a aborda problema identificată. Aceasta poate include consultarea experților, luarea în considerare a practicilor și politicilor similare implementate în alte comunități sau dezvoltarea unor strategii inovatoare.
4. Consultarea publică: Este importantă implicarea cetățenilor și a grupurilor interesate în procesul de elaborare a politicii publice. Consultările publice pot fi realizate prin intermediul întâlnirilor comunitare, sondajelor, audierilor publice sau prin intermediul



platformelor online, pentru a obține feedback și sugestii cu privire la opțiunile și soluțiile propuse.

5. Evaluarea impactului și fezabilitatea: Înainte de adoptarea unei politici publice locale, se realizează o evaluare a impactului și fezabilității acesteia. Aceasta poate implica analiza costurilor și beneficiilor, evaluarea impactului asupra diferitelor grupuri de cetățeni și evaluarea legalității și a fezabilității implementării propunerii.
6. Adoptarea și implementarea: După ce politica publică este dezvoltată și evaluată, urmează etapa adoptării. Aceasta implică aprobarea politică a politicii de către autoritățile locale, cum ar fi consiliul local sau alte organisme decizionale. După adoptare, se trece la implementarea politicii prin intermediul planurilor de acțiune, alocarea resurselor și punerea în aplicare efectivă a măsurilor propuse.
7. Monitorizarea și evaluarea: Etapa finală a elaborării unei politici publice locale constă în monitorizarea și evaluarea implementării și impactului acesteia. Se urmărește să se asigure că politica este implementată conform planificării și că obiectivele stabilite sunt atinse. Dacă este necesar, se pot face ajustări sau revizuirii în funcție de rezultatele monitorizării și evaluării.

Aceste etape reprezintă o orientare generală pentru procesul de elaborare a politicii publice locale. Este important să se ia în considerare specificul contextului local și să se asigure participarea activă a cetățenilor și a grupurilor interesate pe tot parcursul procesului.





Scurtă clasificare a serviciilor sociale

OG 68/2003 clasifica serviciile sociale in servicii sociale primare si servicii sociale specializate:

Serviciile sociale primare au un caracter general si urmaresc prevenirea sau limitarea unor situatii de dificultate sau vulnerabilitate. Principalele activitati desfasurate in cadrul serviciilor sociale primare sunt:

- a) activitati de identificare a nevoii sociale individuale, familiale si de grup;
- b) activitati de informare despre drepturi si obligatii;
- c) masuri si actiuni de constientizare si sensibilizare sociala;
- d) masuri si actiuni de urgenta in vederea reducerii efectelor situatiilor de criza;
- e) masuri si actiuni de sprijin in vederea mentinerii in comunitate a persoanelor in dificultate;
- f) activitati si servicii de consiliere;
- g) masuri si activitati de organizare si dezvoltare comunitara in plan social pentru incurajarea participarii si solidaritatii sociale;
- h) orice alte masuri si actiuni care au drept scop prevenirea sau limitarea unor situatii de dificultate ori vulnerabilitate, care pot duce la marginalizare sau excluziune sociala.

Serviciile sociale specializate au ca scop mentinerea, refacerea sau dezvoltarea capacitatii de functionare sociala a indivizilor si familiilor. Activitatile specifice sunt cele de:

- a) recuperare si reabilitare;
- b) suport si asistenta pentru familiile si copiii aflati in dificultate;
- c) educatie informala extracurriculara pentru copii si adulti, in functie de nevoia fiecărei categorii;
- d) asistenta si suport pentru persoanele varstnice, inclusiv pentru persoanele varstnice dependente;
- e) asistenta si suport pentru toate categoriile definite la art. 25;
- f) sprijin si orientare pentru integrarea, readaptarea si reeducarea profesionala;



- g) îngrijire social-medicala pentru persoanele aflate în dificultate, inclusiv paleative pentru persoanele aflate în fazele terminale ale unor boli;
- h) mediere socială;
- i) consiliere în cadru instituționalizat, în centre de informare și consiliere;
- j) orice alte măsuri și acțiuni care au drept scop menținerea, refacerea sau dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie socială.

Tot în categoria serviciilor sociale specializate intra și serviciile socio-medicale care sunt definite ca fiind un complex de activități care se acordă în cadrul unui sistem social și medical integrat și au drept scop principal menținerea autonomiei persoanei, precum și prevenirea agravării situației de dependență.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt acordate persoanelor care se găsesc în situația de dependență parțială sau totală de a realiza singure activitățile curente de viață, celor izolate, precum și celor care suferă de afecțiuni fizice, psihice, mentale sau senzoriale.

Serviciile de îngrijire social-medicală de natură socială pot fi următoarele:

- a) servicii de bază: ajutor pentru igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hranire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare;
- b) servicii de suport: ajutor pentru prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare, activități de petrecere a timpului liber;
- c) servicii de reabilitare și adaptare a mediului: mici amenajări, reparații și altele asemenea.

Serviciile de îngrijire social-medicală de natură medicală pot fi reprezentate de activități complexe de diagnostic, tratament, îngrijiri și altele asemenea, recomandate și realizate în conformitate cu tipurile de afecțiuni pe care le prezintă beneficiarii de servicii sociale.

Serviciile de îngrijire social-medicală de natură serviciilor conexe, interdisciplinare pot fi servicii de recuperare și reabilitare, kinetoterapie, fizioterapie, terapie ocupațională, psihoterapie, psihopedagogie, logopedie și altele asemenea.



O clasificare pe domeniile de interventie si sprijin a serviciilor sociale poate fi facuta din analiza structurii bugetare si a transferului de competente intre autoritatile publice. Astfel am putea clasifica serviciile sociale ca fiind destinate pentru:

- protectia persoanelor varstnice: servicii rezidentiale, servicii de ingrijire temporara sau permanenta la domiciliu
- protectia copilului: centre de zi, centre de plasament, centre de primire in regim de urgenta, centre maternale, servicii de tip familial
- protectia persoanelor cu dizabilitati: centre de ingrijire si asistenta, centre de recuperare si reabilitare, centre de integrare prin terapie ocupationala, centre de zi, locuinte protejate
- protectia familiei: centre de recuperare, centre de asistenta, centre de prevenire si centre de informare pentru victimele violentei in familie.

Bibliografie și resurse

<https://www.maibine.eu/Media/Default/Resurse/ghid%20-%20auto-organizare%20final.pdf>

<http://cultura-administrativa.cexa.eu/implica-te/ghidul-cetateanului/>

https://www.4change.ro/library/files/consolidarea_dialogului_civic_poca_august_2019.pdf