

Standardele minime de calitate pentru cantina socială, cod 8899 CPDH-I**Secțiunea 1****Standarde minime de calitate****MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)****M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

Cantina socială asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a cantinei sociale, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare

M.I.-S1.1 Cantina pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali (ai beneficiarului/ai familiei acestuia) sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind serviciile oferite.

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea cantinei, serviciile acordate, respectiv numărul de mese oferite (hrană caldă și rece), alte facilități oferite, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, costul meselor, etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care cantina/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, flyere materiale video și/sau materiale foto de informare sau publicitare, etc) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio).

***M.I.-Im¹S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im²S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

M.I.-S1.2 Cantina asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul de organizare și funcționare al serviciului respectiv, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.

Cantina/furnizorul acesteia se asigură că, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal primește toate informațiile referitoare la programul cantinei, modul de organizare și funcționare al acesteia, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cantina ține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor, în care se consemnează: data la care s-a realizat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele

persoanei care a realizat informarea, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul cantinei.

M.I.-STANDARD 2 EVALUARE

Acordarea serviciilor cantinei sociale se realizează în baza evaluării situației socio-economice a beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiază de serviciile cantinei doar persoanele fără venituri sau cu venituri mici.

M.I.-S2.1 Cantina/furnizorul acesteia realizează evaluarea situației persoanelor care solicită serviciile sale, în vederea respectării criteriilor de eligibilitate prevăzute de lege.

Cantina/furnizorul acesteia realizează ancheta socială la domiciliul/reședința persoanei solicitante/reprezentantului legal al familiei pentru evaluarea situației socio-economice a acestuia/acesteia.

Cantina/furnizorul acesteia nu mai efectuează ancheta socială cu personalul propriu în următoarele situații :

- dacă, pentru unele persoane, au fost efectuate anchete sociale în scopul acordării altor servicii sociale sau beneficii de asistență socială, iar rezultatele anchetei evidențiază eligibilitatea persoanei respective pentru serviciile oferite de cantină, se utilizează ancheta socială respectivă, în copie;
- dacă serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are reședința/domiciliul persoana solicitantă a întocmit un plan de intervenție, conform art.47 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare, în care se recomandă acordarea serviciilor oferite de cantină, se utilizează ancheta socială care a stat la baza planului de intervenție, prezentată în copie.

M.I.-ImS2.1: Anchetele sociale sunt disponibile, în copie, la sediul cantinei.

M.I.-S2.2 Cantina/furnizorul acesteia are capacitatea de a efectua evaluarea situației socio-economice a beneficiarilor.

Anchetele sociale în care se consemnează datele privind evaluarea situației socio-economice a beneficiarilor se efectuează de asistenți sociali.

În lipsa asistenților sociali, ancheta socială poate fi realizată de un tehnician asistență socială, exclusiv în scopul evaluării situației socio-economice a persoanei care solicită serviciile oferite de cantină.

M.I.-ImS2.2: Cantina/furnizorul acesteia dovedește că anchetele sociale sunt efectuate de personal calificat.

M.I.-STANDARD 3 ADMITERE

Cantina socială se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari prevăzute de lege sau stabilite prin hotărârea/decizia furnizorului

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de furnizare a serviciilor oferite de cantina socială

M.I.-S3.1 Cantina/furnizorul acesteia utilizează o procedură proprie de admitere a beneficiarilor pentru serviciile oferite de cantină.

Cantina/furnizorul acesteia elaborează și aplică o procedura proprie de admitere în care se precizează, cel puțin: actele/documentele justificative necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia

decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul. Procedura de admitere poate fi redactată ca document de sine stătător sau poate reprezenta un capitol din regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei.

M.I.-Im¹S3.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere este/sunt aprobat/e prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S3.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere, pe suport de hârtie, este/sunt disponibil/e la sediul cantinei.

M.I.-S3.2 Cantina/furnizorul acesteia încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal un contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între cantină/furnizorul acesteia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul său legal ori reprezentantul legal al familiei.

Modelul contractului de furnizare servicii este stabilit de cantină/furnizorul acesteia, în baza modelului reglementat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale și în funcție de condițiile prevăzute în regulamentul propriu de organizare și funcționare și în procedura proprie de admitere.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte semnatară. În cazul persoanelor cu dizabilități, contractul va fi pus la dispoziția acestora și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.) înainte de a fi semnat de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

M.I.-Im¹S3.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S3.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul cantinei, în dosarul beneficiarului.

M.I.-S3.3 Cantina/furnizorul acesteia întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea pentru prestarea serviciilor de cantină, semnată de beneficiar/reprezentant legal, aprobată de conducătorul centrului; în cazul cantinelor administrate și finanțate de autoritățile administrației publice locale, cererea este aprobată de primar sau de persoana împuternicită de acesta; în cazurile de urgență, cererea pentru prestarea serviciilor cantinei pe o perioadă de maxim 7 zile, este aprobată de conducătorul cantinei;
- ancheta socială cu privire la situația socio-economică a beneficiarului/familiei în original sau, după caz, în copie;
- documentele justificative privind nivelul veniturilor beneficiarului/familiei, solicitate de cantină/ furnizorul acesteia, în copie; după caz, declarația pe proprie răspundere a beneficiarului, în original;
- contractul de furnizare servicii, în original.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

M.I.-ImS3.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul cantinei și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

M.I.-S3.4 Cantina/furnizorul acesteia asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La sediul cantinei/furnizorului acesteia se păstrează dosarele personale arhivate pe o perioadă de un an, ulterior fiind depozitate în spațiile cu destinația de arhivă.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

Cantina ține evidența numerică și nominală a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

M.I.-ImS3.4: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul cantinei.

MODUL II ACORDAREA SERVICIILOR (Standarde 1-2)

M.II.-STANDARD 1 FURNIZAREA HRANEI

Cantina socială prepară și acordă una sau mai multe mese/zi cu respectarea principiilor unei alimentații sănătoase, echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ

Rezultate așteptate: *Beneficiarii primesc hrană preparată conform principiilor unei alimentații sănătoase*

M.II.-S.1.1 Cantina stabilește meniurile astfel încât să fie echilibrate din punct de vedere caloric și asigură fiecărui beneficiar una sau mai multe mese/zi.

Cantinele administrate de autoritățile administrației publice locale furnizează hrana echivalentă pentru două mese/zi (corespunzătoare prânzului și cinei), din care cel puțin una este o masă caldă.

Cantinele administrate de alți furnizori publici și de furnizorii privați furnizează cel puțin o masă caldă/zi.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria cantinei.

Centrul asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta.

Meniul este afișat zilnic.

M.II.-Im¹ S1.1: Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor zilnice și echilibrată caloric.

M.II.-Im² S1.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

M.II.-Im³ S1.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

M.II.-Im⁴ S1.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria cantinei.

M.II.-S1.2 Cantina organizează distribuirea hranei calde și reci în condiții civilizate și igienice.

Pentru beneficiarii care nu doresc să ia masa la sediul cantinei, hrana caldă și rece se distribuie într-un spațiu special amenajat, în recipiente curate și etanșe și împachetate corespunzător, în vederea evitării riscurilor de contaminare.

M.II.-ImS1.2: Hrana se distribuie cu respectarea normelor de igienă sanitară.

M.II.-S1.3 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de cantină.

Cantina funcționează conform unui program propriu, zilnic sau la intervale regulate pe parcursul unei săptămâni. Programul cantinei este afișat într-un loc vizibil, la intrare.

Pentru servirea mesei la sediul cantinei, se stabilește programul în funcție de numărul de beneficiari/zi. Timpul alocat servirii meselor este de cel puțin 3 ore pentru prânz și 2 ore pentru cină.

M.II.-ImS1.3: Cantina afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

M.II.-S1.4 Cantina asigură monitorizarea numărului zilnic de beneficiari și a meselor oferite.

Cantina utilizează o listă zilnică (tabel) pentru evidența beneficiarilor și a meselor oferite (masă caldă și rece, porții de hrană și pachete acordate). Lista (tabelul) conține: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul de mese oferite/numărul de porții acordate, semnătura beneficiarului. Listele zilnice de evidență se îndosariază și se păstrează la sediul cantinei.

Cantina poate utiliza și cartele/bonuri de alimente tipărite după un model propriu, stabilit și aprobat de furnizorul cantinei. Documentele de evidență privind eliberarea și utilizarea cartelelor/bonurilor se îndosariază și se păstrează la sediul cantinei.

M.II.-ImS1.4: Listele zilnice de evidență/documentele de evidență privind beneficiarii și mesele acordate zilnic sunt disponibile la sediul cantinei.

M.II.-S1.5 Cantina își încetează serviciile în situațiile prevăzute de lege, precum și în condițiile în care beneficiarii nu mai respectă obligațiile prevăzute în contractul de furnizare servicii.

Cantina/furnizorul acesteia stabilește și aplică o procedură proprie privind condițiile de încetare a serviciilor către beneficiar (în condițiile prevăzute de lege, nerespectarea condițiilor contractuale, comportament inadecvat față de personalul și bunurile cantinei, suspendarea sau retragerea licenței de funcționare, etc.).

M.II.-Im¹S1.5: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.5: Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie și în format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibilă la sediul serviciului social.

M.II.-STANDARD 2 DISTRIBUIREA HRANEI ȘI PRODUSELOR ALIMENTARE

Cantina oferă servicii de distribuire a hranei și a produselor alimentare de bază

Rezultate așteptate: *Beneficiarii nedepasabili își pot primi hrana la domiciliu, iar beneficiarii cu venituri mici pot achiziționa, la prețul pieței, produse agroalimentare de bază*

M.II.-S2.1 Cantina are capacitatea de a distribui hrana la domiciliul beneficiarilor nedepasabili.

Cantina utilizează mijloace de transport auto special dotate pentru distribuirea hranei la domiciliul beneficiarilor nedepasabili.

Distribuirea hranei se realizează conform unui program cunoscut și acceptat de beneficiari.

Lista beneficiarilor nedepasabili și programul de livrare a hranei se păstrează la sediul cantinei. În listă se consemnează numele și prenumele beneficiarilor, numărul porțiilor de hrană, data livrării și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

M.II.-Im¹S2.1: Cantina furnizează servicii inclusiv beneficiarilor nedepasabili și care nu dispun de un ajutor acordat de familie.

M.II.-Im²S2.1: Lista beneficiarilor nedepasabili este disponibilă la sediul cantinei.

M.II.-S2.2 Cantina asigură transportul hranei în condiții de siguranță sanitară.

Cantina efectuează transportul hranei cu autovehicule autorizate conform normelor sanitar-veterinare în vigoare și utilizează recipiente curate, igienizate și închise ermetic.

M.II.-Im S2.2: Cantina furnizează hrana la domiciliul beneficiarilor cu respectarea normelor de igienă sanitară.

M.II.-S2.3 Cantina are capacitatea de a organiza distribuirea de produse agroalimentare de bază.

Depozitarea și distribuirea produselor agroalimentare de bază se efectuează în spații special amenajate cu această destinație. Spațiile respective nu se amplasează în vecinătatea bucătăriei, a spațiilor de păstrare a alimentelor proaspete și a hranei preparate.

Distribuirea produselor agroalimentare se realizează în afara orelor de servire a meselor.

M.II.-ImS2.3: Distribuirea produselor agroalimentare de bază se realizează fără a perturba activitatea de preparare și acordare de hrană beneficiarilor.

M.II.-S2.4 Cantina/furnizorul acesteia are capacitatea de a organiza gospodării-anexă ca activități autofinanțate.

Cantina poate înființa gospodării anexă cu profil agroalimentar și zootehnic. Produsele obținute din gospodăriile-anexă sunt utilizate exclusiv pentru prepararea hranei oferită de cantină.

În cadrul gospodăriilor-anexă pot lucra: personal necalificat, beneficiari ai cantinei, beneficiari de venit minim garantat care desfășoară activități în folosul comunității și/sau voluntari.

M.II.-ImS2.4: Gospodăriile-anexă funcționează exclusiv în beneficiul persoanelor care primesc serviciile cantinei, în scopul creșterii calității hranei furnizate.

MODUL III PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI (Standarde 1-2)

M.III.-STANDARD 1 AMENAJARE ȘI DOTARE

Cantina socială oferă hrana zilnică a beneficiarilor în condiții de siguranță și confort

Rezultate așteptate: *Beneficiarii primesc serviciile acordate de cantină într-un mediu accesibil și sigur*

M.III.-S1.1 Toate spațiile cantinei sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja autonomia beneficiarilor.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

M.III.-ImS1.1: Cantina este amenajată corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

M.III.-S1.2 Cantina dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care cantina dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare – zugrăvit, recompartimentare, adaptare, dotări cu mobilier, echipamente, autovehicule, amenajarea spațiilor exterioare, amenajarea unor puncte de distribuție alimente, etc.).

M.III.-Im¹S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im²S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul cantinei.

M.III.-S1.3 Cantina dispune de spații comune special amenajate și dotate corespunzător, astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.

Sala de mese este suficient de spațioasă și dotată corespunzător cu mobilierul necesar, tacâmuri și veselă.

Holul și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu mobilier adecvat.

Intrarea în cantină și accesul în spațiile comune trebuie să permită inclusiv deplasarea beneficiarilor aflați în scaune cu rotile.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor pentru autoservire într-o manieră discretă și tolerantă.

După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare, etc.

M.III.-ImS1.3: Sala de mese și spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.

M.III.-S1.4 Cantina deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Cantina deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu mobilier, echipamente, materiale, instalații și aparatura necesară derulării activităților specifice, cum ar fi : chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

M.III.-ImS1.4: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații amenajate corespunzător destinației acestora.

M.III.-S1.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.

Cantina este amenajată și dotată pentru a oferi condiții de viață sigure, asigurându-se astfel: securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente, etc.-ușile din cantină sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.

M.III.-ImS1.5: Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.

M.III.-S1.6 Cantina deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare cantină în funcție de numărul de beneficiari care iau masa la sediul cantinei zilnic.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante, etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

M.III.-Im¹S1.6: Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

M.III.-Im²S1.6: Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.

M.III.-STANDARD 2 IGIENA SI CONTROLUL INFECTIILOR

Cantina socială aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare

Rezultate așteptate: Beneficiarii serviciilor furnizate de cantina socială sunt protejați contra riscului infecțiilor

M.III.-S2.1 Cantina utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.

M.III.-Im¹S2.1: Halatele, prosoapele, fețele de masă și orice alte echipamente din material textil utilizate de cantină sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).

M.III.-Im²S2.1: Dacă cantina deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.

M.III.-S2.2 Cantina pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, pe timpul în care acestora le este servită masa.

M.III.-ImS2.2: Cantina deține un spațiu adecvat pentru depozitarea hainelor beneficiarilor pe timpul în care acestora le este servită masa.

M.III.-S2.3 Cantina respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

Cantina respectă normele sanitare legale pentru prevenirea și combaterea infecțiilor cu privire la: colectarea, împachetarea, manevrarea și furnizarea hranei și a alimentelor de bază, manevrarea și păstrarea echipamentelor de bucătărie, a veselei și tacâmurilor, colectarea și păstrarea probelor de alimente pentru teste de laborator, colectarea, manevrarea și depozitarea deșeurilor, etc. Avizele sanitare prevăzute de lege sunt disponibile la sediul centrului.

M.III.-ImS2.3: Cantina ia toate măsurile pentru prevenirea și combaterea infecțiilor.

M.III.-S2.4 Toate spațiile cantinei, echipamentele și materialele utilizate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

M.III.-ImS2.4: Toate spațiile cantinei destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor, precum și materialele și echipamentele din dotare respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare, cantina elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).

M.III.-S2.5 Cantina dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor de curățenie, a altor materiale consumabile și echipamente necesare activității zilnice.

M.III.-ImS2.5: Cantina deține spații amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță, accesul fiind permis doar personalului cantinei.

M.III.-S2.6 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.

M.III.-ImS2.6: Cantina dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

MODUL IV DREPTURILE BENEFICIARILOR (Standarde 1-2)

M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Cantina socială, în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală

Rezultate așteptate: Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de aceștia.

M.IV.-S1.1 Cantina furnizează serviciile cu respectarea drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate, într-un loc vizibil, la sediul cantinei. Beneficiarul este informat asupra drepturilor și obligațiilor sale odată cu încheierea contractului de servicii.

M.IV.-Im S1.1: Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate la sediul cantinei.

M.IV.-S1.2 Personalul cantinei cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.

Cantina organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

M.IV.-ImS1.2: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.IV.-S1.3 Cantina ia măsurile prevăzute de lege în situația în care au loc incidente deosebite.

În situațiile în care au loc incidente deosebite și/sau sunt sesizate inclusiv cazuri de abuz, sau discriminare, cantina/furnizorul acesteia ia măsuri urgente de remediere și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea situațiilor identificate către organismele/instituțiile competente.

Conducătorul cantinei ține un registru de evidență a incidentelor deosebite în care se menționează data și natura incidentului, numele, prenumele, vârsta și adresa de domiciliu/rezidență a beneficiarului, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

M.IV.-Im¹S1.3: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.IV.-Im²S1.3: Orice caz de abuz/discriminare/incident deosebit sesizat în cadrul serviciului social este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.

M.IV.-STANDARD 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Cantina socială încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea acesteia

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțimesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

M.IV.-S2.1 Cantina încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra serviciilor primite.

Cantina pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Sesizările și reclamațiile se arhivează și se păstrează la sediul cantinei/furnizorului acesteia o perioadă de 1 an de la înregistrare.

M.IV.-Im¹S2.1: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

M.IV.-Im²S2.1: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im³S2.1: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul cantinei, cel puțin 1 an de la înregistrare.

M.IV.-S2.2 Cantina măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, cantina/furnizorul acesteia aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea cantinei.

M.IV.-Im⁴S2.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S2.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul cantinei și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im³S2.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul cantinei.

M.IV.-Im⁴S2.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

M.IV.-Im⁵S2.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)

M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Cantina socială respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile unei cantine care funcționează în condițiile legii

M.V.-S1.1 Cantina funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Cantina elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, cu respectarea prevederilor legale privind cantinele sociale.

M.V.-Im¹S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.V.-Im²S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și organigrama serviciului social, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul cantinei.

M.V.-S1.2 Cantina asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate și a regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Cantina/furnizorul acesteia utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului în care se consemnează toate sesiunile de instruire planificate și realizate.

M.V.-ImS1.2: Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, completat corespunzător, este disponibil la sediul cantinei.

M.V.-S1.3 Conducerea cantinei cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

Cantina este supusă unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și a eficacității și performanței activității sale.

Conducerea cantinei/furnizorului deține sau, după caz, poate prezenta documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, etc).

M.V.-ImS1.3: *Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul cantinei, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

M.V.-S1.4 Cantina se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul cantinei elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al cantinei sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

M.V.-ImS1.4: *Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a cantinei/furnizorului de servicii sociale.*

M.V.-S1.5 Conducerea cantinei asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.

Cantina transmite semestrial către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul, lista beneficiarilor cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat cantina.

Cantina/furnizorul acesteia se află în relație de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul.

M.V.-ImS1.5: *Cantina/furnizorul acesteia arhivează listele semestriale ale beneficiarilor și consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE

Cantina socială dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile sale și cu nevoile beneficiarilor

Rezultate așteptate: *Serviciile cantinei sociale sunt furnizate de personal calificat*

M.V.-S2.1 Cantina dispune de personalul necesar pentru prepararea hranei și distribuirea acesteia, precum și pentru monitorizarea beneficiarilor.

Cantina are angajați bucătari și ajutoare de bucătar, după caz, cofetari, brutari și alt personal calificat în domeniul alimentației publice, în funcție de numărul de beneficiari și cantitatea de hrană preparată zilnic.

Cantina angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști (asistenți sociali) pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

M.V.-ImS2.1: *Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul cantinei.*

M.V.-S2.2 Conducerea cantinei/furnizorul acesteia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează implicarea voluntarilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii. De asemenea, cantina poate beneficia de aportul persoanelor care primesc venit minim garantat și trebuie să efectueze un număr de ore de muncă în folosul comunității și al altor beneficiari ai cantinei.

M.V.-ImS2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul cantinei și angajații sunt înscriși în REVISAL.

M.V.-S2.3 Conducerea cantinei întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

M.V.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul cantinei, în original sau, după caz, copie.

M.V.-S2.4 Conducerea cantinei realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu în luna februarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

M.V.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului, în original sau în copie sunt disponibile la sediul cantinei/furnizorului acesteia.

M.V.-S2.5 Cantina/furnizorul acesteia se asigură că personalul cantinei are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Cantina/furnizorul acesteia elaborează și aplică un plan de instruire și formare continuă pentru angajații cantinei.

M.V.-ImS2.5: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul cantinei, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul cantinei.

M.V.-S2.6 Personalul cantinei are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Cantina se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

M.V.-ImS2.6: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru cantinele sociale

Pentru a obține licența de funcționare, cantina socială trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 60 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru o cantină socială se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:

**MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	11		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Cantina socială asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite <i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a cantinei sociale, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare</i>	TOTAL: 3	TOTAL:	
M.I.-Im¹S1.1 Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S1.1 Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	1		
M.I.-ImS1.2 Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul cantinei.	1		
M.I.-STANDARD 2 EVALUARE Acordarea serviciilor cantinei sociale se realizează în baza evaluării situației socio-economice a beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Beneficiază de serviciile cantinei doar persoanele fără venituri sau cu venituri mici</i>	TOTAL: 2	TOTAL:	
M.I.-ImS2.1 Anchetele sociale sunt disponibile, în copie, la sediul cantinei.	1		
M.I.-ImS2.2 Cantina/furnizorul acesteia dovedește că anchetele sociale sunt efectuate de personal calificat.	1		
M.I.-STANDARD 3 ADMITERE Cantina socială se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari prevăzute de lege sau stabilite prin hotărârea/decizia furnizorului <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de furnizare a serviciilor</i>	TOTAL: 6	TOTAL:	

<i>oferite de cantina socială</i>			
M.I.-Im¹S3.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere este/sunt aprobat/e prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S3.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere, pe suport de hârtie, este/sunt disponibil/e la sediul cantinei.	1		
M.I.-Im¹S3.2 Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S3.2 Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul cantinei, în dosarul beneficiarului.	1		
M.I.-ImS3.3 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul cantinei și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	1		
M.I.-ImS3.4 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul cantinei.	1		
MODUL II ACORDAREA SERVICIILOR (Standarde 1-2)	11		
M.II.-STANDARD 1 FURNIZAREA HRANEI Cantina socială prepară și acordă una sau mai multe mese/zi cu respectarea principiilor unei alimentații sănătoase, echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc hrană preparată conform principiilor unei alimentații sănătoase</i>	TOTAL: 8	TOTAL:	
M.II.-Im¹S1.1 Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor zilnice și echilibrată caloric.	1		
M.II.-Im²S1.1 Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
M.II.-Im³S1.1 Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
M.II.-Im⁴S1.1 De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria cantinei.	1		
M.II.-ImS1.3 Cantina afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.	1		

M.II.-ImS1.4 Listele zilnice de evidență/documentele de evidență privind beneficiarii și mesele acordate zilnic sunt disponibile la sediul cantinei.	1		
M.II.-Im¹S1.5 Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im²S1.5 Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie și în format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibilă la sediul serviciului social.	1		
M.II.-STANDARD 2 DISTRIBUIREA HRANEI ȘI PRODUSELR ALIMENTARE Cantina oferă servicii de distribuire a hranei și a produselor alimentare de bază Rezultate așteptate: <i>Beneficiarii nedepasabili își port primi hrana la domiciliu iar beneficiarii cu venituri mici pot achiziționa, la prețul pieței, produse agroalimentare de bază</i>	TOTAL: 3	TOTAL:	Se notează doar în situația în care cantina socială acordă serviciile/desfășoară activitățile menționate la S.2.1 – S.2.4
M.II.-Im¹S2.1: Cantina furnizează servicii inclusiv beneficiarilor nedepasabili și care nu dispun de un ajutor acordat de familie.	1		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
M.II.-Im²S2.1: Lista beneficiarilor nedepasabili este disponibilă la sediul cantinei.	1		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
M.II.-Im²S2.3: Distribuirea produselor agroalimentare de bază se realizează fără a perturba activitatea de preparare și acordare de hrană beneficiarilor.	1		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
MODUL III PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI (Standarde 1-2)	14		
M.III.-STANDARD 1 AMENAJARE ȘI DOTARE Cantina socială oferă hrana zilnică a beneficiarilor în condiții de siguranță și confort Rezultate așteptate: <i>Beneficiarii primesc serviciile acordate de cantină într-un mediu accesibil și sigur</i>	TOTAL: 8	TOTAL:	
M.III.-ImS1.1 Cantina este amenajată corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.	1		
M.III.-Im¹S1.2 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im²S1.2 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul cantinei.	1		
M.III.-ImS1.3 Sala de mese și spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.	1		
M.III.-ImS1.4 Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații amenajate corespunzător	1		

destinației acestora.			
M.III.-ImS1.5 Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.	1		
M.III.-Im¹S1.6 Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.	1		
M.III.-Im²S1.6 Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.	1		
M.III.-STANDARD 2 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Cantina socială aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare <i>Rezultate așteptate : Beneficiarii serviciilor furnizate de cantina socială sunt protejați contra riscului infecțiilor</i>	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.III.-Im¹S2.1 Halatele, prosoapele, fețele de masă și orice alte echipamente din material textil utilizate de cantină sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).	1		
M.III.-Im²S2.1 Dacă cantina deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.	1		
M.III.-ImS2.2 Cantina deține un spațiu adecvat pentru depozitarea hainelor beneficiarilor pe timpul în care acestora le este servită masa.	1		
M.III.-ImS2.4 Cantina elaborează și aplică un program propriu de curățenie.	1		
M.III.-ImS2.5 Cantina deține spații amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță, accesul fiind permis doar personalului cantinei.	1		
M.III.-ImS2.6 Cantina dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		
MODUL IV DREPTURILE BENEFICIARILOR (Standarde 1-2)	12		
M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Cantina socială, în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală <i>Rezultate așteptate : Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de aceștia</i>	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.IV.-ImS1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate la sediul cantinei.	1		

M.IV.-ImS1.2 Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.IV.-Im¹S1.3 Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.IV.-Im²S1.3 Orice caz de abuz/discriminare/incident deosebit sesizat în cadrul serviciului social este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.	1		
M.IV.-STANDARD 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII Cantina socială încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea acesteia Rezultate așteptate: <i>Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</i>	8		
M.IV.-Im¹S2.1 Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
M.IV.-Im²S2.1 Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im³S2.1 Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul cantinei, cel puțin 1 an de la înregistrare.	1		
M.IV.-Im¹S2.2 Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im²S2.2 Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul cantinei și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im³S2.2 Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul cantinei.	1		
M.IV.-Im⁴S2.2 Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
M.IV.-Im⁵S2.2 Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	1		

MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)	12		
M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Cantina socială respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile unei cantine care funcționează în condițiile legii</i>	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.V.-Im¹S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.V.-Im²S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare și organigrama serviciului social, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul cantinei.	1		
M.V.-ImS1.2 Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, completat corespunzător, este disponibil la sediul cantinei.	1		
M.V.-ImS1.3 Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul cantinei, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
M.V.-ImS1.4 Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a cantinei/furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-ImS1.5 Cantina/furnizorul acesteia arhivează listele semestriale ale beneficiarilor și consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Cantina socială dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile sale și cu nevoile beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Serviciile cantinei sociale sunt furnizate de personal calificat</i>	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.V.-ImS2.1 Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul cantinei.	1		
M.V.-ImS2.2 Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul cantinei și angajații sunt înscriși în REVISAL.	1		
M.V.-ImS2.3 Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul cantinei, în original sau, după caz,	1		

copie.			
M.V.-ImS2.4 Fișele de evaluare a personalului, în original sau în copie sunt disponibile la sediul cantinei/furnizorului acesteia.	1		
M.V.-ImS2.5 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul cantinei.	1		
M.V.-ImS2.6 Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	60		