



Finanțat de
Uniunea Europeană



PARTENERIATE
PENTRU SERVICII
DE CANTINĂ SOCIALĂ

STUDIU

DOCUMENTAREA BUNELOR PRACTICI ÎN PRESTAREA FORMELOR DE SPRIJIN ALIMENTAR DIN AUSTRIA, BULGARIA ȘI ROMÂNIA



Acest raport de cercetare a fost elaborat în cadrul proiectului „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile” finanțat de Uniunea Europeană, cofinanțat și implementat de Keystone Moldova, A.O. „CONCORDIA. Proiecte Sociale” și IRMS „Diaconia”.

Acest studiu a fost efectuat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Responsabilitatea pentru conținutul studiului îi revine în exclusivitate autoarei și nu reflectă în mod necesar opinia Uniunii Europene.

Mulțumiri

Pe parcursul documentării cazurilor de bune practici, autoarea a beneficiat de sprijin în colectarea datelor din partea CONCORDIA Austria și CONCORDIA Bulgaria. În mod special, mulțumirile sunt adresate echipei CONCORDIA Bulgaria, prin efortul căreia s-a adus o contribuție esențială cercetării prin facilitarea comunicării cu actorii relevanți din Bulgaria și asigurarea traducerii din limba engleză în limba bulgară și viceversa a unui număr consistent de discuții cu respondenții studiului.

Autoarea aduce mulțumiri actorilor instituționali implicați în procesul de documentare a bunelor practici în furnizarea serviciilor de cantină socială. Prin contribuția Direcției Generale de Asistență Socială a Municipiului București, România și a Agenției de Asistență Socială din Bulgaria a fost posibilă înțelegerea comprehensivă a proceselor normative de funcționare a formelor de sprijin alimentar și a cadrului legislativ aferent tematicii de cercetare.

Nu în ultimul rând, mulțumim tuturor organizațiilor non-guvernamentale, administrațiilor publice locale și persoanelor care au acceptat invitația să contribuie la documentarea bunelor practici în furnizarea serviciilor sociale de sprijin alimentar. Apreciem deschiderea și interesul acestor actori relevanți de a ne furniza date consistente despre activitatea serviciilor și proiectelor pe care le coordonează. Informația furnizată de către persoanele intervievate reprezintă resursa principală a acestei cercetări, fără de care nu ar fi fost posibilă o prezentare în detaliu a cazurilor de bune practici selectate.

Cuprins

INTRODUCERE	6
Scopul și obiectivele studiului	6
Structura Studiului.....	7
Aspecte normative de reglementare a serviciilor de cantină socială din Republica Moldova	7
Necesitatea unui astfel de studiu	9
BUNELE PRACTICI ÎN SERVICIILE SOCIALE.....	11
Definiția conceptului.....	12
Indicatori de performanță	12
Metodologie și selectarea studiilor de caz	14
Limitări ale cercetării	17
Structura studiilor de caz	18
PREZENTAREA STUDIILOR DE CAZ SELECTATE.....	19
Bucătăria comunitară Carusel.....	20
Cantina integrată în restaurant social	28
Supa comunitară Toată lumea la masă.....	36
Cantina de lapte a copiilor.....	44
Inițiativa Uși deschise.....	50
Canisibus-minibus cu supă mobilă.....	56
Bucătăria O masă caldă.....	65
Programul operațional Prânz Cald	73
Masa caldă pe roți.....	80
Hrană prin distribuire echitabilă (Fair Divider)	87
Analiza modelelor de bune practici	93
CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI.....	98
REFERINȚE.....	103

Introducere

A.O. „CONCORDIA. Proiecte Sociale” în parteneriat cu Keystone Moldova și I.R.M.S. „Diaconia” implementează proiectul „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile” finanțat de Uniunea Europeană și cofinanțat de toți partenerii proiectului. Scopul urmărit în cadrul proiectului este să ofere societății civile instrumente prin care să fortifice coeziunea socială și incluziunea grupurilor vulnerabile. Aceste instrumente reprezintă oferirea soluțiilor inovatoare pentru servicii de cantină de ajutor social durabile și conceperea unor mecanisme de donare și redistribuire a surplusului de alimente.

Prin activitățile proiectului se urmărește: (1) îmbunătățirea modelelor de funcționare a serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova; (2) sporirea capacității prestatorilor de servicii de cantină de ajutor social de a livra servicii de calitate și durabile; (3) implicarea actorilor cheie în prestarea serviciilor de cantină socială în crearea unei rețele de donație și distribuție a surplusului de alimente pentru a sprijini funcționarea cantinelor de ajutor social.

Studiul de față reprezintă rezultatul aferent uneia dintre activitățile proiectului prin care se urmărește analiza modelelor de funcționare a serviciilor de cantină socială din Austria, Bulgaria și România și identificarea exemplilor de bune practici în vederea furnizării de recomandări cu privire la modul în care serviciile de cantină socială din Republica Moldova pot fi îmbunătățite.

Scopul și obiectivele studiului

Scopul studiului este documentarea și prezentarea exemplilor de bune practici în furnizarea serviciilor de cantină de ajutor social din Austria, Bulgaria și România, în baza cărora vor fi formulate recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor similare prestate în Republica Moldova.

Obiectivele urmărite sunt:

1. Identificarea și descrierea modelelor de bune practici în furnizarea serviciilor de cantină de ajutor social de către organizațiile societății civile sau cu suportul acestora, precum și de către prestatori publici din Austria, Bulgaria și România;
2. Evaluarea oportunităților și riscurilor cu privire la sustenabilitatea modelelor de furnizare a serviciilor de cantină de ajutor social identificate;
3. Elaborarea recomandărilor în baza experienței exemplilor de bune practici identificate pentru dezvoltarea de noi modele de prestare a serviciilor de cantină de ajutor social în Republica Moldova.

Structura Studiului

Acest raport este organizat în trei secțiuni. Prima secțiune oferă informații despre contextul cercetării, despre cadrul normativ de funcționare a serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova și prezintă argumente în favoarea necesității unui astfel de studiu. A doua secțiune prezintă în detaliu cele zece studii de caz selectate și incluse în raport. A treia parte este dedicată analizei succinte a modelelor de bune practici prin prisma punctelor forte și punctelor slabe a fiecărui model prezentat. Studiul prezintă, la final, recomandări bazate pe lecțiile învățate de către furnizorii acestor servicii sociale.

Aspecte normative de reglementare a serviciilor de cantină socială din Republica Moldova

În Republica Moldova, serviciile de asistență socială sunt reglementate de Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, publicată în Monitorul Oficial cu nr. 155-158 art. 541 din 03.09.2010. Conform prevederilor acesteia, serviciile sociale reprezintă „măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei și familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate”, precum și de „prevenire a marginalizării și excluziunii sociale” (Lg. Nr. 123/2010). Serviciile sociale primare, conform clasificării existente în legislație, sunt cele care ar trebui să ofere intervenție imediată tocmai pentru a preveni situațiile de risc care ar putea cauza marginalizarea și excluderea socială.

Cantina de ajutor social reprezintă unul dintre cele 4 tipuri de servicii încadrate în profilul serviciilor primare. Altfel spus, conform cadrului normativ de funcționare a serviciilor de asistență socială, cantinei sociale îi revine un rol extrem de important în circuitul asistenței sociale, cel de a preveni și elimina potențialele situații dificile care vor conduce ulterior la necesitatea intervenției complexe a serviciilor specializate pentru o persoană. Anume prin această perspectivă trebuie abordată orice dezbateră referitoare la serviciul de cantină de ajutor social. Iar atenția dedicată acestui serviciu trebuie să fie cu precădere mare tocmai datorită numărului redus de servicii primare (patru conform nomenclatorului de servicii sociale) care au rolul să degreveze serviciile sociale specializate de numărul în creștere de beneficiari cărora nu li s-au putut asigura nevoile de bază.

Mai mult, cantina socială, în calitatea sa de serviciu primar, mai posedă un rol extrem de important în asistența socială, cel de reintegrare în comunitate a persoanei reabilitate în sistemul de servicii specializate. Fără servicii adecvate la nivel primar, reintegrarea și viața independentă în comunitate, care reprezintă dezideratul procesului de asistență socială, este de neatins. Pentru a veni în sprijinul vieții independente și integrării depline în societate, serviciile la nivel de comunitate trebuie să fie proiectate și dezvoltate în concordanță cu dimensiunea esențială a vieții umane, care presupune libertatea de a alege și de a controla toate aspectele vieții. Prin urmare, cantina socială este un serviciu care necesită dezvoltat, multiplicat și diversificat, astfel încât să răspundă acestor principii.

Legislația din Republica Moldova care stabilește caracterul și care reglementează organizarea și funcționarea serviciului de cantină de ajutor social este Lg. Nr. 81/2003 și Hotărârea nr.1246 din 2003 despre aprobarea regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social. Legea cadru a cantinelor de ajutor social (81/2003) însumează trei pagini în care se regăsesc nouă articole cuprinse în cinci capitole după cum urmează: dispoziții generale, beneficiarii serviciilor prestate de cantinele de ajutor social, serviciile cantinelor de ajutor social, finanțarea cantinelor de ajutor social și dispoziții finale. Legea trasează în mare parte caracterul serviciului indicând reperele de bază după care trebuie să fie implementat acesta

și definește serviciul, atribuindu-i statutul de persoană juridică, care oferă servicii gratuite persoanelor „socialmente vulnerabile”.

De asemenea, legea indică faptul că posibilitatea de a dezvolta și presta servicii de cantină socială revine în atribuțiile autorităților publice locale de nivelul întâi. Instituțiile publice locale asigură, de asemenea, evaluarea nevoilor, inițiază planuri de dezvoltare a serviciilor în baza nevoilor identificate și asigură resursele financiare necesare în prestarea serviciilor (Mocanu, 2016).

Conform legislației, beneficiarii cantinei sociale sunt împărțiți în trei categorii „ale căror venituri lunare pentru anul precedent constituie 1-2 pensii minime pentru limita de vârstă”. Beneficiarii sunt persoanele care au atins vârsta de pensionare și au venituri mici sau nu au deloc, sunt fără domiciliu și nu au susținători legali; invalizii; copiii până la vârsta de 18 ani, care corespund criteriilor menționate în lege, constatate în urma evaluării anchetei sociale.

Primarul sau pretorul decide acordarea serviciilor de cantină socială, iar finanțarea serviciului este asigurată atât de către autoritățile publice locale în limita posibilităților materiale ale acestora, cât și din contul fondurilor locale de susținere a populației, al sponsorilor, al organizațiilor neguvernamentale și al altor actori civici, inclusiv persoane juridice și fizice (Lg. nr. 81/2003). De asemenea, acolo unde nu există aceste servicii, autoritățile publice pot conveni cu alți actori privați, inclusiv unități de alimentație publică, prestarea serviciului gratuit.

În Hotărârea nr.1246 din 2003 despre aprobarea regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social, pe lângă stipularea categoriilor de beneficiari identificați de către Lg. 81/2003, se menționează durata maximă de prestare a serviciului per beneficiar, care nu poate depăși 30 de zile pe trimestru, respectiv 120 de zile anual. Regulamentul în sine este compus din 4 secțiuni după cum urmează: dispoziții generale, managementul organizării și funcționării cantinelor de ajutor social, modul de finanțare și darea de seamă și ultima secțiune – responsabilități.

Pe lângă durata maximă pentru acordarea serviciului, în dispozițiile generale regăsim, de asemenea, procedura și conținutul dosarului de admitere, care constă din actele de identitate a beneficiarului și a familiei, documentele care justifică situația socială a persoanei, dar și din cerința de a furniza și include în dosar o adeverință medicală a beneficiarului pentru a certifica că acesta nu suferă de boli transmisibile (HG nr.1246/2003).

Tot aici se specifică succint că „prin decizia autorităților administrației publice locale, în subordinea cărora funcționează cantinele de ajutor social, se poate stabili participarea beneficiarilor de servicii la unele activități gospodărești”, fără a fi indicate tipul activităților la care se poate lua parte și condițiile în care un beneficiar se poate implica.

În secțiunea managementul de organizare și funcționare, identificăm singura mențiune referitoare la avizele necesare pentru reglementarea funcționării cantinei de ajutor social. Conform prevederilor, acest serviciu trebuie să respecte regulile sanitare în vigoare afezente oricărei unități de alimentație publică. Pentru a putea funcționa, cantinele vor deține autorizație sanitară de funcționare eliberată de organele serviciului sanitaro-epidemiologic de stat. Deși avem secțiunea referitoare la finanțare și dare de seamă, în legislație nu sunt indicate instituțiile responsabile de monitorizarea serviciului, inclusiv din punctul de vedere al calității prestării acestuia.

În secțiunea modul de finanțare și darea de seamă, se stipulează faptul că suma alocației zilnice de hrană pentru o persoană se stabilește de către consiliul local, în baza mijloacelor financiare existente. Darea de seamă, inclusiv financiară, este prezentată de către managementul cantinei primarului, care informează direcțiile de asistență socială. Acestea, la rândul lor, informează lunar Ministerul Muncii și Protecției Sociale, fără a se menționa explicit responsabilitatea de control a vreuneia dintre instituțiile publice centrale asupra administrației publice locale, cu privire la activitatea serviciului de cantină de ajutor social.

Acest aspect este, în schimb, stipulat în Legea serviciilor sociale (Lg. nr.123/2010), apărută ulterior, care precizează că, indiferent de tipul de proprietate sau forma de organizare, toți prestatorii de servicii sociale intră sub incidența inspecției realizate de către Agenția Națională pentru Acreditare în Domeniul Sănătății și Asistenței Sociale (ulterior redenumită).

Totuși, în lipsa unui cadru normativ cu indicatori minimi de măsurare și de evaluare a serviciului, cum e cazul serviciului de cantină de ajutor social, inspecția poate adesea deveni un proces neclar, anevoios sau chiar absent.

Un ultim aspect esențial, care necesită a fi menționat cu referire la serviciul de cantină de ajutor social, este că însuși denumirea serviciului limitează formele de sprijin alimentar de care ar putea beneficia o persoană. Sugerând prin titlu că sprijinul alimentar se poate acorda doar prin sau la cantina socială, cadrul legislativ vine să specifice expres acest lucru, reducând serviciul doar la câteva forme de cantină de sprijin social, respectiv, serviciu de cantină cu sediu fizic sau cu centre de deservire mobilă; cu livrare de la cantină a hranei la domiciliu destinat doar pentru o categorie aparte de persoane sau cu aprovizionare, contra cost, de la sediul cantinei, cu produse agroalimentare de bază la prețurile de achiziție ale cantinelor (Lg. Nr. 83/2003; H.G. Nr.1246/2003).

Necesitatea unui astfel de studiu

Necesitatea unui studiu care documentează și identifică modele de bune practici în prestarea serviciilor de cantină de ajutor social din trei țări membre UE are ca fundament de pornire atât cadrul normativ național limitativ și lacunar, cât și practica actuală din Republica Moldova care a generat o multitudine de forme de inițiative de sprijin alimentar, care depășesc cu mult legislația în vigoare.

Perioada pandemiei de SARS COV-2 și războiul de la granița Republicii Moldova au contribuit și mai mult la modificarea formelor de prestare a serviciilor sociale și au schimbat, într-o măsură profundă, viziunea despre viitorul serviciilor de sprijin alimentar. Republica Moldova are nevoie de un cadru legislativ armonizat în ceea ce privește serviciile de cantină de ajutor social, pe de-o parte, dar și de o nouă viziune asupra modurilor de satisfacere a nevoilor beneficiarilor serviciului prin forme diverse de prestare a serviciilor, pe de altă parte. Aceste argumente sunt susținute de către datele preliminare colectate de cercetător în evaluarea nevoilor serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova.

Așa cum indică evaluarea de teren, în realitate, serviciile de cantină de ajutor social în Republica Moldova sunt înființate și prestate nu doar de administrațiile publice locale, conform prevederilor legale, dar și de către alți prestatori precum asociații obștești, fundații, instituții religioase, întreprinderi sociale, care rămân în afara cadrului normativ de funcționare. Mai mult, se remarcă o discrepanță în ceea ce privește costul aferent serviciului, dar și a regulamentul de funcționare a acestor servicii, neexistând o armonizare la nivel național.

Pe de-o parte, existența multiplilor actori implicați în proces își aduce aportul asupra gradului de incluziune a beneficiarilor, care frecvent, dat fiind caracterul restrictiv al legislației în ceea ce privește criteriile de admitere, nu se califică să beneficieze de hrană de la un furnizor public. În aceste condiții, prestatorii privați sunt singurii care oferă servicii de sprijin alimentar persoanelor cu adevărat marginalizate social.

Pe de altă parte, indiferent dacă serviciul este sau nu finanțat din fonduri publice, este necesar un set minim de standarde și indicatori de calitate prin care să poată fi măsurat și evaluat un serviciu. La fel cum este nevoie de clarificări referitoare la cine, cum și când monitorizează și evaluează serviciile de sprijin alimentar, fapt care la nivel național este confuz deocamdată.

În aceeași ordine de idei, lipsa unor indicatori minimi de calitate în Republica Moldova și libertatea furnizorului de servicii de a stabili costul minim al serviciului raportat la resursele disponibile duce la discrepanțe regionale în ceea ce privește calitatea și cantitatea hranei pe care un beneficiar o poate primi. Ceea ce, în fapt, reprezintă o formă severă de discriminare a utilizatorilor finali ai serviciului. La fel precum este și prevederea care indică necesitatea demonstrării lipsei bolilor transmisibile, dar și alte prevederi ce țin de durata serviciului, de forma serviciului, de opțiunile serviciului ș.a.m.d.

Studiul de față nu urmărește să ofere soluții pentru toate punctele indicate mai sus. Însă, ceea ce își propune să prezinte este o varietate de metode și forme de servicii de sprijin alimentar care sunt funcționale și sustenabile; care sunt accesibile, au un grad ridicat de incluziune socială și respectă într-o măsură ridicată demnitatea beneficiarului.

Așa cum cititorul poate observa pe durata lecturii, nu există un singur exemplu de serviciu de cantină de ajutor social ideal; la fel cum nu există reglementări perfecte. Unii prestatori de servicii sociale de la nivel internațional sunt constrânși, într-adevăr, să opereze în afara cadrului normativ pentru a fi incluzivi. Însă studiul caută să ofere cât mai multe alternative și exemple de bune practici în procese punctuale de funcționare a serviciilor de sprijin alimentar care să inspire actorii cheie naționali să adopte cele mai adecvate, incluzive și nediscriminatorii măsuri pentru a satisface nevoile de hrană pentru un număr cât mai mare și mai divers de persoane aflate în situații dificile.



BUNELE PRACTICI ÎN SERVICIILE SOCIALE

Definiția conceptului

La nivelul comunității academice internaționale nu există un consens în ceea ce privește o definiție comună a bunelor practici. Conceptul de bună practică, în general, este adaptat domeniului în care este aplicat și, de regulă, este descifrat prin prisma elementelor asociate cu acesta.

European Website on Integration al Comisiei Europene consideră că bunele practici implică „strategii, abordări și activități care au demonstrat, ca urmare a cercetării și evaluării, că sunt efective, eficiente, sustenabile și/sau transferabile și care conduc în mod fiabil la rezultatul dorit” (Comisia Europeană, 2021).

O definiție similară este oferită și de către Înaltul Comisariat pentru Refugiați al Națiunilor Unite (UNHCR) care consideră „buna practică” o acțiune sau un set de acțiuni care, prin dovezi cantitative sau calitative, demonstrează că au avut un impact pozitiv și tangibil asupra unei probleme specifice sau unei provocări (UNHCR).

Un element frecvent asociat cu bunele practici este gradul de succes al unei acțiuni, inițiative sau al unui proces. Un alt aspect care deseori reprezintă o parte componentă a bunelor practici este caracterul inovator al procesului sau al soluției identificate prin producerea de rezultate eficiente.

De regulă, bunele practici implică capacitatea de a produce schimbare, transferabilitate și sustenabilitate. De asemenea, acestea trebuie să ofere soluții concrete ca răspuns la nevoi concrete (UNDP). În același timp, transferabilitatea poate fi atât totală, cât și parțială pentru anumite părți din proces.

Este necesar de punctat, în acest context, că o bună practică nu este neapărat exhaustivă sau perfectă. Mai degrabă, poate fi văzută ca reprezentând cea mai bună soluție disponibilă pentru o problemă specifică, în lumina resurselor disponibile și a mediului de lucru într-un context dat (UNHCR). De asemenea, este important de reținut că o bună practică, la fel ca și orice alt proces, este într-o continuă dezvoltare și schimbare (Serrat, 2017), iar reușita transferabilității modelului depinde de contextul instituțional al statului în care este transferată practic, precum și de infrastructura disponibilă la momentul dat într-o organizație sau locație geografică.

Indicatori de performanță

Pentru identificarea unei bune practici în serviciile sociale, înainte de a oferi soluții de îmbunătățire a anumitor procese de funcționare a serviciilor, trebuie să înțelegem ce aspecte necesită îmbunătățire și, de asemenea, care sunt reperele generale de bună funcționare la care să ne raportăm. Cel mai la îndemână reper de bună funcționare a serviciilor sociale îl constituie chiar principiile care stau la baza prestării de servicii sociale, mai mult chiar, principiile și valorile generale de funcționare a sistemelor de asistență socială atât de la nivel național, cât și european.

Având ca exemplu principiile sistemului de asistență socială al Republicii Moldova și cel al României, precum și cadrul european de calitate în servicii sociale, am identificat și extras un număr de indicatori general acceptați în prestarea serviciilor sociale, indiferent de tipul de serviciu social la care ne referim, pe care le-am grupat în două categorii. O categorie este reprezentată de principiile asociate cu serviciile sociale din perspectiva beneficiarului. A doua categorie este reprezentată de principiile aferente furnizorilor de servicii.

Tabel 1. Principii și valori în sistemul de asistență socială

Principii generale de prestare a serviciilor sociale		
Crt.	Servicii	Furnizori
1.	Oferă dreptul la liberă alegere a serviciului și furnizorului de servicii	Parteneriate – toți actorii sociali conlucrează pentru asigurarea condițiilor decente de viață a utilizatorilor
2.	Oferă confidențialitate beneficiarului	Focalizare pe nevoile celor mai vulnerabile categorii de persoane
3.	Asigură accesul la toate tipurile de servicii sociale	Implicarea beneficiarilor în procesul de dezvoltare și implementare a politicilor și serviciilor sociale
4.	Se află în proximitatea locuinței beneficiarilor	Transparență în furnizarea serviciilor
5.	Asigură dreptul la propriile alegeri	Eficacitate și eficiență – utilizarea resurselor pentru obținerea celui mai bun rezultat raportat la cost-beneficiu
6.	Oferă universalitate și oportunități egale, prin tratament egal și nediscriminare	Concurența și competitivitatea pentru asigurarea creșterii calității și a tratamentului egal
7.	Oferă abordare centrată pe persoană	Echitate – oferte similare de servicii pentru aceleași nevoi ale persoanelor cu resurse socioeconomice identice
8.	Asigură respectarea demnității umane prin asigurarea protecției față de orice tip de abuz	
9.	Oferă complementaritate și abordare integrată pentru asigurarea tuturor nevoilor persoanei	

Însumând cele de mai sus, serviciile sociale din comunitate, inclusiv serviciile de cantină de ajutor social, trebuie să se asigure, în primul rând, că oferă servicii într-o manieră care evită izolarea și segregarea persoanei. Un serviciu social trebuie să aibă continuitate, altfel spus, să existe atâta timp cât există nevoia. Serviciile sociale trebuie să ofere sprijin centrat pe persoană și să fie obiectul unei alegeri libere. Și mai important, trebuie să fie accesibile tuturor, indiferent de mediu și zona de locuire, și să fie poziționate în proximitatea locuinței persoanei care are nevoie de serviciul respectiv. Serviciile trebuie să fie adaptate genului, vârstei și culturii persoanei, accesibile ca preț pentru toate categoriile vulnerabile și să aibă un cadru flexibil care să poată include nevoile tuturor persoanelor.

Acestea reprezintă doar câteva dintre criteriile care stau la baza principiilor de funcționare pentru serviciile sociale și generează standarde de calitate. O precondiție majoră a asigurării

unui serviciu de calitate este accesul la servicii, ceea ce înseamnă că orice persoană își permite să beneficieze de acestea, fără a-și împovăra situația materială.

Totuși, una dintre provocările comune pentru toate serviciile sociale este să reușească să armonizeze **caracterul universal al serviciilor și calitatea acestora cu sustenabilitatea financiară** (European Commission, 2006 în European Platform of Rehabilitation, 2011). Tocmai de aceea, selecția cazurilor de bune practici în prestarea serviciilor de cantină socială, așa cum recomandă specialiștii, reprezintă un mixt care combină asigurarea dreptului de a alege a utilizatorului final, disponibilitatea și accesibilitatea ca preț a serviciilor și procese care relevă garanții de bază a calității serviciului. Fiecare dintre exemplele selectate și prezentate atinge cel puțin doi dintre indicatorii prezentați. Însă, niciun serviciu de cantină de ajutor social dintre cele documentate nu acoperă toată gama de criterii pentru a răspunde integral atât indicatorilor de calitate, cât și celor de sustenabilitate.

Nu în ultimul rând, selectarea cazurilor de bune practici ține cont de nevoile beneficiarilor de proiect, precum și de cele identificate de către autor într-o etapă de pregătire a cercetării. Etapa a constat în identificare la fața locului, prin discuție cu 4 furnizori de servicii de sprijin alimentar din zona de centru a Republicii Moldova, a celor mai mari dificultăți în prestarea serviciului, dar și a așteptărilor fiecărui furnizor care a fost consultat referitor la îmbunătățirea serviciilor.

Metodologie și selectarea studiilor de caz

Acest raport prezintă rezultatele unui demers de cercetare calitativ care are ca grup țintă prestatorii de servicii de cantină de ajutor social și alte forme de sprijin alimentar din Austria, Bulgaria și România. Statele incluse în cercetare au fost alese având ca reper trei dintre cele șapte locații în care este prezentă organizația umanitară CONCORDIA Proiecte Sociale. Criteriile de selectare a statelor au urmat două considerente: (1) să contribuie la facilitarea procesului de cercetare prin sprijin din partea filialelor CONCORDIA; (2) să se afle în proximitate geografică cu Republica Moldova pentru a genera o pondere mai crescută de reușită în multiplicarea practicilor identificate.

Prima fază a cercetării a reprezentat documentarea tipurilor de servicii de sprijin alimentar existente în cele trei state incluse în studiu prin analiza secundară de date, urmată de documentarea cadrului normativ de funcționare a serviciilor sociale de sprijin alimentar, apoi a principalilor furnizori de servicii sociale din statele incluse în grupul țintă.

Identificarea și selecția furnizorilor de servicii de sprijin alimentar pentru interviu a fost realizată având ca reper următoarele criterii:

1. Vizibilitatea furnizorului de servicii
2. Numărul cantinelor aflate în administrare și capacitatea acestora de deservire
3. Vechimea în prestarea serviciului
4. Zona geografică și mediul de prestare a serviciului (urban-rural)
5. Calitatea de furnizor public sau privat
6. Tipul serviciului prestat

Adițional acestor criterii de selecție, fiecare reprezentant al organizației CONCORDIA din cele trei state a fost rugat să furnizeze recomandări referitor la prestatorii de servicii de cantină socială care excelează în furnizarea serviciilor din punctul lor de vedere. Lista întocmită de autor a fost completată ulterior cu recomandări din partea CONCORDIA Austria și Bulgaria.

A doua etapă a cercetării a reprezentat recrutarea participanților la interviu. Fiecare furnizor de servicii de cantină socială selectat a primit pe e-mail invitația de a împărtăși în timpul interviului procesele de bună practică, care descriu serviciul de sprijin alimentar. În total au fost contactați **38 de furnizori din cele trei state**, după cum urmează: 15 invitații în Austria, 13 invitații în România și 10 invitații în Bulgaria. Au răspuns solicitării 26 de furnizori (7 din Austria, 10 din Bulgaria și 9 din România), iar 23 dintre aceștia au acceptat să participe la interviu. În două cazuri s-au realizat două interviuri distincte per serviciu. În mai multe cazuri, au participat la interviu mai mult decât un singur reprezentant al entității prestatoare de servicii. Spre exemplu, în cazul interviului cu Asociația Diaconia, au fost discutate 4 servicii de cantină de ajutor social cu patru reprezentanți ai serviciilor.

Interviurile au fost conduse în perioada 30 iunie -31 august 2022 de către autoarea raportului. Acestea au fost realizate față în față (3 interviuri), prin telefon (4), prin Whatsapp (1) și prin platforma Zoom (14). Unul dintre respondenți a dorit să furnizeze informațiile în scris. De asemenea, alți doi furnizori au oferit informații în scris incomplete, fapt care nu a permis includerea acestora în cercetare. Cele mai multe non-răspunsuri sau refuzuri au fost în Austria, urmate de România. De asemenea, dacă în România și Bulgaria gradul de acoperire geografică este parțial național, în Austria interviurile au fost conduse doar în Viena. Tabelul de mai jos indică numărul de interviuri realizate în fiecare țară cu furnizorii care au participat la studiu.

Tabel 2. Caracteristicile interviurilor realizate

Denumire Serviciu social	Caracteristicile interviului			
	Țară	Limbă de comunicare	Mijloc de interviulare	Număr interviuri realizate
Asociația Carusel	România, București	RO	Fizic	1
DGASMB	România, București	RO	Fizic	2
Asociația O masă Caldă	România, Cluj	RO	Telefonic	1
Asociația Șansa Ta	România, București	RO	Scris	1
Asociația Diaconia	România, București	RO	Whatsapp	1
Fundația Solidaritate și Speranță	România, Iași	RO	Telefonic	1
ASSOC	România, Baia Mare	RO	Zoom/Telefonic	2
Crucea Roșie	Bulgaria, național	EN	Zoom	1
Administrația publică Dobrich	Bulgaria, Dobrich	BG/ cu translator	Zoom	1
Fundația CONCORDIA	Bulgaria, Sofia	BG/cu translator	Zoom	1
Caritas	Bulgaria, Burgas	EN	Telefonic	1

Asociația Food No Bombs	Bulgaria, Sofia	EN	Zoom	1
Administrația publică Gorna Oryahovitsa	Bulgaria, Gorna	BG/cu translator	Zoom	1
Administrația publică Borino	Bulgaria, Borino	BG/cu translator	Zoom	1
Administrația publică Dolni Chiflik	Bulgaria, Dolni Chiflik	BG/cu translator	Zoom	1
Administrația publică Nikopol	Bulgaria, Nikopol	BG/cu translator	Zoom	1
Administrația publică Kyustendil	Bulgaria, Kyustendil	BG/cu translator	Zoom	1
Caritas	Austria, Viena	EN	Zoom	1
Biserica Franciscană	Austria, Viena	EN	Zoom	1
Verein MUT	Austria, Viena	EN	Zoom	1
Wiener Tafel	Austria, Viena	EN	Zoom	1
Total	21			23

Limitări ale cercetării

Una dintre provocările acestui studiu a reprezentat limba de comunicare diferită din cele trei state. Deși ghidul de interviu a fost pregătit în limba română și în limba engleză, pe parcursul demersului de cercetare, a apărut necesitatea de a prezenta informațiile și în limba de comunicare națională. De asemenea, o parte dintre respondenți au solicitat sau furnizat interpret, iar pentru o altă parte dintre respondenți limba engleză nu a reprezentat un grad avansat, astfel încât să le permită să aprofundeze detalii tehnice sau de legislație, spre exemplu.

A doua provocare a cercetării a fost generată de contextul regional și perioada selectată pentru a conduce interviurile. Astfel, câțiva dintre respondenți au solicitat amânarea participării la discuție din cauza infectării cu SARS CoV-2. O altă parte a refuzat să mai ofere informații, deși inițial acceptaseră invitația, din cauza deficitului sau supraaglomerării personalului cauzate de perioada concediilor și a crizei refugiaților care a dublat practic munca pentru personalul serviciilor de sprijin alimentar.

În al treilea rând, limitarea cea mai mare a cercetării este subiectivitatea selecției cazurilor de bune practici care nu a fost precedată de o chestionare și evaluare prealabilă a tuturor prestatorilor de servicii din cele trei state pentru a oferi detalii cantitative despre profilul acestora. În lipsa unor date complete despre furnizorii din cele trei state, deși în unele cazuri au fost folosite datele oficiale naționale, selecția s-a realizat prin intermediul analizei secundare de date și al recomandărilor făcute de reprezentanții echipelor CONCORDIA din statele grupului țintă. Astfel, trebuie să se țină cont că selecția unui caz considerat a fi o bună practică în detrimentul altuia s-a realizat inclusiv printr-o analiză comparativă a tuturor cazurilor care au fost incluse în cercetare și nu prin evaluare la nivel național și internațional. Prin urmare, aces-

te cazuri nu indică faptul că ar fi cele mai bune dintr-un stat anume sau că la nivel național nu ar exista și alți furnizori cu practici mai bune și mai diverse care însă nu au putut fi incluși în cercetarea de față din motivele enumerate mai sus.

Nu în ultimul rând, studiul reprezintă o disproporționalitate în ceea ce privește numărul respondenților din cele trei state selectate. Din acest motiv, reprezentativitatea cazurilor de bună practică pe fiecare stat este raportat la numărul total de răspunsuri incluse în interviu.

Structura studiilor de caz

Datele au fost colectate și prelucrate de către autor. Prin aplicarea indicatorilor de calitate și a analizei comparative a cazurilor, **zece studii de caz** au fost selectate pentru a fi prezentate ca exemple de bune practici în prestarea serviciilor sociale de sprijin alimentar. Vezi în tabelul 2 selecția cazurilor indicată cu fundal albastru. Fiecare studiu de caz respectă un format identic care include următoarele aspecte documentate, nu neapărat în ordinea aceasta:

- Mecanismul de prestare a serviciului
- Mecanismul de contractare/achiziționare a serviciului
- Procedura de admitere a beneficiarilor
- Elaborarea și aprobarea meniului
- Achiziționarea produselor alimentare
- Modalitatea de preparare și distribuire a hranei și a produselor alimentare
- Igiena și controlul infecțiilor în cadrul serviciului
- Managementul resurselor umane
- Mecanismul de finanțare a serviciului
- Parteneriate actori publici și privați
- Monitorizarea și controlul performanței
- Dificultăți întâmpinate în dezvoltarea și gestionarea serviciului



PREZENTAREA STUDIILOR DE CAZ SELECTATE

i. Detaliere studiu de caz	<i>Bucătăria Comunitară Carusel</i>
ROS1	
Denumire completă furnizor	Asociația Carusel, Centrul Comunitar Grivița Cișmigiu
Țara și locația implementare	România, București
Nr. persoane deservite	250-300 persoane per zi
Grup țintă	Persoane fără adăpost, persoane adulte fără venit, persoane vârstnice
Tipul de sprijin alimentar	Serviciu de preparare și servire a mesei în incinta Centrului comunitar Grivița Cișmigiu; Distribuire hrană preparată către alte servicii sociale; Distribuire hrană (și alte produse de primă necesitate) de două ori pe săptămână (luni și miercuri) în câteva puncte din oraș pe timp de noapte cu transportul Asociației.
An înființare serviciu/proiect	2021
Informații adiționale	https://carusel.org/causes/bucataria-comunitara/
Descrierea serviciului social	<p>▪ Servicii acordate</p> <p>Asociația dispune, în incinta Centrului comunitar Grivița Cișmigiu, de o bucătărie proprie și un spațiu de servire a mesei cu o capacitate de deservire de aproximativ 120 persoane. Bucătăria comunitară oferă trei tipuri de deservire cu masă caldă a persoanelor. În primul rând, mâncarea este servită în incinta centrului, într-o sală special amenajată în acest sens. Fiecărei persoane îi este servit doar un fel de mâncare pe zi - prânzul. Pe lângă prânz, se oferă ceai, cafea, apă.</p> <p>Totodată, fiecare persoană beneficiază de o porție de mâncare la pachet (de regulă același fel de mâncare) care este ambalată în caserole de unică folosință de către personalul bucătăriei: „A doua porție de mâncare se dă în caserole. Avem niște caserole care se închid relativ bine, acum din moment ce eu ți-am pus caserola în mână, nu mai e responsabilitatea mea cum ajungi tu cu ea pe drum (...). În general, oamenii prețuiesc porția la pachet, deoarece această opțiune nu există în toate centrele” (Interviu Carusel).</p> <p>Persoanele primesc aceeași porție de mâncare pe durata întregii săptămâni, iar cantitatea nu se modifică în funcție de zilele săptămânii, spre exemplu vineri nu se oferă hrană și pentru weekend.</p> <p>În al doilea rând, mâncarea gătită în bucătăria comunitară este distribuită cu mașina asociației către alte centre sociale ale asociației, dar și către un grup de refugiați cetățeni ucraineni.</p>

Nu în ultimul rând, se distribuie alimente preparate și semipreparate (sandviciuri, ceai, apă, dar și produse de igienă personală, seringi și alte obiecte de primă necesitate) în două puncte din Municipiul București unde se oferă mâncare împachetată persoanelor de pe stradă, care este gătită în bucătărie. Mâncarea se distribuie prin intermediul unei furgonete a asociației, pe timp de noapte, în puncte cheie cunoscute de potențiali beneficiari.

▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar

Centrul comunitar Grivița Cișmigiu este dotat de asemenea cu dușuri, mașini de spălat haine și cu aparate de tuns, bărbierit. La solicitare se oferă lenjerie de corp și haine de schimb. De asemenea, centrul dispune de testare rapidă HIV/SIDA și alte boli infecțioase.

Ocazional, în cazurile în care se primesc donații direct de la producători și agenți economici, centrul distribuie beneficiarilor bucătăriei și produse alimentare, precum și haine: „în funcție de ce primim ca donație - de la brânzeturi, până la înghețată, prăjituri, plăcinte, tot ce putem să oferim extra, dar acestea sunt episodice” (Interviu Carusel).

▪ Program de funcționare

Programul de servire a mesei este de luni până vineri în intervalul orar 12:30 - 17:30. Cu toate acestea, pentru a face față volumului intens de lucru, personalul lucrează inclusiv în weekend, aproximativ 12 ore pe zi. Programul de distribuire a mesei calde în oraș este luni și vineri, în timpul nopții.

▪ Meniu

Bucătarul șef este cel care stabilește meniul, gramajul, cantitatea și componența nutrițională a felului de mâncare preparat. O porție de mâncare are în jur de 400 ml, având o calculație de 100 gr proteină pe porție, iar restul legume și lichide. Lichidele sunt esențiale pentru grupul țintă deservit, iar bucătarul șef ține foarte mult ca felul preparat să răspundă nevoilor nutriționale ale beneficiarilor.

Beneficiarii nu cunosc meniul săptămânal în prealabil, deoarece acesta se adaptează din mers și în funcție de produsele la oferte din supermarket. Această strategie este utilizată pentru a diminua cât mai mult costul aferent cheltuielilor per produse, dar și risipa alimentară.

De asemenea, bucătăria prepară pâine proprie din două considerente. Pe de-o parte resursele financiare nu sunt suficiente pentru a achiziționa pâine de calitate, pe de altă parte, pâinea pregătită în casă este mai consistentă și mai sănătoasă.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Asociația are o experiență îndelungată de lucru cu grupul țintă al bucătăriei, astfel că nu a fost necesară promovarea intensă a bucătăriei. Informarea „din vorbă în vorbă” a funcționat eficient. „A durat undeva o săptămână în care am avut câteva zeci de persoane pe zi și apoi foarte multe, în 2-3 săptămâni am ajuns la peste 100” (Interviu Carusel). Pentru facilitarea accesului și pentru a disemina locația bucătăriei, Asociația a pregătit și distribuit pliante cu harta de acces către adresa bucătăriei. ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Bucătăria comunitară nu este acreditată ca furnizor de servicii de cantină socială și nu deține licență de funcționare. „Am ales să nu ne acredităm ca furnizor de cantină, deoarece în acel caz (de acreditare) beneficiarii nu ar mai fi fost categoria pe care ne-o dorim noi. Dacă îți dorești ca ușa să fie deschisă pentru persoane cu adevărat vulnerabile, nu limitezi accesul. Adică am fi avut 30 de beneficiari și toți ar fi avut locuință, adresă, buletin, or, această categorie are deja acces la servicii de la stat. Oamenii fără acte nu au acces la nimic și atunci, ca să poți să ții ușa deschisă, nu te încadrezi acolo unde s-au încadrat foarte mulți” (Interviu Carusel). Bucătăria respectă legislația în vigoare referitor la normele de funcționare a unei unități de alimentație publică. Respectiv, bucătăria deține avizele de la Direcția de Sănătate Publică și Direcția Sanitar-Veterinară. Pentru a obține avizele, instituțiile vin în control, înaintează recomandări după caz și eliberează un document de funcționare provizoriu. Durează între câteva zile și câteva săptămâni eliberarea avizelor de funcționare care sunt permanente. Direcțiile pot oricând efectua verificări și constata nereguli după eliberarea avizelor de funcționare.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedură admitere grup țintă Orice persoană este admisă pentru a beneficia de o masă caldă fără nicio restricție. Inițial, asistentul social al Asociației completează, împreună cu persoana care solicită hrană, un formular standard întocmit la nivel de Asociație prin care se solicită informații de bază pe care o persoană le poate oferi. Nu se solicită acte justificative pentru întocmirea dosarului. În cazul celor care dețin act de identitate, se prelucrează datele personale ca să se cunoască mai bine profilul persoanei. Informațiile solicitate, pe lângă datele din actul de identitate, mai pot fi: informații despre sănătate, de boli pe care le cunosc sau nu le cunosc persoanele și zona în care își petrec cel mai mult timp. În situația în care persoana își dă acordul, i se pot efectua teste de depistare a anumitor boli. Nu se solicită acte de venit, la fel cum nu se întocmește ancheta socială. „Pentru oamenii care vin aici avem maximum de certitudine că sunt cei mai vulnerabili. Nu se efectuează ancheta socială și nu se încheie vreun contract cu beneficiarii” (Interviu Carusel).

	<p>Pentru persoanele cu nevoi speciale, asistentul social explică condițiile generale de acordare a mesei calde în termeni cât mai simpli, dar și așa, nu toți cei care frecventează serviciul înțeleg despre ce este vorba.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Încetare oferire serviciu Nu se impun cerințe specifice sau penalizări care să ducă la încetarea acordării mesei, în caz de nefrecventare a serviciului. Nu există restricții referitor la durata de acordare a serviciului. Încetarea acordării hranei calde unei persoane poate apărea în momentul în care persoana are un comportament deviant grav. Spre exemplu, în situații de violență fizică, comportament agresiv, scandal, persoana este scoasă din incinta centrului și i se poate restricționa accesul pe viitor pentru o anumită perioadă, în funcție de gravitatea incidentului. Însă, aceste cazuri nu sunt atât de frecvente. Pentru a descuraja astfel de comportamente, centrul a contractat un serviciu de supraveghere și pază și, de asemenea, are amplasate camere de luat vederi în camera de servire a mesei. Totuși, afirmă respondentul „locul acesta, este unul dintre cele mai tolerante din România. Noi primim alcoolici dacă nu cauzează daune”. ▪ Evidență număr grup țintă Evidența persoanelor care beneficiază de hrană se ține de către personal în timp real. Practic, se raportează seara pe Whatsapp, către toate părțile implicate, numărul porțiilor de mâncare distribuite din ziua respectivă. Persoana responsabilă cu servirea mesei are sarcina de a se asigura că fiecare persoană primește două porții de hrană. Monitorizarea se face vizual, întrucât personalul cunoaște grupul țintă. ▪ Sprijin în servirea hranei Asociația nu are capacitatea să ofere sprijin în servirea mesei persoanelor cu nevoi speciale, însă îi poate ajuta în anumite situații. Accesul în spațiul de servire a mesei nu este deocamdată dotat cu rampă de acces și nici nu este accesibilizat, respectând recomandările din standardele minime de calitate. Aceasta este însă una dintre îmbunătățirile prevăzute în planul de amenajare a bucătăriei. Există o rampă către accesul în bucătărie, care se poate utiliza în caz de urgență.
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Bucătăria dispune de 2 angajați și un bucătar șef care deține statutul de persoană juridică. Practic, bucătarul șef reprezintă sub formă juridică bucătăria. De asemenea, bucătăria beneficiază de implicarea angajaților Asociației în admiterea persoanelor, supravegherea acestora, precum și de alte servicii conexe.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntari Asociația implică constant în activitatea sa voluntari. În vederea recrutării acestora, colaborează cu Facultatea de Sociologie și Asistență socială, cu care are încheiat un parteneriat. Referitor la bucătărie, implicarea voluntarilor este mai problematică, deoarece nu există un cadru legal pentru voluntari care să permită acest lucru. Altfel spus, accesul voluntarilor în bucătărie nu este permis. „În primul rând în bucătărie nu ar trebui să intre nimeni care nu are analizele la zi, apoi, nu ar trebui să intre nimeni care nu știe să țină un cuțit în mână; și pentru servirea mesei e ilegal să implici voluntari pentru că contactul cu mâncarea trebuie făcut de personal autorizat, acesta este cadrul legal. Cu toate acestea, cadrul legal este sfidat constant”(Interviu Carusel). Drept consecință, implicarea voluntarilor în bucătărie este într-o pondere mică. ▪ Regulament de organizare și funcționare Bucătăria este organizată după regulile de alimentație publică, respectând normele europene. Personalul din cadrul bucătăriei are o conduită prevăzută în regulamentul de organizare și funcționare a asociației. Bucătăria nu are regulamentul său propriu.
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Cea mai mare cantitate de produse alimentare pentru prepararea hranei provine din lanțul alimentar Kaufland, partenerul și finanțatorul bucătăriei comunitare. Produsele sunt procurate direct din magazin de către personalul bucătăriei, de regulă de către bucătarul șef. Practica este de a se procura în mare parte tot ce este la ofertă, ca să se asigure costul cel mai mic. La prețurile standard costurile pentru aceasta bucătărie ar fi imense, menționează respondentul. Achizițiile se fac o dată la două zile. „Noi cumpărăm lucruri pe care le găsim și cu 50%, iar diferența asta este mare în condițiile în care noi procesăm aici mai mult de 100 kg pe săptămână” (Interviu Carusel). ▪ Igienă și controlul calității În primul rând, se respectă normele sanitare naționale, apoi, cele specifice bucătăriei. Aceasta se ghidează după modelul francez: toate produsele trec prin prelucrare primară, totul este selectat, se spală, se depozitează în vase speciale, la rece în frigider etichetate cu grafice de temperatură peste tot. Obligatoriu se păstrează în frigider timp de 48 de ore probe alimentare din hrana preparată. Bucătăria are un sistem de coduri de culori pentru ustensilele și vasele din bucătărie. „Pe tocătorul x nu se toacă decât legume, cuțitul roșu este destinat doar prelucrării cărnii de vită ș.a.m.d. (...) În timp ne dorim să facem și un sistem de autocontrol, din când în când să ducem probe la laborator, dar deocamdată nu este cazul deoarece nu avem nimic care să stea la temperatura camerei mai mult de 24 de ore în bucătăria noastră” (Interviu Carusel).

Pentru a asigura sănătatea personalului, angajații care au contact direct cu beneficiarii poartă echipament: măști și mănuși obligatoriu, iar angajații care au contact cu mâncarea au un halat de unică folosință, mască și mănuși.

▪ **Donații produse alimentare**

Donații de produse către bucătăria comunitară vin foarte rar, unul dintre motivele principale este că nu se pot primi produse a căror origine nu este cunoscută. „(...) noi suntem, în primul rând, loc de alimentație publică și atunci când lucrăm cu oameni pe care nu îi cunoaștem, nu putem oferi spre exemplu un morcov care nu știm de unde provine, cum a fost depozitat etc. Dacă, spre exemplu, primim o donație de legume de la o fermă, ceea ce se întâmplă, sunt legume urâte, pe care nu le cumpără nimeni, dar vin cu hârtie de origine, noi suntem ferma cutare, acesta este produsul nostru, el e bun, e certificat, doar că nu l-am putut vinde că sunt napii urâți. Sau primim produse care au termen scurt de valabilitate, expiră în 3 zile spre exemplu, în acest caz ori le transformăm în ceva (sosuri pentru paste, unt), ori le donăm direct. Nu putem face conserve, căci conform legislației noi facem mâncare care se consumă în 24 de ore” (Interviu Carusel).

Bucătăria dispune de spațiu propriu de depozitare pentru produse alimentare, însă nu este utilizat la capacitate maximă deoarece se depozitează de regulă foarte puțin pentru a se evita în primul rând risipa de alimente. „Să ai un depozit cu volum foarte mare presupune niște riscuri, riscul că la un moment dat să ți se contamineze, strice toată marfa, sau îți pică o dată curentul” (Interviu Carusel).

▪ **Banca de alimente**

Bucătăria nu primește produse de la banca de alimente și nici nu planifică vreo colaborare pe viitor cu aceasta pentru că nu o percepe ca pe o opțiune sustenabilă.

▪ **Risipa alimentară**

Risipa alimentară este o preocupare de bază pentru bucătăria comunitară și una dintre prioritățile acesteia. Conform calculelor lor proprii, bucătăria ar avea în momentul de față aproximativ 0,05% risipă de alimente. Pierderi nu există pentru că se fac calcule foarte riguroase încă din momentul achiziției.

Bucătarul șef consideră că aspectul deseori neglijat atunci când vorbim despre risipa alimentară este cel referitor la calitatea hranei preparate, dar și a felului în care alegi să servești produsele (nu oferi un ardei iute întreg, ci îl secționezi). „Dacă calitatea mâncării e proastă, se generează food waste, mâncarea este aruncată. Noi, în momentul de față, facem mâncare care nu vine înapoi, ba chiar din contra, vine farfuria înapoi pentru o a doua porție” (Interviu Carusel).

<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>▪ Mecanisme de finanțare</p> <p>Bucătăria funcționează printr-un contract de finanțare cu lanțul de magazine Kaufland. Magazinul oferă prin contract o sumă de bani din care se achiziționează produsele din lanțul de supermarketuri Kaufland. Deși această cerință nu a fost prevăzută expres în clauzele contractului, personalul consideră că e de bun simț să achiziționeze produsele alimentare din lanțul de magazine sponsor. Din finanțare se acoperă cheltuielile cu plata salariilor, costuri de întreținere, mentenanță și ingrediente.</p> <p>▪ Cost</p> <p>Bucătăria operează la un cost minim, deoarece are o strategie concepută ca să utilizeze eficient resursele: are politică zero food waste, concepe rețete din mers, în dependență de produsele găsite la oferte, operează cu meniu de oportunitate, în funcție de costurile optime. Din acest motiv, preferințele beneficiarilor sunt rar considerate prioritare. Important este conținutul nutrițional al mesei și nu preferințele fiecăruia. „(...) prefer să fac mâncăruri care să fie mult mai sățioase și mai corecte, mai bine fac o tocană decât cartofi prăjiți cu copane. Dintr-un copan, ca să hrănesc un om, probabil o parte o să fie aruncat, poate ca e prea mic sau prea mare și atunci, pentru a evita orice tip de discuție sau cantități neclare, pentru a evita costuri foarte mari, rămân pe un anumit standard de produse. Adică, cumpăr un anumit tip de pui, în general pulpe superioare ca și calitate sunt cele mai bune, lucrez cu tăieturi, adică nu dau bucăți întregi de carne, ci fac o selecție de proteină cu legume și atunci, rămânând în zona aceasta, evit risipa. Lucrez mult mai mult cu spate și pulpă de porc, în loc să rămân blocat la ceafă ca alți bucătari, care, apropo, s-a scumpit de trei ori în ultima vreme. Lucrăm și cu carne de lucru – bucăți de carne din procesul de prelucrare a porcului, care nu sunt exacte și se vând ca atare” (Interviu Carousel).</p> <p>▪ Sustenabilitate</p> <p>Bucătăria se dorește a fi un serviciu constant. Cu toate acestea, dependența de partenerul de finanțare reprezintă o vulnerabilitate. Respondentul afirmă că nu concepe pentru funcționarea bucătăriei o altă formă de sustenabilitate pe termen lung decât cea asigurată de un partener din zona de business, care are o componentă de Corporate Social Responsibility foarte puternică. La momentul de față, bucătăria nu consideră necesar să își extindă portofoliu de finanțatori și se bazează pe relația deschisă cu sponsorul actual.</p> <p>Indiferent de forma pe care o va lua bucătăria în viitor, lucrul cert este că serviciile vor rămâne în continuare gratuite pentru beneficiari.</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultăți <p>Una dintre dificultățile întâmpinate este cauzată de inflație și criza alimentară, care deocamdată poate fi gestionată, dar pe viitor poate ridica cu mult costul de operare a bucătăriei. „Dacă ne referim la inflație, încercăm să păstrăm aceleași costuri, chiar dacă s-au schimbat prețurile foarte mult, dar nu facem, nu preparăm anumite tipuri de bucate sau preparate strict pentru a nu crește costurile nejustificat” (Interviu Carusel).</p>
Parteneriate existente	<p>În momentul de față, partenerul de bază este magazinul Kaufland. Bucătăria nu ia în calcul diversificarea partenerilor din zona de retail. Pe parcurs, bucătăria a mai beneficiat de sprijin de la alți sponsori, spre exemplu pe partea de echipamente pentru bucătărie sau donații de produse. Dar ocazional, și nu permanent. Respondentul vede exclusivitatea partenerului nu ca pe o condiție impusă de Kaufland, ci ca pe o chestiune de bun simț.</p> <p>Colaborare există și cu Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București, care pune la dispoziția asociației spațiul de funcționare a centrului, inclusiv al bucătăriei. Asociația achită chiria și suportă toate cheltuielile de întreținere.</p>
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare <p>În vederea evaluării activității se întocmesc raportări interne periodice, inclusiv rapoarte financiare. Raportările sunt întocmite pentru a menține transparența financiară în relația cu partenerii de finanțare, deși finanțatorul nu solicită expres acest lucru.</p> <p>Bucătăria comunitară este evaluată și monitorizată de către directorul asociației, aceasta fiind o structură de sine stătătoare cu personalitate juridică.</p> <p>Nu se aplică chestionare de satisfacție, se ține cont de preferințele beneficiarilor în măsura bunului simț.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Măsurarea calității serviciului <p>Modalitatea de măsurare a calității serviciului se realizează prin observație a comportamentului persoanelor deservite și prin satisfacția sau insatisfacția acestora manifestată verbal. În măsura posibilității, se ține cont de preferințele acestora: „Spre exemplu să aibă opțiunea să își pună smântână dacă dorește, să aibă ardei iute, dar și acela se dă jumătate, apoi, dacă mai dorește, mai solicită, în aceeași idee de a se evita risipa” (Interviu Carusel).</p>

ii. Detaliere studiu de caz	<i>Cantina integrată în Restaurant Social</i>
ROS2	
Denumire completă furnizor	Asociația Profesională Neguvernamentală de Asistență Socială ASSOC Centrul Social Multifuncțional
Țara și locația de implementare	România, Baia Mare, jud. Maramureș
Nr. persoane deservite	Capacitate maximă: 120 porții Persoane deservite gratuit la momentul interviului: aprox. 23
Grup țintă	Grupul țintă este format preponderent din persoane vârstnice, persoane fără venit, persoane cu dizabilități și persoane cu venit minim, indemnizație, care nu pot beneficia gratuit de hrană de la alte servicii. Grupul țintă fluctuează în fiecare an.
Tipul de sprijin alimentar	Forma de sprijin se referă la servirea mesei calde cu ridicare de la punctul de deservire, cu livrare la domiciliu și, mai rar, distribuire de alimente.
An înființare serviciu/proiect	1997
Informații adiționale	http://www.assoc.ro/
Descrierea serviciului social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicii acordate Cantina, în prezent, este parte integrată a restaurantului social & catering ASSOC. În restaurant se prepară hrana atât pentru livrare contra cost, cât și porțiile oferite gratuit. Persoanele care doresc să beneficieze de hrana gratuită, în urma înscrierii și evaluării, trebuie să se prezinte zilnic la sediul restaurantului pentru a prelua hrana ambalată în cutii de unică folosință. De asemenea, pentru 12 persoane care nu se pot deplasa, se face gratuit livrarea hranei la domiciliu. Pentru livrare, este utilizată de asemenea infrastructura restaurantului și mașinile existente pentru serviciul de catering. E o excepție pe care asociația o face, deși conform licenței de funcționare a cantinei, toți beneficiarii trebuie să ridice hrana personal. ▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar Asociația distribuie hrană contra cost, având mai multe sortimente de meniuri, inclusiv de post și raw vegan. Orice persoană, inclusiv din categoriile vulnerabile, poate beneficia de acest serviciu printr-o simplă comandă telefonică, dacă își permite să achite comanda. În timpul distribuției de hrană contra cost, dacă personalul restaurantului observă un caz social care necesită intervenție, face sesizare către asistentul social din cadrul asociației, iar acesta întreprinde o vizită la domiciliu pentru a evalua situația. Dacă cazul este unul grav și există locuri disponibile, persoana poate beneficia de hrană gratuită. Însă acest aspect ține de capacitatea pe care restaurantul și-o permite să o acopere gratuit.

„Îmi spun și colegii, când merg și livrează, că avem persoane care plătesc și atunci văd diferite situații și diferite cazuri, că omul așa își comandă pentru că nu se poate deplasa, atât părintele, cât și copilul au probleme. Și acum îmi zicea un coleg, uite, am un caz vai și amar de ei, nu te duci să vezi într-o anchetă socială, de abia se susțin, amândoi sunt cu certificat de încadrare, nu am reuși cumva un meniu măcar să le livrăm, să nu îl plătească, să îi ajutăm?” (Interviu ASSOC_1).

O dată sau de două ori pe an, asociația pune la dispoziție și produse alimentare, furnizate de către banca de alimente: „banca de alimente, tot timpul e un sponsor extraordinar și când primim ceva, primii care sunt chemați sunt cei pe care îi avem pe serviciul de cantină socială” (Interviu ASSOC_1).

▪ Program de funcționare

Programul de ridicare a hranei gratuite este corelat cu programul de funcționare a restaurantului. Intervalul orar de regulă este de luni până vineri între 15:30-16:00, la final de program al restaurantului. Programul este afișat în incinta restaurantului.

Livrările meniurilor contra cost încep de la ora 11 până aproximativ la ora 15:00. În timpul acestui program, persoanelor care primesc hrana gratuit la ușa locuinței personale le sunt livrate meniurile.

▪ Meniu

Nu există un meniu separat pentru cantină. Persoanele primesc hrană conform meniului restaurantului din ziua respectivă.

Meniul restaurantului se stabilește săptămânal, de obicei, joi sau vineri pentru săptămâna următoare. Tot atunci meniul este afișat pe site-ul ASSOC și la sediul restaurantului. Restaurantul are o diversitate destul de mare de opțiuni, inclusiv meniu de post și meniu raw vegan. Meniul contra cost constă în felul principal și felul 2. Meniul oferit gratuit este adaptat în funcție de disponibilitatea hranei, uneori constă din supă și felul principal, alteori se oferă doar un fel de mâncare.

Cantitatea porțiilor este stabilită de către personalul ASSOC. Există o persoană cu studii pe nutriție care decide gramajul. Înainte ca ASSOC să aibă propriul angajat cu specializare în nutriție, se colabora cu un nutriționist contractat. Cum ASSOC furnizează hrană și pentru centre rezidențiale și grădinițe, trebuie să urmeze cu strictețe gramajul și componența nutrițională.

▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari

Datorită longevității serviciilor sociale pe care asociația le implementează, de obicei, potențialii beneficiari ai hranei gratuite sunt îndrumați de diferite persoane către ei. Sunt multe cazuri în care asociația este contactată direct telefonic, persoana de contact pentru cantina socială fiind asistentul social.

	<p>Conform standardelor minime de calitate, asociația are obligația să pregătească materiale informative despre serviciile sale, inclusiv cantina socială. Materialele conțin datele minime despre serviciile oferite și sunt distribuite persoanelor cu care asociația are tangență.</p> <p>În practică însă, respondentă afirmă că materialele informative nu sunt foarte utile, deoarece potențialii beneficiari sunt interesați de informații concrete precum criteriile de încadrare în serviciul de cantină. Informarea se realizează verbal cel mai frecvent, deși toate informațiile generale pot fi găsite și pe website-ul asociației.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare <p>Cantina este acreditată și are licența de funcționare pe o durată de 5 ani până în anul 2026. Astfel, cadrul normativ de funcționare este în conformitate cu standardele minime de calitate aprobate prin <u>Ordinul nr. 29/2019</u> cu referire la anexa 9. Odată la 5 ani intervine obligația de a înnoi licența de funcționare.</p>
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă <p>Cantina a elaborat o procedură de admitere proprie, ghidându-se după standardele minime de calitate care permit acest lucru. Unul dintre aspectele procedurii proprii este că face excepție de la categoriile de beneficiari stipulați în legea cantinelor sociale nr.208/1997. Apoi, dosarul de admitere este mult mai simplificat prin comparație cu dosarul cantinelor finanțate de la bugetul public. Prin urmare, de hrană gratuită pot beneficia și persoanele care depășesc venitul minim garantat per membru de familie (142 RON) fără plata contribuției. Cu toate acestea, resursele limitate ale cantinei reduc selecția cazurilor care beneficiază de masă gratuită la cele mai vulnerabile categorii și mai urgente situații.</p> <p>Admiterea începe prin adresarea telefonică către asistentul social al asociației și completarea unei cereri de înscriere la sediul asociației împreună cu asistentul social. De asemenea, în lipsa asistentului social, cererea poate fi lăsată la sediul asociației și analizată ulterior. În cerere, persoana specifică venitul și motivele pentru care solicită ajutorul asociației; se completează apoi o grilă de evaluare în care e specificat dacă persoana e deplasabilă sau nu și dacă a mai beneficiat de ajutor. Această grilă reprezintă o primă parte a anchetei sociale.</p> <p>Cererile se analizează în funcție de disponibilitatea locurilor și resurselor financiare provenite din donații. Dacă nu mai sunt locuri, persoana este pusă pe lista de așteptare. Anterior admiterii, persoana este informată despre procedurile cantinei și obligativitatea de a se prezenta zilnic la restaurant pentru a ridica hrana.</p> <p>Următorul pas este vizita în teren pentru a evalua situația fiecărei persoane înscrise. În ancheta socială se solicită informații despre gradele de rudenie, dacă există persoane de sprijin și se întocmește un istoric medical. Ancheta socială este obligatorie și are rolul, în primul rând, de a selecta cazurile mai grave. După întocmirea anchetei, asistentul social recomandă sau nu înrolarea în programul de cantină socială.</p>

Așa cum afirmă respondentă: „Prioritari sunt cei care, efectiv, nu au un venit, dar și aici încercăm să ținem o balanță, un echilibru” (Interviu ASSOC).

Din partea beneficiarului se solicită buletinul, un act care dovedește venitul, dacă e posibil dar nu obligatoriu, de regulă cuponul de pensie și certificatul de încadrare în grad de handicap pentru persoanele cu dizabilități. Dacă nu are documente justificative pentru lipsa venitului, persoana face o declarație pe propria răspundere.

Nu se solicită certificat de la medicul de familie cum că persoana nu suferă de boli infecțioase. Respondenta menționează că în anii anteriori, când cantina beneficia de subvenție de la primărie, acest document era obligatoriu.

Încă un aspect particular pe care asociația îl practică referitor la înscrierea persoanelor pentru cantină este că doar unei persoane din familie i se încheie contract de prestare de servicii de hrană. În schimb, această persoană înscrisă poate prelua mai multe porții de mâncare pentru membrii familiei. „Am un caz concret, am o familie, sunt 4 membri care beneficiază de hrană gratuită. Unul dintre părinți este cel căruia i se face dosarul și contractul obligatoriu de serviciu social, în care se specifică membrii și numărul de persoane. Oarecum e împărțit și pe venit, împărțim la membrii (venitul) și luăm venitul cel mai mic” (Interviu ASSOC).

Admiterea, în principiu, o decide asistentul social. În momentul în care se eliberează un loc, tot asistentul social preia o persoană din lista de așteptare pe care o are din cererile depuse la asociație.

▪ **Încetare oferire serviciu**

Contractul de servicii se încheie pe un an de zile. În decursul anului se fac evaluări la 3 sau 6 luni. Dacă se constată, în timpul evaluărilor, că situația beneficiarului s-a schimbat, acesta spre exemplu s-a angajat sau nu mai are nevoie de sprijin, contractul poate înceta, dar se poate și prelungi. Altfel, nu există o perioadă limită de acordare a serviciului de hrană gratuită. Așa cum afirmă respondentă, sunt persoane care frecventează cantina din 2015-2016. De asemenea, nu se exclud beneficiarii pe motiv că nu se prezintă să își ridice hrana câteva zile la rând. De regulă, se constată care este motivul și se poate oferi în continuare hrană dacă persoana dorește.

▪ **Evidență număr grup țintă**

Conform standardelor minime de calitate, fiecare furnizor de serviciu este obligat să țină evidența persoanelor care beneficiază de hrană. Astfel, asociația are un tabel cu numele persoanelor care ridică hrana de la restaurant și un tabel cu datele persoanelor cărora le este servită masa la domiciliu. Zilnic, în momentul în care persoana își primește hrana, aceasta trebuie să se semneze în tabel pentru primire.

În practică însă, nu toți semnează zilnic, se întâmplă să semneze la final de săptămână pentru săptămâna în curs.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Srijin în servirea hranei <p>Restaurantul este adaptat conform standardelor cu rampă de acces. Apoi, persoanele care nu se pot deplasa, primesc hrana livrată la ușă. De asemenea, în situațiile în care există beneficiari cu nevoi speciale, acestora le sunt explicați termenii contractului verbal într-o formă ușor de înțeles.</p>
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat <p>Cantina, în momentul de față, nu are personal angajat. Toată activitatea administrativă este realizată pe bază de voluntariat de către angajații asociației, care sunt angajați în cadrul altor proiecte. Prepararea hranei și distribuirea acesteia se realizează de către personalul restaurantului social (bucătar, ajutor de bucătar și șofer pe livrare). Până în 2017, când beneficia de subvenție de la bugetul public, cantina dispunea de personalul său propriu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntari <p>Din cadrul asociației, activitate de voluntariat în folosul cantinei realizează 2 asistenți sociali și personalul administrativ: resurse umane, contabilitate. Chiar dacă e în regim de voluntariat, se încheie contracte de voluntariat și se ține evidența contabilă a cantinei. Pe parte de servicii de cantină nu sunt angrenați alți voluntari din afara asociației. Celelalte servicii sociale beneficiază însă de implicarea voluntarilor. Pentru recrutarea acestora, se colaborează cu universitatea, există un contract de parteneriat, iar studenții de la profilul asistență socială vin în practică la asociație.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulament de organizare și funcționare <p>Regulamentul de organizare și funcționare a cantinei este întocmit respectând prevederile din standardele minime de calitate. Există prevăzută o organigramă a cantinei și atribuțiile personalului. În cadrul serviciilor sociale ale asociației există un manager cu experiență de peste 20 de ani în asistență socială, care aduce la cunoștință angajaților toate modificările legislative pe partea de standarde și informează personalul despre regulamentul de organizare și funcționare.</p>
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie <p>Toate produsele destinate preparării hranei sunt achiziționate prin intermediul restaurantului social cu resursele financiare ale asociației. Cantina de sine stătătoare nu are furnizorii săi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Igienă și controlul calității <p>Se realizează conform standardelor minime de calitate și avizelor de funcționare (DSP, DSV, ISU). Pentru igienă, hrana se împachetează în caserole de unică folosință. Nu este permis ca beneficiarul să aducă recipientul său propriu. Hrana ambalată este transportată în condiții sigure și de igienă în mașina restaurantului.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donații produse alimentare Restaurantul funcționează exclusiv în baza produselor alimentare achiziționate în baza contractelor de achiziții. Donațiile primite de la diverși donatori se distribuie către beneficiarii cantinei sociale. ▪ Banca de alimente Asociația are încheiat parteneriat cu banca de alimente. Furnizarea de produse alimentare prin banca de alimente se întâmplă rar, de 1-2 ori pe an. Restaurantul nu se bazează și nici nu utilizează produsele primite de la banca de alimente în prepararea hranei. Produsele primite de la bancă merg direct către beneficiarii cantinei. ▪ Risipa alimentară Risipa alimentară este gestionată prin intermediul celor două structuri: restaurantul social și cantina socială. În principiu, la finalul programului de lucru al restaurantului, se distribuie către beneficiarii cantinei sociale meniurile gratuite dintre hrana preparată rămasă în restaurant și alt surplus alimentar care a fost preparat și nu a fost distribuit contra cost.
Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Cantina socială funcționează în momentul de față strict pe bază de sponsorizări de la persoane fizice și private. Mecanismul funcționează în felul următor: în momentul în care o companie sau o persoană fizică achiziționează meniuri contra cost, aceștia sunt informați că există opțiunea să susțină financiar, prin donații, masa gratuită pentru o altă persoană sau mai multe. Există donatori care susțin aceleași persoane, achitându-le masa pe un an. Sunt donatori care vin și încheie contracte de sponsorizare. Cu toate acestea, sponsorizările nu sunt constante și nu pot susține integral cantina socială. Din acest motiv, resursele financiare ale asociației și ale restaurantului social sunt utilizate pentru susținerea cantinei. ▪ Cost Costul per meniul zilei din cadrul restaurantului este de 23 de lei, care include felul 1 și felul 2. Persoanele care comandă contra cost, au opțiunea să aleagă dintre mai multe feluri de mâncare. Persoanele care primesc hrana gratuit, pot opta doar dacă doresc hrană de post sau dacă au anumite restricții dietetice. Altfel, pentru ceilalți, se oferă de regulă doar un fel de mâncare. ▪ Sustenabilitate Pentru asigurarea sustenabilității, Asociația și-a concentrat eforturile pe găsirea unor soluții de programe de economie socială. Cantina socială ASSOC, ca serviciu social, a fost dependentă de finanțarea din fonduri publice sau donații. Prin prisma economiei sociale, ASSOC a făcut propunerea îndrăznească de a asocia cantinei sociale, în aceeași clădire, un Restaurant Social, deschis pentru toți membrii comunității.

	<p>A fost primul restaurant social din Romania și un model de succes pentru economia socială, pentru că după primul an de activitate acesta a reușit să se autofinanțeze și să susțină financiar funcționarea cantinei sociale, chiar dacă cu un număr redus de beneficiari ai hranei gratuite.</p> <p>Cu toate acestea, stabilitatea financiară pentru cantina socială ar fi mai solidă, dacă ar beneficia de subvenția de la bugetul de stat pentru numărul total de 120 de persoane, conform licenței de funcționare, așa cum s-a întâmplat până în 2017.</p> <p>Indiferent de sursa de finanțare, cantina este licențiată până în 2026, iar dorința asociației este să crească constant numărul de beneficiari, ca să poată activa la capacitate maximă. În vederea atingerii numărului maxim, asociația are nevoie de resurse financiare adiționale.</p> <p>„Până în 2017 am funcționat cu primăria, cu DAS-ul, pe legea 34. Adică aveam bugetată o sumă în fiecare an, făceam un mic proiect și atunci aveam asigurat cele 120 de persoane, cât era, mult puțin, plus sponsorizările pe care noi le primeam. Vă dați seama că din 2017 am încetat funcționarea cu ei. În schimb, susținem din donații și din resursele noastre proprii; dacă nu avem donații, vă dați seama, beneficiarii respectivi vin până la geam în fiecare zi, trebuie să merg cu ceva, adică nu pot să nu ofer serviciul respectiv” (Interviu ASSOC)..</p> <p>▪ Dificultăți</p> <p>Una dintre dificultățile cu care se confruntă astăzi cantina socială este capacitatea limitată de a oferi hrană gratuită din cauza resurselor financiare limitate. „Noi suntem licențiați pe 120 de locuri, dar, din păcate, sunt costuri foarte mari să ne permitem să mergem să livrăm efectiv 120 de porții. Și atunci cumva încercăm să fie măcar 20 și ceva. De exemplu, pe pandemie știu că am mai subvenționat încă vreo 10 porții, undeva la 30 de porții am dat în 2020. Cred că am primit tot ceva sprijin, contract de finanțare, o donație, și am putut efectiv să ajutăm cu încă 10 meniuri în plus, pentru că e greu fără finanțare. Încercăm să vedem și de la minister, că tot vor să lanseze tot felul de programe și urmărim să vedem cum am putea să prindem o finanțare și pe partea aceasta de cantină socială. Vă dați seama, sunt 120 de porții pe care aș putea să le livrez zilnic” (Interviu ASSOC).</p> <p>Din 2017, cantina nu mai beneficiază de subvenție de la bugetul de stat pentru furnizarea hranei gratuite, astfel a fost nevoită să își reducă considerabil numărul de beneficiari de la 120 la 23.</p>
Parteneriate existente	<p>Imobilul în care există cantina socială și acum restaurantul social a fost dat în folosință gratuită asociației pentru 25 de ani în baza Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Baia Mare nr. 41/1998. A fost prima centrală termică dezafectată și reabilitată, proces care a presupus timp și costuri. La momentul preluării, spațiul era adăpost pentru oameni ai străzii și depozit de gunoaie.</p> <p>Există, de asemenea, contract de colaborare cu universitatea pentru practica studenților în cadrul asociației.</p>

Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Cantina socială este licențiată conform standardelor minime de calitate din 2019. Astfel, Autoritatea Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială este responsabilă, periodic, să întreprindă vizite de monitorizare și să măsoare calitatea serviciului conform standardelor minime de calitate. Monitorizarea se realizează în fiecare an. Asociația este obligată anual să raporteze către AJPIS (Autoritatea Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială) activitatea cantinei. Pe partea de alimentație publică, Direcția de Sănătate Publică și Direcția Sanitar Veterinară verifică respectarea normelor. În momentul licențierii, bucătăria restaurantului a trebuit să respecte toate normele prevăzute în standardele minime de calitate, inclusiv la partea de mașini care livrează hrana. ▪ Măsurarea calității serviciului Măsurarea calității serviciului se face conform standardelor minime de calitate. Se aplică chestionare de satisfacție atât beneficiarilor care ridică personal mâncarea, cât și celor de la domiciliu. Rezultatele chestionarelor sunt interpretate în raport, iar AJPIS verifică satisfacția beneficiarilor în conformitate cu chestionarele completate. Conform discuțiilor, respondentul afirmă că beneficiarii sunt mulțumiți. Sunt persoane care primesc hrană ani de zile și nu ar renunța la serviciu, dacă ar fi posibil.
---------------------------	--

iii. Detaliere studiu de caz	<i>Supa Comunitară Toată lumea la masă!</i>
ROS3	
Denumire completă furnizor	Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București
Țara și locația de implementare	România, București
Nr. persoane deservite	Medie zilnică aprox. 220
Grup țintă	Persoanele care se află într-o situație de dificultate medicală, socială sau economică: persoane vârstnice, persoane adulte încadrate în grad de handicap, persoane fără adăpost, persoanele beneficiare ale venitului mediu garantat, persoane inactive pe piața muncii, tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, familii monoparentale, persoane de etnie romă și alte categorii vulnerabile. La momentul de față, persoanele vârstnice și persoanele fără adăpost formează grupul țintă majoritar.
Tipul de sprijin alimentar	Prepararea și furnizarea a unui fel de mâncare caldă pe zi, respectiv supă/ciorbă și pâine cu ridicare de către beneficiar de la punctul de deservire tip ghișeu al unui alt serviciu social decât cantina socială.
An înființare serviciu/proiect	2020, proiect pilot inițiat în contextul pandemiei de SARS COV 2
Informații adiționale	https://www.dgas.ro/supa-comunitara/

<p>Descrierea serviciului social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="424 159 699 190"> <p>▪ Servicii acordate</p> <li data-bbox="424 199 1441 869"> <p>Pe lângă cantinele sociale clasice pe care instituția le are în gestionarea sa, în 2020, ca urmare a măsurilor dispuse în vederea prevenirii infectării cu SARS COV 2, s-a lansat Proiectul Pilot pentru asigurarea unei mese zilnice pentru categoriile defavorizate expuse riscului de infectare cu SARS COV 2. Supa comunitară reprezintă o continuare a proiectul pilot, care se deosebește de o cantină clasică printr-o procedură simplificată de accesare a unei mese calde, astfel încât să acopere toate categoriile defavorizate. Pentru funcționare, proiectul este conectat și utilizează infrastructura existentă a cantinelor sociale. Într-una din bucătăriile cantinelor sociale (Ferentari) este preparată mâncarea, de regulă supă sau ciorbă. Aceasta se ambalează în caserole de unică folosință, apoi este transportată cu autovehiculul autorizat al Direcției (DGASMB) către centrul comunitar de zi pe Șoseaua Viilor din Municipiul București. Aici fiecare persoană se prezintă la punctul de deservire – ghișeu pentru a ridica porția de hrană. În momentul de față, Supa comunitară operează cu un singur ghișeu. Fiecare persoană beneficiază de o singură porție de mâncare.</p> <li data-bbox="424 913 1050 945"> <p>▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar</p> <li data-bbox="424 954 1441 1384"> <p>Proiectul pilot se adresează, în special, categoriilor de persoane care nu pot accesa, din cauza procedurii de admitere stipulată în legea cantinelor de ajutor social, serviciul de hrană prin intermediul cantinelor sociale. Cu toate acestea, persoanele care beneficiază de supa comunitară sunt îndrumate și către celelalte servicii pe care Direcția le are în subordine sau către serviciile organizațiilor non-profit. În cazuri specifice, persoanele sunt sprijinite și consiliate pentru întocmirea actelor de identitate. Mai mult, dat fiind că locația de deservire a Supei comunitare este în incinta centrului comunitar de zi Viilor, serviciul destinat persoanelor fără adăpost, pentru o parte dintre beneficiari se acoperă mai multe nevoi sociale.</p> <li data-bbox="424 1429 798 1460"> <p>▪ Program de funcționare</p> <li data-bbox="424 1469 1441 1626"> <p>Supa comunitară are program de funcționare de luni până vineri, în intervalul orar 12:00-15:00 pe toată perioada anului. Programul de funcționare este afișat la ghișeu. În perioada sărbătorilor legale poate suferi modificări.</p> <li data-bbox="424 1671 550 1702"> <p>▪ Meniu</p> <li data-bbox="424 1711 1441 2022"> <p>Bucătăria asigură un singur fel de mâncare, supă sau ciorbă la alegere și două felii de pâine. Hrana se oferă în ambalaj de unică folosință împreună cu tacâmuri de unică folosință. Fiecare porție constă în 400 grame de hrană. Persoanele au posibilitatea să aleagă între supă, care este pregătită din legume, sau ciorbă, care are în compoziție carne. Prin aceste două opțiuni se încearcă respectarea dreptului la alegere, ținându-se cont de profilul persoanei – persoană cu anumite restricții dietetice, persoane care țin post.</p>
--------------------------------------	---

	<p>Gramajul hranei a fost stabilit în cadrul proiectului, aprobat de către Consiliul Municipal în anul 2020, în baza cuantumului alocației de hrană care constă în 10 RON de persoană (aprox. 38 MDL), astfel încât 400 ml de supă și două felii de pâine să asigure necesarul nutrițional.</p> <p>Meniul este aprobat săptămânal de către o echipă multidisciplinară la nivel de DGASMB. Medicul nutriționist are sarcina de a stabili meniurile pentru toate serviciile de sprijin alimentar și de a valida conținutul pe categorii de servicii.</p> <p>În cantina socială Ferentari, personalul gătește mai multe meniuri pentru diferite servicii din subordinea DGASMB, printre care și pentru Supa comunitară. De acolo, conform unui program prestabilit și aprobat de Direcție, hrana gătită și ambalată este transportată la punctele de servire.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari <p>Informarea despre lansarea proiectului s-a realizat pe rețelele de socializare și online pe website-ul instituției. Cea mai mare contribuție în creșterea vizibilității proiectului și referirea beneficiarilor au avut-o ONG-urile cu care Direcția colaborează în cadrul altor proiecte, inclusiv proiecte de sprijin alimentar. Proiectul a avut o acoperire foarte mare în mass-media.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare <p>Proiectul a fost lansat în baza legii Asistenței Sociale Nr. 292/2011. Prevederile articolului 116 oferă Direcției atribuțiile necesare în identificarea nevoilor și dezvoltarea proiectelor și programelor care să răspundă la aceste nevoi. La inițiativa Direcției, proiectul a fost aprobat ulterior prin hotărâre de către Consiliul Municipal. Proiectul se încadrează în cadrul normativ de distribuire a hranei, și nu de preparare, astfel procedura legală de funcționare este una simplificată fiind necesară doar avizarea din partea Direcției de Sănătate Publică pe partea de distribuire hrană. Totodată, hrana oferită în cadrul proiectului este preparată în cantina socială Ferentari din subordinea Direcției, care la rândul ei dispune de acreditare și licență de funcționare în conformitate cu standardele minime de calitate aprobate prin Ordinul nr. 29/2019.</p>
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă <p>Pentru solicitarea serviciului, se urmează procedura DGASMB simplificată. Fiecare doritor completează o cerere în locația de deservire a hranei. Cererile se colectează și se trimit spre aprobare către echipele specializate din cadrul Direcției.</p> <p>Cererea și Declarația pe propria răspundere pentru accesarea serviciilor proiectului pilot, cum este denumită în anexa hotărârii Consiliului Municipal (HCGMB nr.98/23/03.2020), solicită date de identificare, telefon și adresă. De asemenea, beneficiarul trebuie să bifeze pe propria răspundere categoria defavorizată de care aparține, sub penalizarea falsului în declarații.</p>

	<p>Deși cererea solicită date de identificare, există opțiunea, în cazul persoanelor fără adăpost, să se bifeze lipsa actului de identitate, fapt ce nu exclude o persoană de a beneficia de masa caldă. Așa cum afirmă reprezentantul DGASMB în interviu, majoritatea persoanelor fără adăpost, chiar dacă nu au un act de identitate, își cunosc bine CNP-ul și atunci pot completa cererea.</p> <p>În cazul în care există suspiciuni referitor la o persoană, se solicită informații de la Centrul de zi Viilor, unde persoanele fără adăpost sunt luate în evidență, sau se apelează la Poliție pentru identificare.</p> <p>Procedura nu prevede încheierea unui contract de prestări de servicii cu fiecare beneficiar.</p> <p>Beneficiarii de asemenea nu sunt condiționați să acceseze serviciul la adresa de domiciliu pe care o dețin.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Încetare oferire serviciu Nu există condiții specifice de încetare a serviciului altele decât finalizarea proiectului. ▪ Evidența număr grup țintă Deși nu se încheie contract de servicii, există un registru în care zilnic se consemnează numărul de persoane care au primit hrană. Fiecare persoană care ridică hrana pentru sine trebuie să semneze în registru. În cazurile în care dorește să primească hrană pentru membrii familiei, trebuie să prezinte documente justificative: „există o procedură, oricât ar fi de simplificată, suntem totuși la stat și orice ban trebuie justificat, nu merge chiar pe ochi frumoși. Nu se încheie contract, nu am de ce să închei contract, dar atunci când tu ai venit, îmi semnezi în registru că astăzi ai luat o porție sau două, ai familie, îmi dai și 2 hârtiuțe în spate, în care îmi demonstrezi ca tu ești x și ai 2 copii, 3 copii” (Interviu DGASMB). Reprezentantul DGASMB afirmă că solicitarea de a semna pentru hrana primită nu descurajează sau exclude pe cineva să participe la program, este o procedură minimă care trebuie urmată. ▪ Sprijin în servirea hranei Nu este cazul. Persoanele își iau mâncarea la pachet. În conformitate cu standardele minime de calitate, punctul de deservire este dotat cu rampă de acces. Pentru persoanele cu mobilitate scăzută, prin intermediul altor servicii, Direcția asigură livrarea hranei la domiciliu.
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Pentru implementarea proiectului Supa comunitară, avem pe de-o parte personalul cantinei de ajutor social Ferentari, care este responsabilă de aprovizionare, preparare și distribuire hrană. Pe de altă parte, există trei persoane responsabile cu deservirea și curățenia la ghișeu, care fac parte din personalul centrului comunitar de zi Viilor. Două dintre ele oferă hrana împachetată și relaționează cu beneficiarii, cea de-a treia este responsabilă de curățenie. <p>La nivel de personal, fiecare cantină socială din subordinea DGASMB are două categorii de personal. Personalul implicat în procesul efectiv de preparare și servire a mesei și personalul care se ocupă de întocmirea</p>

	<p>dosarului și ține legătura cu beneficiarii. În mare, o cantină dispune de următorii specialiști: manager, gestionar, casier, muncitorii calificați – bucătari, cei necalificați – ajutorii de bucătar și cei care descarcă produsele. De asemenea, există un șofer care transportă hrana preparată către punctele de deservire și domiciliul beneficiarilor nedepasabili. Pe partea de servicii sociale există ca personal asistentul social, inspectorul de specialitate și referentul.</p> <p>De asemenea, proiectul beneficiază de servicii de pază care este a centrului comunitar de zi Viilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntari Pe partea de supă comunitară nu sunt implicați voluntari. În general, când vine vorba de alimentație publică, intervine chestiunea sănătății publice. „Pe voluntari mai greu îi acceptăm noi. Trebuie adusă adeverință de la medicul de familie. Una e serviciu social, alta e în cantină, unde e nevoie de adeverință că nu suferi de boli infecto-contagioase și să suporti să stai cu tot echipamentul pe tine. Nu ne jucăm” (Interviu DGASMB). ▪ Regulament de organizare și funcționare Conform HG 797/2017, fiecare serviciu social are definite anumite modele cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal. Regulamentul de organizare și funcționare a Direcției este compus din regulamentul instituției per ansamblu și alte aproximativ 34 de regulamente cadru aprobate prin hotărâre de consiliu. Supa Comunitară este un serviciu anexă la serviciile existente, prin urmare, se ghidează după regulamentele cantinelor sociale existente.
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Aprovizionarea necesarului de produse alimentare pentru Supa comunitară se realizează prin intermediul cantinei sociale Ferentari. Toate produsele sunt achiziționate prin resurse alocate de la bugetul DGASMB, prin aprobare de la Consiliul Municipal București. Estimările de cheltuieli se fac în baza raportărilor precedente. Inițial, când s-a lansat proiectul, s-a început cu 100 de porții, iar fiind situație de urgență, alocările au putut să fie flexibile. ▪ Igienă și controlul calității Se realizează conform standardelor minime de calitate și avizelor Direcției de Sănătate Publică (DSP). Pentru igienă, hrana se împachetează în caserole de unică folosință. Nu este permis ca beneficiarul să aducă recipientul său propriu. Hrana ambalată este transportată în condiții sigure și de igienă în mașină autorizată DSP. ▪ Donații produse alimentare Supa comunitară, în momentul de față, nu beneficiază de donații de produse alimentare. Donațiile de alimente de la persoane fizice sunt interzise. Donațiile de produse pentru alte servicii se realizează prin contract de sponsorizare, cu completarea unui proces verbal de predare-primire. Dificultățile pe partea de donații de alimente intervin la departamentul financiar, fiind nevoie să fie înregistrate în contabilitate cu valoare.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca de alimente Supa comunitară și în general cantinele sociale din subordinea Direcției nu colaborează cu banca de alimente. Direcția planifică inițierea unui proiect de bancă de alimente la nivel de Municipiu care să asigure dezvoltarea programului Supa comunitară. Deocamdată inițiativa este într-un stadiu incipient. ▪ Risipa alimentară Proiectul Supa comunitară contribuie la diminuarea risipei alimentare în felul următor: în cazurile în care beneficiarii cantinelor sociale refuză să își preia hrana preparată sau o parte din ea, spre exemplu supa, angajații cantinei redirecționează aceste porții refuzate către Supa comunitară. În cazurile în care totuși mai rămân porții, acestea din păcate sunt aruncate, fiind preluate de compania de distrugerii de resturi alimentare.
Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Proiectul Supa comunitară este finanțat integral prin bugetul public. În baza propunerii de proiect și bugetare, Consiliul Municipal a aprobat decizia de finanțare. ▪ Cost În cadrul proiectului s-a aprobat un cost de 10 RON pentru o persoană, din care se poate asigura o supă sau ciorbă și pâine. ▪ Sustenabilitate Reprezentantul Direcției susține că tipurile de servicii precum Supa comunitară sunt în general puțin sustenabile. În cazul României, acesta a fost lansat ca să răspundă situației de criză, cum a fost pandemia. Proiectul a fost prelungit deoarece a intervenit și războiul din Ucraina. Proiectul ar trebui să fie perceput ca o poartă de intrare în sistemul de asistență socială, ca apoi fiecare persoană să beneficieze de sisteme integrate. Fiindcă, afirmă respondentul, „noi ca stat, asta ar trebui să facem, trebuie să avem o finalitate a serviciilor” (Interviu DGASMB). Totuși, printre altele, respondentul menționează că inițierea proiectului banca de alimente gestionat de DGASMB ar putea asigura continuitatea și dezvoltarea Supei Comunitare. Unde, spre exemplu, persoanele fără adăpost să fie implicate inclusiv în activități de manipulare a produselor alimentare, sortarea acestora și așa mai departe, pentru a le oferi și un loc de muncă pe termen lung. ▪ Dificultăți Supa comunitară, dar și cantinele sociale în general nu pot asigura adecvat dreptul persoanei de a alege. „În cazul nostru, de cantină, discrepanțele sunt când vine vorba de a le da posibilitatea de a-și alege meniul sau a merge cu à la carte. Am probleme medicale și nu pot mânca decât anumite feluri de mâncare sau pur și simplu nu doresc să mănânc ce-mi dai tu. Și ar fi foarte greu de asigurat această paletă variată” (Interviu DGAMB). O altă dificultate intervine dacă ne raportăm la cadrul legal învechit care nu permite serviciului de cantină socială să fie inclusiv și restricționează accesul persoanelor care au un venit minim garantat prin impunerea plății 30% din venit pentru a beneficia de masă caldă. Or, cadrul legal

	<p>nu mai corespunde realității de acum, ceea ce descurajează pe foarte multe persoane care au venit minim, dar nu corespund prevederilor din Legea 208 să acceseze servicii de cantină socială. Tocmai din aceste considerente a apărut și proiectul Supa comunitară.</p> <p>Spre exemplu, „Supa comunitară, în principiu este accesată într-adevăr de persoanele vârstnice, cu venituri reduse; chiar dacă au pensie. Aici e oarecum explicabil, pentru că în conformitate cu Legea 208, persoanele cu venituri reduse sunt obligate să plătească pentru a beneficia de hrană de la cantina socială. Astfel, sunt beneficiari, beneficiază de serviciile cantinei sociale în mod gratuit dacă nu depășesc venitul minim garantat pe membru de familie, adică 142 de RON.</p> <p>Nici gând ca o persoană, în condițiile în care pensia minimă e la 1000 de RON, înseamnă ca el trebuie să plătească, fără să depășească 30%, s-a mărit acum alocația de hrană, s-a dus la 20 RON pe cantină. Asta înseamnă că ar veni 400 de lei, căci 30% din pensie, vreo 300 de lei tot trebuie să plătească. Este foarte greu. Și atunci (persoana) spune „lasă că mă descurc, mă duc și iau un bol de supă caldă în fiecare zi și voi vedea eu pe urmă”. Nu ai cum să le scoți pe astea (se referă la proiecte similare cu supa comunitară). S-a tot încercat, dar încă nu suntem chiar racordați la nevoi concrete” (Interviu DGASMB).</p> <p>Mai mult, cadrul legal neactualizat descurajează ONG-uri să furnizeze servicii acreditate de cantină socială, căci se lovesc de aceleași bariere, nu pot oferi hrană gratis unei palete largi de categorii de beneficiari.</p>
Parteneriate existente	<p>Strict pe partea de Supă comunitară, Direcția nu are parteneriate active. În schimb, are parteneriate multiple cu diverse Asociații non-profit, inclusiv pe partea de furnizare de hrană preparată în cantinele sociale aflate în gestiunea sa.</p>
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare <p>La nivel de instituție, se face raportare dinspre cantine către Direcție. Se trimit zilnic poze cu câte porții s-au făcut. Se aduce la cunoștință situația concretă de sprijin pentru beneficiari, dacă aceștia au nevoie și de alte servicii. Toate serviciile de cantină trebuie să întocmească un raport anual trimis la șefii de serviciu, apoi aceștia trimit către directorul DGASMB.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Măsurarea calității serviciului <p>Ministerul Muncii e cel care prin compartimentul lui oferă acreditarea, este instituția care primește efectiv solicitarea de licențiere. Odată acordată licența, Agenția pentru Plăți și Inspecție Socială este responsabilă, periodic, să întreprindă vizite de monitorizare și să măsoare calitatea serviciului conform standardelor minime de calitate. Monitorizarea se realizează în fiecare an.</p> <p>Pe partea de alimentație publică, Direcția de Sănătate Publică și Direcția Sanitar Veterinară verifică respectarea normelor. De asemenea, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului verifică calitatea serviciului, deși aici respondentă menționează că: „eu am o problema maximă pentru că după părerea mea nu prea ar avea ce căuta” (Interviu DGASMB), deoarece beneficiarul nu e un consumator.</p> <p>Inspectoratul General pentru Situații de Urgență verifică dacă sediile cantinelor respectă prevederile de securitate și siguranță, precum și indicatorii din standardele de calitate: „pe standarde (verifică) să vadă, ușa e destul de lată, se deschide în afară etc.” (Interviu DGASMB).</p>

iv. Detaliere studiu de caz	<i>Cantina de lapte a copiilor</i>
BGS4	
Denumire completă furnizor	Administrația publică locală a municipality Dobrich
Țara și locația de implementare	Bulgaria, Dobrich
Nr. persoane deservite	Capacitate maximă: 550 Persoane deservite în prezent: 330
Grup țintă	Copiii de pe raza municipalității Dobrich cu vârsta cuprinsă între 9 luni și 3 ani.
Tipul de sprijin alimentar	Prepararea și distribuirea hranei destinate copiilor contra cost cu subvenție de la bugetul de stat.
An înființare serviciu/proiect	1972
Informații adiționale	https://doterrahealinghands.org/co-impact-sourcing/bulgaria-milk-canteen
Descrierea serviciului social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicii acordate Cantina, prin bucătăria proprie, prepară și oferă contra cost hrana de prânz pentru copii cu vârsta cuprinsă între 9 luni și 3 ani. Prânzul este preparat pe trei categorii de vârstă: de la nouă luni la un an, pentru copiii care nu mai sunt alăptați; de la un an la un an jumătate, hrană care are în compoziție lapte; de la un an jumătate la trei ani, hrană diferită după componență față de celelalte două categorii, conține carne, deserturi diferite și ingrediente complexe. Fiecare meniu este ambalat în recipiente speciale de unică folosință care, la propunerea și solicitarea cantinei, au fost aprobate de către Ministerul Sănătății pentru a fi avizate pentru utilizare. Sunt trei recipiente echivalente celor trei feluri de mâncare preparate de către bucătăria cantinei, respectiv supă, felul principal și desert. Fiecare recipient are inscripționat gramajul obligatoriu pentru felul unu, doi și desert, precum și informații despre componența hranei. Înainte de aprobare, părinții obișnuiau să își aducă borcanele proprii pentru a prelua mâncarea ceea ce îngreuna procesul logistic. Livrarea se realizează în containere termoizolate pentru a menține temperatura optimă a hranei. Recipientele sunt gândite pentru a ușura transportul hranei, deoarece, pe lângă sediul cantinei de unde părinții ridică personal mâncarea, cantina mai are încă șase puncte de distribuție a hranei. Mai mult, odată cu achiziționarea transportului în 2017, tot mai mulți părinți solicită livrarea hranei la domiciliu. Acum raportul este de 55% părinți care doresc livrarea hranei la domiciliu versus 45% care ridică individual hrana de la punctele de distribuție. ▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar Pe lângă serviciul de livrare a hranei preparate, cantina nu mai oferă alte servicii conexe.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Program de funcționare Cantina prepară hrana de luni până vineri. Are un program fix de distribuire a hranei către punctele de ridicare și domiciliu, astfel încât furnizarea să se facă până la prânz. La ora 6:00 personalul începe activitatea, astfel încât la ora 9:00 mașina să fie încărcată cu hrana destinată livrării. ▪ Meniu Meniul reprezintă hrana de prânz compusă din supă, felul de bază și desert. Toate cele trei feluri de mâncare urmează cu strictețe pașii de preparare, cantitatea și componența nutrițională indicată în cartea de rețete. Din 2013 există o carte nouă de rețete aprobată de Ministerul Sănătății. Aceasta a fost precedată de o alta carte foarte veche care se utiliza la creșe. Personalul cantinei nu are permisiunea de a prepara alte rețete decât cele indicate în cartea de rețete. Aceștia respectă inclusiv metodologia de preparare indicată în carte. Meniul se întocmește pentru o lună de zile, în funcție de anotimpul anului. Pentru prepararea hranei nu se utilizează produse congelate. Aceasta este preparată doar pe baza fructelor și legumelor de sezon. Se procură doar produse care respectă criteriile standardelor de calitate, iar ce nu se poate cumpăra se prepară în bucătărie. ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Cantina are o experiență îndelungată, astfel că este destul de faimoasă la nivelul municipalității Dobrich. Mai ales că nu mai există alte opțiuni de cantine publice. Informarea se face prin intermediul website-ului administrației publice locale unde este publicată informația despre toate serviciile sociale. Mai mult, administrația și cantina printează pliante pe care le distribuie pediatrilor. De asemenea, odată cu procurarea autovehiculului nou, vizibilitatea cantinei este și mai mare, deoarece denumirea cantinei este inscripționată pe mașină. ▪ Cadru normativ și avize de funcționare Cantina operează după normele sanitare în vigoare la nivel național, în conformitate cu inspecția sanitară și siguranța alimentară. Pentru a fi funcțională în acord cu legislația, este obligatorie obținerea avizelor de funcționare și licențiere furnizate de către Agenția de siguranță alimentară. Avizele sunt necesare atât pentru bucătărie, cât și pentru fiecare din cele șase puncte de deservire, precum și pentru mașina de livrare.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă În momentul înscrierii, părinții trebuie să completeze un formular cu datele lor și a copilului/copiilor pentru care solicită hrană. Părinții, de asemenea, trebuie să furnizeze certificatul de naștere al copilului și un document de la medic în care să se menționeze dacă copilul are sau nu alergii. Hrana, deocamdată, nu se poate prepara separat pe tipuri de alergii și afecțiuni. În momentul în care familia furnizează cele două documente, li se oferă un card/talon de înregistrare și din momentul acela pot achiziționa hrana. Nu se încheie contract cu familiile beneficiare de serviciu.

▪ **Încetare oferire serviciu**

Serviciul încetează din momentul în care familia nu mai achiziționează meniul sau copilul a depășit vârsta de trei ani. Chiar și pentru copiii care sunt înscriși la creșă, părinții pot procura și meniul de la cantină. Nu există restricții în acest sens.

Serviciul nu este destinat însă persoanelor cu venit minim sau din categorii vulnerabile care nu își permit achiziționarea serviciului. Cantina nu are posibilitatea să subvenționeze integral costul meniului. Dar, spre exemplu, dacă o familie are copii gemeni, beneficiază de reducere pentru meniu.

▪ **Evidența număr grup țintă**

Modalitatea prin care se ține evidența numărului persoanelor care solicită hrană pentru o anumită zi este destul de complexă, dar, așa cum afirmă respondentă, eficientă, având în spate un proces de funcționare aparte. Pentru a beneficia de hrană, părinții trebuie să cumpere bonuri puse la dispoziție de cantină, fiecare cu prețul unui meniu. Odată ce e cumpărat un bon, fiecare părinte decide când vrea să îl utilizeze, nu este obligatoriu utilizarea lui într-o zi anume.

Dar, de asemenea, beneficiarii pot cumpăra bonurile de pe website-ul APL, astfel încât să nu trebuiască să se deplaseze la cantină. De fiecare dată când un beneficiar se prezintă după mâncare, bonul este ștampilat ca să se țină evidența porțiilor. Ștampilarea se poate face online pe website, pentru beneficiarii care primesc livrare la domiciliu. Fiecare bon are două părți care indică data și care se ștampilează. O parte rămâne la cantină, cealaltă la beneficiar.

Există șase tipuri de bonuri. Acestea sunt pe categorii de vârstă și pe tipul de livrare sau ridicare a meniului.

Calcularea porțiilor se face de pe o zi pe alta, în baza unui centralizator online. Fiecare copil beneficiază de un număr de înregistrare, care indică și adresa de domiciliu necesară în caz de livrare a meniului. Pe website se postează meniul pentru o săptămână. În dreptul fiecărui meniu se indică de asemenea numărul porțiilor care urmează să fie preparate în baza informațiilor în prealabil primite de la părinții care vin să ridice personal hrana copiilor. În momentul în care mama dorește să înregistreze un bon electronic, numărul de porții se actualizează automat.

Spre exemplu, pentru părinții care vin să ridice hrana luni, trebuie să anunțe și următoarea dată selectată pentru a beneficia de meniu. În felul acesta se concepe un program și există o estimare aproape exactă a numărului de porții.

▪ **Sprijin în servirea hranei**

Nu este cazul. Hrana este ridicată de către familii sau distribuită la domiciliu de către cantină.

<p>Gestionarea resurselor umane</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Cantina are angajate zece persoane. Cinci dintre ele activează cu normă întreagă. Trei persoane din bucătărie sunt angajate cu 6 ore pe zi, a patra persoană are contract doar 4 ore. De asemenea, contract de patru ore pe zi are și conducătorul auto care livrează hrana. Deși odată cu serviciul de livrare a hranei volumul muncii a crescut, iar personalul nu este suficient, cantina nu își permite să angajeze un număr mai mare de specialiști. Cantina funcționează în baza subvenției de la bugetul de stat, alocată per număr de copii (264 de leva pe lună per copil) înscriși la cantină – așa-numitul standard ministerial din care este plătit salariul angajaților. Angajările adiționale ar însemna diminuarea cuantumului salarial pentru toți angajații, salarii care deja sunt mici. ▪ Voluntari Nu este permisă, conform normelor de funcționare, implicarea voluntarilor în activitatea cantinei. Cerințele pentru personalul cantinei este foarte strict. Fiecare are card de sănătate/certificat medical care este înnoit anual. În cazul în care este necesar ca un angajat să fie înlocuit temporar pe motiv de boală sau alte probleme, administrația publică detașează un angajat de la un alt serviciu pentru copii, creșe sau grădinițe. ▪ Regulament de organizare și funcționare Deși face parte din structura administrației publice, cantina are directorul său responsabil de întocmirea regulamentelor de organizare și funcționare interne. Directorul decide asupra tuturor procedurilor interne, în acord cu legislația națională. Totodată, directorul se asigură că normele procedurale pentru prepararea hranei sunt urmate și respectate de personalul bucătăriei și de angajatul cu expertiză în tehnologia specifică de pregătire a hranei pentru copii.
<p>Origine produse preparare hrană</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Cantina se aprovizionează doar cu produse care respectă standardul național de calitate a hranei. Toate produsele sunt furnizate cantinei de către firme și producători selectați prin licitație de către administrația publică. Selecția se face și în funcție de prețul cel mai convenabil. Contractul cu furnizorul este semnat pe un an de zile. Furnizorul se obligă să prezinte documentele necesare pentru produsele livrate. Aprovizionarea cu produse are loc de două ori pe săptămână. Acestea se depozitează în depozite și frigiderele speciale pe categorii de produse. ▪ Igienă și controlul calității Standardele și normele de igienizare sunt stricte atât pentru cantină, cât și pentru mașina de distribuție a hranei. În fiecare săptămână, controlul calității este efectuat de către inspecția regională publică de sănătate și agenția de siguranță alimentară. Lunar, aceste două structuri colectează mostre din hrana preparată pentru analize de laborator. ▪ Donații produse alimentare Nu sunt acceptate donațiile de produse alimentare din cauza standardelor de funcționare a cantinei.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca de alimente Cantina nu poate colabora cu banca de alimente, fiind restricționată să urmeze anumite standarde de calitate pentru produsele achiziționate și hrana preparată. ▪ Risipa alimentară Se întâmplă foarte rar, întrucât cantina are dezvoltată o bază de date prin care eficientizează evidența porțiilor comandate. Cu toate acestea, foarte rar se întâmplă să mai rămână câte două-trei meniuri în plus, care sunt imediat preluate de părinții care nu au reușit să se înregistreze pentru hrană, dar au venit la cantină să verifice dacă mai sunt porții disponibile. Dar, de regulă, toate meniurile rezervate se ridică, deoarece părinții sunt foarte mulțumiți de hrana preparată.
<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Cantina este finanțată integral de la bugetul de stat și prin contribuția plătită de fiecare beneficiar. Alte mecanisme de finanțare nu sunt excluse, cum ar fi sponsorizările, însă deocamdată cantina a beneficiat doar de un singur sprijin material de acest fel. ▪ Cost Fiecare meniu costă 2 leva (aprox. 20 de MDL). Pentru opțiunea de livrare la domiciliu, părinții trebuie să achite adițional încă 1 leva (10 MDL). Acesta este costul rezultat ca urmare a subvenției de la bugetul public. ▪ Sustenabilitate Cantina face parte din serviciile incluse în politicile sociale la nivel de țară. În baza acestor politici, beneficiază de subvenție din bugetul de stat. Acest statut, după cum afirmă directoarea cantinei, nu o să se modifice în viitor. Mai ales că, prin serviciul pe care îl prestează, cantina de lapte a copiilor este unica de acest fel pe raza municipalității Dobrich. Pentru a crește și mai mult impactul social, managementul cantinei caută constant să îmbunătățească serviciul, astfel încât să răspundă cât mai bine nevoilor grupului țintă și competiției din partea furnizorilor privați din municipalitatea alăturată. O inițiativă de viitor ar consta în diversificarea meniului prin includerea și a altor rețete în cartea de rețete aprobată la nivel național. Acesta este însă un proces dificil. Înainte de a fi schimbate, rețetele trebuie aprobate de către Ministerul sănătății. Prin urmare, inițiativa reprezintă un plan pe termen lung. ▪ Dificultăți În prezent există dificultăți pe plan financiar. Din 2003, toate echipamentele de preparare a hranei funcționează pe gaz, ceea ce, în contextul actual, crește considerabil costurile administrative ale cantinei. Apoi, deși o parte a cantinei a fost renovată prin sponsorizarea primită, o jumătate din încăperile acesteia, inclusiv depozitele de alimente, nu au mai fost îmbunătățite de peste 50 de ani. Este o necesitate stringentă pentru care nu există deocamdată fonduri publice.

Parteneriate existente	Cantina, prin intermediul administrației municipale Dobrich, a beneficiat în 2017 de o sponsorizare consistentă din partea organizației non-profit Doterra Healing Hands. Donația a constat în resurse financiare pentru achiziționarea unui microbuz pentru livrarea hranei, renovarea unei jumătăți din sediul cantinei și dotarea acesteia cu echipament modern. Acum, prin intermediul livrării, hrana ajunge la mai mulți copii, cantina având capacitatea să acopere toate regiunile municipalității. Mai mult, microbuzul este o posibilitate excelentă de promovare, având inscripționat numele cantinei.
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Directorul cantinei trimite anual raport către administrația publică despre activitatea cantinei, care conține date statistice despre numărul copiilor înscriși, cantitatea de mâncare preparată ș.a.m.d. ▪ Măsurarea calității serviciului Se efectuează de către Inspekția regională de sănătate publică și Agenția de siguranță alimentară. La nivel de satisfacție a beneficiarilor, ocazional se realizează chestionare pentru a identifica preferințele acestora. În urma chestionării anterioare, a reieșit nevoia de a procura un vehicul pentru livrarea hranei, deoarece aceasta era cea mai mare dorință a familiilor înscrise în program. În 2017 s-a achiziționat vehiculul, iar numărul beneficiarilor a crescut. Pe partea de adaptare a meniului, nu este posibil includerea feedback-ului din partea părinților, deoarece cantina trebuie să urmărească cu strictețe indicațiile din cartea de rețete. Cu toate acestea, faptul că părinții solicită rețete pentru anumite feluri de mâncare, arată că aceștia sunt mulțumiți de calitatea meniului preparat.

v. Detaliere studiu de caz	<i>Inițiativa Uși deschise</i>
BGS5	
Denumire completă furnizor	Fundația CONCORDIA Proiecte Sociale Bulgaria Centrul Multifuncțional CONCORDIA
Țara și locația de implementare	Bulgaria, Sofia
Nr. persoane deservite	Persoanele deservite variază după grupul țintă: aprox. 35 de tineri pe zi beneficiază de hrană preparată și între 90-110 de persoane vârstnice beneficiază de sandviçuri per săptămână.
Grup țintă	Grupul țintă este format din tineri cu vârsta între 18-35 de ani fără adăpost sau din familii social vulnerabile și persoane vârstnice care au depășit vârsta de 50 de ani. Capacitatea maximă a bucătăriei este de aproximativ 90 de porții pe zi.
Tipul de sprijin alimentar	Prepararea și servirea mesei de câteva ori pe săptămână, în incinta centrului de servicii CONCORDIA, pentru anumite grupuri de persoane vulnerabile din comunitate. Distribuirea pachetelor de alimente pentru familii defavorizate.

An înființare serviciu/proiect	Bucătăria funcționează din anul 2009. Inițiativa a fost lansată în anul următor, 2010.
Informații adiționale	https://www.CONCORDIA.bg/
Descrierea serviciului social	<p>▪ Servicii acordate</p> <p>Fundația CONCORDIA are bucătăria proprie care pregătește hrana pentru rezidenții și utilizatorii a două dintre serviciile sociale pe care le deține. Hrana este pregătită în bucătăria care se află în sediul central, iar de acolo este distribuită în containere speciale către cele două servicii pe care le deservește. În fiecare locație există o persoană responsabilă de servirea mesei în veselă adecvată.</p> <p>Pe lângă deservirea beneficiarilor constanți ai serviciilor sociale CONCORDIA și pentru a contribui la sprijinul unui număr cât mai mare de persoane care se află în situații dificile, a fost lansată inițiativa Uși deschise. Astfel, de trei ori pe săptămână, bucătăria prepară porții de mâncare în plus pentru a fi servite persoanelor tinere și vârstnicilor din comunitate. Masa, de regulă cina în cazul tinerilor sau sandviçuri în cazul vârstnicilor, este servită în sala de mese a centrului multifuncțional CONCORDIA – sediul central. Fiecare persoană, înainte de a lua cina, face duș, disponibil în incinta centrului, primește haine de schimb și apoi servește hrana.</p> <p>În timpul cinei, în sala de mese, este prezent constant un lucrător social pentru a se asigura că regulile de conduită în cadrul vizitatorilor sunt respectate.</p> <p>Cina este servită individual în farfurii de porțelan și tacâmuri din metal care sunt spălate și dezinfectate. Astfel se contribuie la diminuarea deșeurilor. Fiecare persoană poate servi mai multe porții, dar nu există opțiunea de a lua mâncare la pachet.</p> <p>▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar</p> <p>Persoanele din cadrul inițiativei, pe lângă hrana servită, pot face duș, primi haine curate și pot fi consiliați de către asistentul social. Pentru persoanele care vor să rămână mai mult timp în incinta centrului, este accesibilă și o spălătorie pentru haine.</p> <p>CONCORDIA oferă 1-2 ori pe lună pachete de alimente familiilor defavorizate din comunitate. În timpul pandemiei de SARS COV 2 primeau pachete circa 100 de familii. În prezent, numărul persoanelor care beneficiază de acest sprijin alimentar a mai scăzut, iar frecvența cu care se distribuie pachetele este direct corelată cu resursele disponibile ale fundației.</p> <p>Persoanele care primesc în prezent pachetele cu alimente sunt selectate din lista întocmită în timpul pandemiei de către echipa de asistență socială a fundației. Echipele colaborează cu direcțiile publice de asistență socială, iar acestea pot furniza informații despre familiile vulnerabile care ar putea fi sprijinite. Sunt câteva criterii de care se ține cont, beneficiarii pachetelor trebuie să fie familii monoparentale, familii numeroase, familie fără nicio resursă de venit sau întreținător. În general, se decide în dependență de gravitatea situației și resursele pe care familia le are la îndemână pentru a se întreține.</p>

Conținutul pachetelor diferă în funcție de nevoia familiei, dar are compoziție similară. Spre exemplu, dacă familia are copil mic, se includ produse alimentare pentru bebeluși. În general, nu există o procedură pentru distribuirea de produse alimentare, atâta timp cât acestea au certificat de proveniență a alimentelor și nu depășesc termenul de expirare. Produsele care se oferă sunt de asemenea achiziționate de la diferiți furnizori. Unii dintre ei livrează produsele achiziționate, iar în alte cazuri personalul CONCORDIA se deplasează ca să procure necesarul de produse.

Produsele livrate sunt produse care pot fi preparate sau care sunt necesare pentru pregătirea hranei: ulei, făină, zahăr, conserve de roșii sau alt tip, fasole, linte, paste etc. De sărbători se includ produse tradiționale sau ingrediente pentru prepararea acestora.

Dar de asemenea, persoanele pot veni și ridica pachetele cu alimente de la sediul fundației.

▪ Program de funcționare

În cadrul inițiativei Uși deschise, se servește hrană de trei ori pe săptămână pentru grupuri țintă diferite. Marți și vineri, este servită cina pentru tinerii defavorizați cu vârsta cuprinsă între 18 și 35 de ani. Miercuri, se servesc sandviçuri pentru persoanele vârstnice de la 50 de ani în sus. Cina începe să fie servită la ora 19:00. Dacă numărul vizitatorilor care solicită hrană este mai mare de 20, există două ture de servire: ora 19:00 și 19:30.

▪ Meniu

Meniul este afișat în scris, în fiecare zi a inițiativei, pe o tablă. În cadrul inițiativei se servește felul unu și felul doi. Meniul este elaborat săptămânal de către personalul CONCORDIA: managerul administrativ, bucătarul șef și asistenta medicală. Asistenta medicală are obligația să acopere prevederile medicale pentru siguranța alimentară a copiilor. De asemenea, pentru copii, în baza prescripției medicale, se prepară meniu separat urmând cerințele dietetice.

Pentru selectarea meniurilor, personalul CONCORDIA utilizează rețetarul de bucate, aprobat la nivel național (carte de rețete). Dar, de asemenea, bucătarul șef poate să includă și alte rețete mai complicate, pentru diversificarea meniurilor. Atâta timp cât rețeta respectă prevederile regulamentului 9 referitor la numărul proteinelor, calorilor, mixtului nutrițional dedicate hranei copiilor, se pot adapta și include rețete noi. Pentru prepararea hranei adulților nu sunt astfel de restricții referitoare la cantitățile nutriționale.

Deși se încearcă diversificarea meniurilor și prepararea bucatelor tradiționale de sărbători, posibilitatea de a respecta preferințele culinare ale beneficiarilor este minoră. „Din când în când încercăm să înțelegem ce își doresc să mănânce. Dar asta se întâmplă de obicei de sărbători. De exemplu, de Sfântul Nicolai tradiția spune că se consumă un anumit tip de pește. Însă noi am observat că persoanele preferă un alt pește decât cel tradițional, așa că acum servim peștele dorit de beneficiari” (Interviu CONCORDIA).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Despre posibilitatea de a beneficia de hrană gratuită, oamenii de obicei află de la echipa de asistență socială pe care CONCORDIA o are pe teren. Dar, de asemenea, cea mai mare parte a beneficiarilor află unii de la alții, aceasta fiind cea mai eficientă metodă de popularizare a serviciului. Deși CONCORDIA are materiale informative, când vine vorba despre inițiativa Uși deschise, aceste materiale în general nu sunt de folos, deoarece aproximativ 80% dintre grupul țintă sunt analfabeți sau au educație scăzută. ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Pentru funcționare, bucătăria trebuie să respecte toate normele cerute de Agenția de Siguranță în Alimentație Publică. Inclusiv spațiul de servire a mesei trebuie să urmeze reguli pentru a putea corespunde regulamentelor de funcționare. Spre exemplu, trebuie să existe băi separate pentru personal și beneficiar, trebuie să fie respectate normele de siguranță în caz de incendiu ș.a.m.d. Pentru că bucătăria prepară hrană și pentru copii, aceasta trebuie să urmeze proceduri speciale care indică ce fel de alimente pot fi servite, care este calitatea hranei care trebuie servită, componența. Toate acestea sunt prevăzute în regulamentul numărul 9 al standardelor naționale din Bulgaria. Există inclusiv prevederi despre modul cum trebuie să fie aranjate produsele în frigider, cele cu termen de expirare apropiat sunt poziționate în față, celelalte în urma lor. Deci legislația națională primează în normele de funcționare a bucătăriei. Apoi, în conformitate cu acestea, bucătăria are propriul regulament de funcționare.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă În cadrul inițiativei, nu există o procedură de admitere cu criterii de selecție, deoarece orice persoană din grupul țintă este binevenită să servească masa. Singurul criteriu este să fie tânăr sau persoană vârstnică. Nu se încheie contractul de servicii cu persoanele care beneficiază de hrană. Nu se solicită documente de vreun fel și nici nu se efectuează ancheta socială. ▪ Evidența număr grup țintă Pentru estimarea porțiilor care urmează să fie servite în cadrul inițiativei, asistentul social furnizează bucătăriei un număr estimativ al vizitatorilor așteptați în zilele de servire a hranei. Asistentul social face aceste estimări în funcție de frecvența generală pe sezon. Dar de asemenea, și persoanele la rândul lor anunță că vor veni și data viitoare. În general, este cam același număr de persoane care frecventează inițiativa. În baza informațiilor furnizate de asistent, bucătarul estimează porțiile și prepară o cantitate un pic mai mare. Bucătăria, la rândul său, păstrează evidența tuturor porțiilor servite pentru achiziționarea produselor necesare preparării hranei. Vizitatorii nu sunt obligați în vreun fel să frecventeze constant serviciul sau să semneze că au primit hrană.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sprijin în servirea hranei În timpul servirii hranei, asistentul social este prezent în sala de mese și poate interveni în caz de necesitate pentru a oferi sprijin sau consiliere.
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Bucătăria funcționează cu 4 persoane angajate: 1 bucătar șef și 3 asistenți bucătari. Dintre cei 3, două persoane se implică în prepararea hranei, iar o persoană este responsabilă de curățenie. ▪ Voluntari Voluntarii nu sunt implicați în activitatea bucătăriei în special deoarece sunt reguli stricte referitor la personalul bucătăriei. Personalul bucătăriei trebuie să aibă licență de sănătate pentru a putea lucra în prepararea hranei. Voluntarii pot fi implicați doar pe partea de curățenie a sălii de mese. Uneori, fundația are astfel de voluntari, dar implicarea acestora nu este constantă. ▪ Regulament de organizare și funcționare CONCORDIA are regulamentul propriu de funcționare, care, pe lângă organigramă, are prevederi referitoare la respectarea drepturilor beneficiarilor, non-discriminare și incluziune socială. Tocmai din acest considerent, inițiativa este deschisă tuturor fără restricții discriminatorii. Scopul este oferirea de hrană și sprijin pentru cât mai multe persoane aflate în nevoie. Inițial, hrana se oferea doar persoanelor tinere, dar în timpul pandemiei, s-a observat că persoanele vârstnice au de asemenea nevoie de sprijin, și astfel s-a dedicat o zi pe săptămână deservirii acestui grup.
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Produsele pentru prepararea hranei sunt în exclusivitate achiziționate de la diverși furnizori. Cel mai mare furnizor este Metro Cash & Carry din considerentul că acesta oferă cel mai bun preț de achiziție și cea mai bună metodă de livrare a produselor. Bucătăria, de asemenea, utilizează în prepararea hranei produsele furnizate de banca de alimente, cu care are parteneriat. ▪ Igienă și controlul calității Referitor la normele de siguranță alimentară, acestea sunt prevăzute la nivel național, iar bucătăria le urmează cu strictețe. Agenția de siguranță alimentară este cea care verifică dacă standardele de igienă sunt respectate. Referitor la beneficiari și riscul de răspândire a bolilor contagioase, este responsabilitatea asistentului social să observe comportamentul vizitatorilor și potențiale pericole de infecție. După fiecare servire a hranei, sala, tacâmurile și vesela se dezinfectează imediat. ▪ Donații produse alimentare Donații de alimente provin de la banca de alimente. Unele sunt utilizate în prepararea hranei. Altele sunt distribuite direct beneficiarilor. Toate produsele provenite de la banca de alimente au termen de valabilitate

	<p>foarte scurt. Însă activitatea bucătăriei nu se bazează pe produsele furnizate de banca de alimente. Uneori acestea constituie o parte importantă din totalul de produse utilizat, alteori sunt doar produse extra. Din când în când, există și donatori mai mici de produse, spre exemplu fermieri sau proprietarii unui magazin de fructe și legume. Fiecare donator trebuie să furnizeze certificatul de proveniență a produselor și termenul de expirare. Este o prevedere la nivel național.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca de alimente Fundatia beneficiază de donații de produse de la banca de alimente cam 1-2 ori pe lună. Banca nu distribuie produsele către Fundație, ci aceasta are responsabilitatea să meargă să ridice produsele. Înainte însă, managerul bucătăriei discută cu banca de alimente telefonic pentru informații despre produsele disponibile. În situația în care banca dispune de produse de care bucătăria are nevoie, se merge pentru a ridica produsele. Colaborarea cu banca de alimente funcționează în baza unui contract încheiat între părți. Lunar, fundația are obligația să furnizeze băncii de alimente un raport în care se specifică cum au fost utilizate produsele, ce cantitate a fost distribuită, ce cantitate a fost preparată ca hrană. În schimb, banca de alimente furnizează pentru fiecare produs certificat de proveniență și termenul de expirare. ▪ Risipa alimentară Risipa alimentară este redusă sau chiar evitată prin felul în care este servită hrana. Hrana nu este servită în porții individuale, ci la fiecare masă de 4 sau 6 persoane se servește masa de tip bufet, iar fiecare persoană se servește cu ce cantitate dorește. Asistentul social se asigură că toți vizitatorii au acces la o porție de mâncare. În același timp, fiecare are posibilitatea să mai servească o porție suplimentară dacă i-a plăcut mâncarea și mai este disponibilă pe masă. Sunt cazuri, într-adevăr, când vizitatorii nu sunt încântați de un fel preparat și atunci rămâne o cantitate care trebuie aruncată. În aceste cazuri se urmează o procedură specială de colectare a deșeurilor alimentare. Spre exemplu supa trebuie inițial înghețată apoi depozitată într-un container special și preluată de o firmă specializată în colectarea deșeurilor de acest fel.
<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Bucătăria și inițiativa Uși deschise sunt finanțate din mai multe surse: fonduri de la bugetul public, donatori ai fundației și din donații de alimente. Contribuția fundației este cea mai consistentă, procentual vorbind, în finanțarea inițiativei. De asemenea, fundația organizează diferite campanii de fundraising în parteneriat cu supermarketuri pentru finanțarea inițiativei. Sumele obținute sunt însă insuficiente pentru a asigura costurile pentru programele de hrană pe care CONCORDIA le are.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cost Nu a fost specificat, acesta însă diferă pe grupurile țintă deservite. ▪ Sustenabilitate Inițiativa este considerată una dintre cele mai de succes ale fundației. Nu există riscul ca acest proiect să fie temporar. Din contra, se vor lua toate măsurile necesare ca proiectul să continue. ▪ Dificultăți Nu au fost întâmpinate anumite dificultăți legate de inițiativă.
Parteneriate existente	Bucătăria are parteneriat deocamdată doar cu banca de alimente. Pe viitor se intenționează dezvoltarea laturii de catering și de distribuire a hranei către alte ONG-uri.
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Bucătăria este verificată și monitorizată constant de Agenția pentru siguranță alimentară. Vizitele de monitorizare sunt efectuate cam la 3-6 luni. De asemenea, fundația are sistem de raportare și evaluare la nivel intern. ▪ Măsurarea calității serviciului Măsurarea calității serviciilor se reflectă prin sugestiile pozitive consemnate în jurnalul de sugestii, reclamații și recomandări. Deși nu toți beneficiarii pot scrie, ceilalți îi comunică persoanei care scrie și opinia lor.

vi. Detaliere studiu de caz	Canisibus-minibus cu supă mobilă
AtS6	
Denumire completă furnizor	Fundația Caritas Viena
Țara și locația de implementare	Viena, Austria
Nr. persoane deservite	În sezonul cald aproximativ 300 de persoane pe zi. În sezonul rece aprox. 80 de persoane pe zi. Capacitatea maximă de deservire este între 500-700 de porții pe zi.
Grup țintă	Persoane fără adăpost și alte persoane care aparțin grupurilor vulnerabile și nu doar.
Tipul de sprijin alimentar	Servirea în stradă, în mai multe puncte din oraș, a unei supe calde, pâine și apă.
An înființare serviciu/proiect	1990
Informații adiționale	https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/obdach-wohnen/mobile-notversorgung/canisibus Anexa 1: https://food.ec.europa.eu/system/files/2019-05/fw_lib_gfd_aut_kuechenhygiene.pdf

<p>Descrierea serviciului social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>▪ Servicii acordate</p> <p>Canisibus prepară zilnic supă caldă și distribuie hrana pe stradă în mini furgonete, persoanelor din grupurile vulnerabile. Supa este preparată în bucătăria Caritas apoi transferată în containere/vase speciale care permit transportarea și asigură temperatura optimă de servire. În momentul în care hrana este distribuită la prima destinație de pe traseu, voluntarii au o masă mică pe care scot containerul cu supă, farfuriile în care este servită supa, tacâmurile de metal și pâine în cutie separată. De asemenea, sunt disponibile pliculețe de sare și piper pentru a condimenta adițional supa. Vizitatorii se organizează în rând pentru a primi porția de supă. În servire sunt implicați trei voluntari, fiecare are responsabilitatea sa: să servească supa, să ofere tacâmuri și pâine. În momentul în care au primit supa, beneficiarii hranei au în jur de 15 minute la dispoziție să o consume și să întoarcă recipientele de servire înapoi către voluntari. De obicei, persoanele consumă supa în picioare deoarece în punctele de deservire nu sunt scaune sau locuri de luat masa. Din acest motiv, vasele sunt special concepute pentru proiect ca să poată fi ușor de manevrat. De asemenea, vizitatorii pot solicita porții suplimentare dacă doresc, dar acestea nu se oferă la pachet. Voluntarii sunt cei care se asigură că supa este suficientă pentru toate opririle. De regulă se optează pentru prepararea unei cantități mai mari de hrană, decât numărul estimat de vizitatori. În același timp, se menține un echilibru pentru a nu risipi hrana. Cele două furgonete care transportă supa preparată au fost adaptate din autovehicule cu 6 locuri, ca să fie cât mai practice pentru transport. Pentru a simplifica întreținerea și curățarea acestora, interiorul a fost acoperit cu oțel inoxidabil. Costul acestei modificări a fost undeva în jur de 5000 de euro.</p> <p>Canisibus utilizează veselă de plastic doar în cazurile în care un vizitator întârzie și nu mai are timpul necesar să consume supa și să returneze vesela.</p> <p>▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar</p> <p>Bucătăria distribuie supă către centrele de zi ale Caritas. De asemenea, în timpul săptămânii, se oferă aproximativ de două ori pe săptămână și produse alimentare primite din donații. De regulă acestea sunt legume și fructe. Uneori dulciuri, în funcție de donațiile primite.</p> <p>Anterior, Canisibus funcționa după structura unui centru de zi mobil în care se putea face duș, vizitatorii primeau haine de schimb și alte servicii. Pe parcursul activității însă s-a constatat că nevoia cea mai mare este de hrană, astfel că serviciul s-a adaptat acestei nevoi.</p> <p>În situații specifice, voluntarii Canisibus redirecționează vizitatorii către alte servicii sau apelează la asistentul social din cadrul Caritas sau la alte echipe ale administrației publice locale pentru consiliere a vizitatorilor. Frecvent, în toate opririle de deservire, există un asistent social, deși nu neapărat la aceeași oră la care ajunge furgoneta cu supă.</p>
--------------------------------------	---

▪ Program de funcționare

Bucătăria funcționează 7 zile pe săptămână. Activitatea începe în fiecare zi la ora 14:00. Funcționarii civili curăță și pregătesc spațiul, pregătesc legumele, vasele și produsele care urmează să fie gătite. La ora 16:00 sosesc voluntarii și începe procesul de preparare a hranei care durează până la 18:00. Tot atunci, mâncarea este transferată în containere pentru a fi transportată pe teren. La 19:30 cele două mini-furgonete pornesc către prima destinație de pe traseu. Toate cele 8 puncte de servire a mesei sunt finalizate în jurul orei 22:00.

Traseul a fost stabilit de-a lungul timpului în funcție de locațiile unde își petrec cel mai mult timp persoanele din grupul țintă. Aceste locații rămân fixe ca să ofere siguranța beneficiarilor că vor primi supa caldă, să fie un serviciu pe care persoanele se pot baza.

Traseul celor două mini-furgonete este următorul:

Traseul 1

- 19:45: stația **Friedensbrücke**
- 20:25: stația de tren **Floridsdorf**
- 21:00: stația de tren **Praterstern**
- 21:40: stația Universității **Schottentor**

Traseul 2

- 19:50: stația de tren **Wien Meidling**
- 20:25: stația de tren principală **Canettistraße**
- 21:00: stația **Karlsplatz**
- 21:35: stația **Westbahnhof**

Oprirea în fiecare dintre cele opt stații este de aproximativ 15-20 de minute. Chiar dacă în unele stații vizitatorii întârzie, mini-furgoneta nu poate întârzia, deoarece alți vizitatori la alte stații așteaptă supa caldă.

▪ Meniu

Tipul de supă preparat se decide ținând cont de mai mulți factori. În primul rând, se ține cont de produsele alimentare care sunt disponibile în frigidere. În al doilea rând, pentru diversificarea hranei, se urmărește să se pregătească un fel diferit față de ce s-a servit în zilele anterioare. În al treilea rând, se adaptează selecția la efortul necesar pentru prepararea acestora și resursele umane disponibile. Spre exemplu, în zilele cu mai puțini voluntari prezenți, se prepară supele cu o durată de pregătire mai mică.

Pentru a se asigura că supa preparată are o componentă calorică și nutrițională adecvată, coordonatorii Canisibus au dezvoltat de-a lungul timpului un tabel care indică necesarul de produse aferent cantității de supă preparate: „dacă gătim o anumită cantitate de supă, avem nevoie de atâta fasole ori de atâtea kilograme de linte sau cartofi, astfel încât să poți mereu verifica ce cantitate din principalul ingredient trebuie să conțină supă” (Interviu Caritas).

	<p>Canisibus prepară atât supe de legume, cât și din diverse sortimente de carne în funcție de donațiile pe care le primesc. De regulă, atunci când se prepară o supă din carne, echipa se asigură că poate servi și un fel vegetarian, deoarece nu toți vizitatorii preferă carnea. De asemenea, se ține cont ca supa să nu fie prea condimentată ca să poată fi consumată de către toți vizitatorii, chiar dacă aproximativ 95% dintre ei, după cum afirmă respondentul, ar prefera să fie foarte picantă.</p> <p>Pentru că nu există un bucătar șef, de obicei, este responsabilitatea funcționarilor civili să se asigure că supa este gustoasă. Tot ei sunt cei care iau decizia cât de condimentată să fie mâncarea. Deoarece echipa de la bucătărie se schimbă destul de frecvent, cam o dată la 9 luni, voluntarii sunt formați pe parcurs cum să prepare hrana.</p> <p>Una dintre provocările lucrului cu voluntarii ține anume de faptul că echipa se schimbă frecvent și nu tot timpul oamenii au îndeletniciri culinare. Astfel, uneori hrana preparată este mai de calitate, alteori nu chiar. În aceste cazuri intervine coordonatorul proiectului care gustă hrana pentru a evalua dacă este gustoasă sau nu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Serviciul are o vechime de peste 30 de ani și este destul de popular în rândul beneficiarilor din Viena. De asemenea, este printre puținele servicii care oferă hrană pe tot parcursul anului, inclusiv vara când opțiunile sunt limitate pentru oamenii fără adăpost. O dată pe an, proiectului Canisibus îi este dedicată o pagină din cele mai mari ziare din Viena pentru vizibilitate și strângere de donații. În colaborare cu alte organizații non-profit din Viena, Canisibus a conceput materiale informative despre toate serviciile sociale destinate grupurilor vulnerabile accesibile în 12 limbi. ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Bucătăria respectă legislația națională în vigoare referitor la funcționarea bucătăriilor publice. Vezi anexa 1. Nu are nevoie de autorizație de funcționare.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă Nu există o procedură de admitere. Orice persoană care dorește să primească o supă caldă este binevenită. Supa este servită în spații publice și, prin urmare, este dificil să interzici cuiva accesul la serviciu sau să impui restricții. Singura regulă este ca vizitatorii să nu fie violenți. ▪ Evidența număr grup țintă Evidența vizitatorilor este ținută zilnic de către voluntarii care merg pe teren să servească hrana. Numerele sunt înregistrate per fiecare oprire, iar acestea se transmit zilnic către coordonatorii proiectului. În baza acestor numere care sunt destul de fidele, se estimează necesarul de porții care urmează a fi preparat. Dar de asemenea se ține cont de mai mulți factori, cum ar fi sezonul, vremea. De obicei, în zilele ploioase vin mai puțini vizitatori.

	<p>Toate acestea aspecte țin de experiența îndelungată a proiectului și a oamenilor implicați. Este dificil totuși de estimat numărul exact de porții sau solicitarea de pe teren, tocmai din acest motiv, echipa Canisibus se asigură că poate oferi sandviciuri sau alte alternative la supă, atunci când porțiile se sfârșesc, dar mai sunt și alte solicitări.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sprijin în servirea hranei <p>Canisibus nu are posibilitatea să ofere sprijin în servirea hranei, însă poate apela asistentul social în caz de sesizare a cazurilor care au nevoie de sprijin sau le poate direcționa către alte servicii din oraș.</p>
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat <p>Bucătăria, distribuirea și servirea hranei este gestionată de un grup de 3-4 persoane. Proiectul are 2 coordonatori angajați ai Caritas cu 30 de ore; 2 funcționari civili (persoane care optează pentru serviciu social în folosul comunității în schimbul serviciului militar. De regulă tineri care tocmai au absolvit educația, serviciul social fiind obligatoriu) implicați pe o perioadă de 9 luni (durata obligatorie a serviciului social) care activează 38 de ore, care sunt remunerați cu sume mai mici decât un salariu sau cu bonuri de masă; 1 persoană care efectuează anul de voluntariat, implicată în proiect 30 de ore pe săptămână și de asemenea remunerată cu un fel de alocație (salariu mic în jur de 230 de euro). Toate aceste persoane sunt implicate doar în activitatea proiectului Canisibus, inclusiv în distribuirea hranei cu furgoneta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntari <p>Proiectul este derulat aproape în totalitate de către voluntari. În mod regulat sunt implicați aproximativ 140 de voluntari care activează constant. Voluntarii sunt coordonați de un departament separat dedicat recrutării și implicării voluntarilor. În fiecare zi din săptămână este un alt/alți voluntar/i care formează echipă cu funcționarii civili. Aceștia de regulă se cunosc între ei și petrec timpul liber împreună.</p> <p>Voluntarii sunt entuziasmați să se implice, pe de-o parte, deoarece Caritas le oferă diferite facilități, cursuri de formare, cursuri de limbi străine. Pe de altă parte, deoarece activitatea în care se implică este plăcută – mai întâi prepari ceva, apoi oferi acel ceva preparat oamenilor. Este foarte important ca voluntarii să fie implicați în toate etapele procesului.</p> <p>Profilul voluntarilor este variat. Sunt persoane tinere, studenți, dar și seniori. Majoritatea sunt însă persoane angajate care se dedică voluntariatului după muncă.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulament de organizare și funcționare <p>Canisibus se conduce după regulamentul de organizare și funcționare a organizației, dar de asemenea are dezvoltat propriul regulament ce indică procedura de lucru în deservirea cu hrană a vizitatorilor.</p> <p>Spre exemplu, interacțiunea cu beneficiarii hranei gratuite este un aspect esențial al proiectului, însă lucrul acesta nu trebuie să fie forțat deoarece unele persoane nu doresc să discute aspecte personale sau sunt temătoare.</p>

	<p>Alt aspect ține de igienă și sănătate. Voluntarii pot purta mănuși în timpul servirii, dar e la alegerea lor. Pe când masca FFP2 este obligatorie. De asemenea, se recomandă dezinfectarea mâinilor în detrimentul purtării mănușilor.</p>
<p>Origine produse preparare hrană</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie <p>Aprovizionarea bucătăriei se face cam 50% din produse donate și 50% din produse achiziționate din fondurile Caritas. Donațiile de pâine sunt cele mai frecvente și practic constituie cele 50% din produsele donate. În schimb, cel mai frecvent este necesar să se achiziționeze legumele pentru supă, deoarece supermarketurile nu au tot timpul disponibilă cantitatea de legume necesară preparării supei.</p> <p>Pentru produsele procurate, achiziția se face săptămânal de la furnizor cu care Caritas are încheiat contract. Datorită faptului că organizația este mare, Caritas, la rândul său, beneficiază de reduceri la costul de achiziție. Achiziționarea se face în regim online, iar în maxim două zile produsele sunt livrate la destinație.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Igienă și controlul calității <p>Bucătăria nu are nevoie de avize sau de autorizație de funcționare atâta timp cât respectă normele de igienă și siguranță alimentară prevăzute la nivel național. În bucătărie pot activa atât personal specializat, cât și voluntari cu mențiunea că trebuie să poarte echipament special: plasă pentru păr, șorț și pantofi speciali. Nu este necesar să prezinte certificat de la medicul de familie referitor la anumite boli. Această prevedere era în vigoare cu 10 ani în urmă când fiecare persoană anual trebuia să își facă analizele la laborator pentru a putea lucra în bucătărie. Exceptând certificatul de vaccinare Covid, nu se solicită vreun alt document medical. Singura restricție este doar dacă ești bolnav, atunci nu ești primit în bucătărie.</p> <p>De asemenea, nu se solicită păstrarea mostrelor din hrana preparată în frigider pentru o anumită perioadă de timp. Nici pentru furgoneta care distribuie supa nu este nevoie de licență sau autorizație specială de funcționare.</p> <p>Instituția responsabilă de controlul calității hranei preparate, dar și a respectării normelor de funcționare a bucătăriei este Magistratsabteilung 59 „Marktamt“, parte a administrației locale. Această instituție vizitează bucătăria o dată pe an. În aceste vizite verifică totul, de la igienă la documentele destinate voluntarilor. Spre exemplu, verifică documentele de temperatură a frigiderelelor, temperatura supei, educația voluntarilor, a funcționarilor civili, dacă aceștia au fost instruiți corespunzător pentru lucrul în bucătărie, dacă au semnat că li s-a adus la cunoștință faptul că este interzis accesul în bucătărie în caz de boală. Instituția verifică calitatea hranei, depozitele pentru hrană, curățenia, echipamentul de protecție și, așa cum afirmă respondentul, aceștia sunt destul de exacti în verificările făcute.</p> <p>O altă instituție publică a administrației publice locale verifică calitatea apei. Aceste instituții vin în control indiferent dacă organizația operează sau nu cu fonduri de la bugetul public.</p>

▪ **Donații produse alimentare**

Canisibus beneficiază de produse donate de la diferiți sponsori. Cea mai mare cantitate de produse donate o reprezintă pâinea. Caritas cooperează cu una dintre cele mai mari brutării din Viena și de fiecare dată când Canisibus are nevoie de pâine, merge la brutărie cu furgoneta și face necesarul de produse. Depinde totuși foarte mult de cantitatea de care dispune brutăria. Uneori au de donat mai mult, alteori mai puțin, dar Canisibus poate merge în fiecare zi la ei să primească donații de pâine. Proiectul de asemenea beneficiază de donații de produse alimentare de la unul dintre cei mai mari distribuitori de alimente preluate de la supermarketuri și producători – Wiener Tafel (bancă de alimente a unei organizații non-profit). Wiener Tafel a conceput un instrument digital în care se pot verifica produsele aflate în stoc și se poate comanda cantitatea și produsele dorite pe care le au în depozit. De asemenea, Wiener Tafel trimite email de fiecare dată când se actualizează lista de produse. Provocarea este că uneori se pot obține necesarul de produse dorite, alteori nu. Depinde foarte mult de câte alte proiecte solicită același produs și ce cantitate disponibilă există. În momentul în care se solicită ceva, Wiener Tafel livrează produsele către Canisibus.

Nu în ultimul rând, Caritas are dezvoltat un proiect propriu de colectare² de produse de la magazinele alimentare din Viena și primește donații inclusiv de la donatorii mari. Canisibus beneficiază de aici de întreaga cantitate de cartofi și ceapă de care are nevoie pentru prepararea hranei. Donațiile de produse vin atât de la persoane juridice, cât și fizice. Nu există restricții sau prevederi care să complice procesul de donație. În momentul în care se donează produsele, nu este nevoie de certificat de proveniență sau de alte documente. Chiar dacă pentru anumite categorii de produse s-ar recomanda să existe certificate de calitate în spate, Canisibus nu solicită astfel de documente.

▪ **Banca de alimente**

În Viena există mai multe inițiative după modelul băncii de alimente. Canisibus colaborează cu Wiener Tafel, una dintre cele mai populare inițiative. Această organizație distribuie de două ori pe săptămână produsele „salvate” de la diferiți producători și diferite magazine către organizațiile partenere. Un aspect important este că din produsele donate nu se pot prepara bucate care să fie comercializate. Fiecare organizație decide dacă utilizează produsele în prepararea hranei sau le oferă beneficiarilor.

▪ **Risipa alimentară**

Canisibus preferă să distribuie supa în farfurii reutilizabile și nu în cutii de unică folosință sau alte metode, pentru a satisface, pe de-o parte, preferințele minime ale vizitatorilor, dar și pentru a gestiona în felul acesta risipa alimentară. Sunt persoane care doresc doar o jumătate de porție de supă sau doar puțin să guste. Altele, preferă doar lichidele sau din contra vor cât mai multă compoziție. În momentul în care se împachetează supa în cutii, nu ai posibilitatea să satisfaci aceste preferințe, iar o cantitate de hrană ajunge la gunoi.

¹ Vezi Anexa 1 Austrian hygiene guidelines for industrial kitchens, healthcare facility kitchens and similar public catering facilities

	<p>Însă această metodă nu este eficientă în totalitate deoarece cererea pentru supa clasică în Viena este în scădere. Asta și din motivul că există destule alternative, mai ales în sezonul rece. Deși echipa s-a gândit la diferite mecanisme de evitare a risipei alimentare, sunt situații în care acest lucru este inevitabil. Nu este eficient nici să păstrezi hrana pentru a doua zi, deoarece aceasta trebuie răcită în aproximativ 30 minute de la 70 de grade la 6 grade. Fapt ce duce la consum de energie și aspecte de igienă.</p>
<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Canisibus se finanțează în exclusivitate în baza donațiilor atât de la persoane juridice, cât și de la persoane fizice. Proiectul are sponsori mari, dar și persoane care donează sume mai mici. Proiectul nu beneficiază de fonduri publice de niciun fel. Pentru finanțare, Caritas organizează campanii de strângere de fonduri. De regulă, iarnă se organizează campanii destinate în special persoanelor fără adăpost. Înainte de Crăciun în unul dintre ziarele mari din Viena, o pagină întreagă este dedicată proiectului Canisibus pentru a atrage donatori. Cu toate acestea, fondurile sunt limitate, iar echipa trebuie să gestioneze resursele rațional. ▪ Cost Costul estimat per porție de mâncare, care include toate cheltuielile, respectiv produse alimentare, salarii, costul distribuirii hranei ș.a.m.d. este de aproximativ 1.50 euro (circa 29 MDL). Acest cost nu include sumele estimate aferente produselor primite pe bază de donație. ▪ Sustenabilitate Canisibus, deși are bugetul său propriu provenit din donații, are avantajul că poate beneficia de resurse suplimentare din partea Caritas, care este o organizație mare cu donatori variați pentru diferite cauze. Acest fapt asigură continuitatea proiectului și diminuează riscul de a fi stopat, cum bine o demonstrează longevitatea sa. Singurul aspect care poate suferi alterări este calitatea serviciului prestat în funcție de resursele existente. ▪ Dificultăți Identificarea voluntarilor pentru activitatea proiectului poate reprezenta uneori o provocare. De obicei, în timpul verii disponibilitatea voluntarilor este mai mică deoarece majoritatea pleacă în vacanță. În schimb, solicitarea pentru supă crește. Pentru a preveni această provocare, Caritas organizează campanii de recrutare a voluntarilor primăvara și pregătește echipa pentru vară. De regulă, soluția aceasta funcționa foarte bine până în acest an, când s-au ridicat restricțiile de călătorie și a apărut criza refugiaților. Mulți voluntari au preferat să se implice în munca dedicată soluționării crizei refugiaților, mai ales că era remunerată. Acest context a făcut mai dificil procesul de recrutare a voluntarilor. În prezent această dificultate a fost depășită.

² <https://www.caritas-leo.at/>

	De asemenea, în ultimii ani descrește numărul persoanelor care doresc să se implice în serviciul social. Pe de-o parte, există depopularea Austriei ceea ce reduce numărul tinerilor care absolvă școala. Pe de altă parte, tot mai mulți oameni aleg să facă serviciul militar, ceea ce îngreunează procesul de identificare a persoanelor pe care te poți baza pentru activitatea bucătăriei.
Parteneriate existente	Proiectul are parteneriat cu Ministerul Afacerilor Interne pentru implicarea funcționarilor civili în efectuarea serviciului social. Există de asemenea multiple colaborări cu alte organizații non-profit, deoarece practica în Viena este că toată lumea lucrează împreună. Organizațiile fac schimb de informații, preiau beneficiari și îi îndrumă către organizația care are resursele potrivite să îi sprijine.
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Raportarea are loc la nivel intern către diferite departamente ale organizației. Se raportează atât datele referitoare la persoanele deservite, dar și detalierea activităților întreprinse. De asemenea, de două ori pe an, Canisibus este evaluat de către o echipă internă Caritas. Aceștia verifică normele de igienă a bucătăriei, normele de siguranță în caz de incendiu și alte aspecte asemănătoare. ▪ Măsurarea calității serviciului Măsurarea calității serviciului, pe lângă evaluările externe și interne, se face și la nivel de beneficiari printr-un chestionar digitalizat care se aplică o dată la doi ani. În momentul de față digitalizarea instrumentului de măsurare a satisfacției este în lucru. În timpul chestionării se discută cu circa 120 de beneficiari ai hranei gratuite. În funcție de rezultatele obținute se ajustează diferite dimensiuni și procese din cadrul Canisibus. Unul dintre aspectele observate în timpul chestionărilor anterioare a fost că numărul reprezentanților de gen feminin a scăzut în rândul beneficiarilor. Ulterior echipa a propus strategii diferite care să încurajeze prezența femeilor. În ultimii patru ani nu a mai avut loc chestionarea din cauza pandemiei.

vii. Detaliere studiu de caz	<i>Bucătăria „O masă caldă”</i>
ROS7	
Denumire completă furnizor	Asociația O Masă Caldă
Țara și locația de implementare	România, Cluj-Napoca (cu inițiative similare în Satu Mare, Zalău și parțial la Adjud)
Nr. persoane deservite	În Cluj Napoca, asociația deservește un număr diferit de persoane, după cum urmează: Copii de la două centre de zi ale furnizorilor privați de servicii – aprox. 50; Copii de etnie rromă care frecventează grădinița – 30 de porții; Adulți de la Centrul Social de Urgență și de la Centrul de găzduire temporară din subordinea Direcției de Asistență Socială a primăriei Cluj Napoca – 110 porții;

	<p>Persoane fără adăpost – aproximativ 40 de porții în funcție de sezon. Numărul maxim ajunge la 100 persoane pe zi.</p> <p>De asemenea, bucătăria furnizează mâncare și pentru persoanele bolnave de cancer prin intermediul unui alt ONG.</p>
Grup țintă	Grupul țintă este format din copii din categorii vulnerabile, persoane adulte fără adăpost, adulți aflați în situație de criză și persoane bolnave de cancer.
Tipul de sprijin alimentar	Hrană caldă preparată, ambalată în caserole și livrată în regim de catering. În Adjud, asociația împarte pachete cu alimente.
An înființare serviciu/proiect	Proiectul a fost lansat în 2013 de un grup de inițiativă; apoi, în 2015 s-a înființat Asociația pentru a conferi un cadru legal donațiilor pe care le primea.
Informații adiționale	https://omasacalda.ro/ce-este-o-masa-calda/
Descrierea serviciului social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicii acordate <p>Asociația oferă hrană caldă mai multor categorii de beneficiari în moduri diferite în funcție de locația în care își desfășoară activitatea.</p> <p>În Cluj Napoca, locația unde a luat naștere inițiativa, hrana este preparată într-un spațiu pus la dispoziția asociației gratuit de către primărie. Asociația a amenajat spațiul cu echipamentele necesare și l-a transformat în bucătărie. Hrana preparată aici se transportă către grupurile țintă, în caserole. În unele cazuri, alte ONG-uri vin la sediul bucătăriei pentru a prelua hrana pregătită pentru a fi transportată.</p> <p>La Zalău asociația utilizează bucătăria unei cantine de liceu pentru a prepara hrana și a o transporta către grupul țintă format din copii. Aici copii primesc hrana acasă sau la școală, după caz.</p> <p>În Satu Mare, asociația a primit un spațiu gratuit de la biserică, spațiu transformat în bucătărie care prepară și transportă hrană persoanelor fără adăpost și altor persoane din categorii sociale vulnerabile.</p> <p>La Adjud, din când în când, asociația împarte pachete cu alimente în zonele rurale limitrofe. Produsele distribuite sunt primite de la banca de alimente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar <p>Asociația de asemenea are un mini van transformat în bucătărie mobilă. Mini van-ul funcționează pe modelul food truck-ului. În prezent acesta este în Satu Mare, la graniță și furnizează hrană caldă, sub coordonarea Serviciului Maltez, refugiaților care intră în țară.</p> <p>Bucătăria nu asigură livrare la domiciliu a hranei. Aceste sarcini intră în responsabilitatea altor actori civici.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Program de funcționare <p>Bucătăria funcționează cu program de luni până vineri, indiferent de sărbătorile legale. Zilnic, la ora 15:00 este distribuită hrana pentru persoanele fără adăpost. Pentru copii, masa se furnizează la ora 13:30.</p>

▪ Meniu

Bucătăria prepară felul doi care este furnizat în caserole de supă cu o capacitate de 500 de grame. Felul doi constă de obicei în rețete combinate „pentru că nimeni nu are unde să stea. Apoi, noi nu avem posibilitatea de transport cu caserole simandicoase ca să le pui separat cu tot, cu salată, cu garnitură, cu carne. La noi totul este tocăniță” (Interviu Asociația „O masă caldă”).

În conceperea rețetei de hrană, ingredientul de bază este carnea, de regulă carne tocată, carne de porc și mai rar carne de pui și cârnați. Apoi se alternează carbohidrații – paste, orez și cartofi. O atenție deosebită se acordă vitaminelor, prin urmare, se includ legume în prepararea hranei, astfel încât, așa cum afirmă respondentul, rezultatul să fie complet din punct de vedere nutrițional.

De regulă, beneficiarii nu cunosc meniul săptămânal în prealabil, se pot aștepta doar că în anumite zile ale săptămânii vor primi un anumit fel de mâncare. „Adică pot să știe de exemplu deja că luni vor mânca paste cu carne tocată, din motivul că luni primim marfa și prima care se poate strica e carnea tocată. Marți se face carne de porc, miercuri pui eventual sau cârnați, căci stau mai bine. Astea sunt singurele lucruri care dau cumva tonul rețetei” (Interviu Asociația „O masă caldă”).

Anterior, când bucătăria nu avea un bucătar propriu, se obișnuia să se stabilească un meniu săptămânal în prealabil ca să contribuie la eficientizarea organizării logistice. În prezent însă, bucătarul și asistentul său decid în ziua respectivă ce se va găti. În principal, se stabilește felul de mâncare în funcție de ce este în frigider după principiul alterării produselor. Cu toate acestea, există flexibilitate.

Preferințele beneficiarilor nu sunt considerate în întocmirea rețetelor, iar respondentul afirmă că este și imposibil deoarece aceștia insistă pe anumite bucate, de obicei cartofi prăjiți. Uneori bucătăriile nu sunt dotate cu echipamente necesare să facă față cerințelor culinare frecvente ale beneficiarilor.

De asemenea, regula meniului este că în ziua de vineri, se oferă obligatoriu pâine adițional la porția servită. Tocmai din acest motiv, vinerea numărul persoanelor care vin după hrană este mai mare.

▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari

Pentru promovarea serviciului de hrană gratuită, echipa asociației a testat metode diverse. Inițial au încercat să distribuie fluturași prin oraș, dar nu a funcționat. Apoi au încercat să abordeze direct persoanele din grupul țintă. Li se povestea despre serviciu, li se oferea o hartă printată cu traseul. Nu a funcționat nici această abordare. Cea mai eficientă cale de promovare rămâne pe cale verbală între beneficiari și informările pe care le fac despre serviciu alte organizații și instituții partenere care colaborează cu asociația.

De asemenea, încă de la înființare echipa de voluntari a făcut o promovare intensă pe social media și TV ceea ce i-a ajutat prin vizibilitate să ajungă la cât mai mulți doritori de a susține proiectul.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Asociația nu este acreditată și licențiată în prestarea serviciilor de cantină de ajutor social și nici nu dorește să schimbe statutul actual pe care îl deține din mai multe motive detaliate mai jos. Singurele avize existente sunt cele necesare bunei funcționări a bucătăriei și respectarea legislației din zona Horeca privind alimentația publică. În primul rând, respondentul consideră că un serviciu de bucătărie este prea complex ca să fie licențiat. Apoi, asociația ca atare, nu are beneficiarii săi direcți, cum se întâmplă de regulă la alte servicii. În al doilea rând, conform regulamentului de licențiere, o asociație trebuie să aibă propria sa organigramă cu personal specializat ca să poată fi acreditată și licențiată. Practic, trebuie să cheltuiască banii adunați din donații ca să plătească salarii personalului specializat ca să poată oferi hrană gratuită beneficiarilor, ceea ce implică costuri ridicate. Singurul avantaj al licențierii ar consta în posibilitatea subvenționării costurilor serviciilor de la bugetul de stat. Altfel spus, afirmă respondentă, te licențiezi ca să obții bani de la stat ca să plătești salariile specialiștilor. Dar asociația, nu își dorește acest lucru, pentru că tot procesul ar îngreuna birocratic activitatea asociației: „sincer, nu văd rostul ca eu să plătesc salariul unui psiholog, unui consilier, ca să-mi facă niște rapoarte ca să-mi demonstreze că ofer aceste porții de mâncare. (...) De ce trebuie să cheltuiască banii donatorilor noștri pe salarii. (...) Adică tu statul mă obligi ca eu să cer bani statului ca să plătesc un psiholog. De ce?” (Interviu Asociația o Masă Caldă).
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă Nu există procedură de admitere, serviciul este accesibil pentru toți și se adresează în special celor care sunt în afara oricărui sistem social de sprijin. Pentru accesarea serviciului nu se solicită act de identitate sau alte documente. Sunt însă câteva limitări și restricții: beneficiarii nu sunt acceptați la sediul bucătăriei, acesta este ținut secret din motive de siguranță. Asociația nu poate asigura transportul hranei decât în regim voluntar într-un singur punct din oraș ales prin acordul comun cu Primăria în parteneriat cu biserica. „Facem mâncare, punem în caserole, îmi asum să cumpăr caserole, îmi asum să cumpăr marmite să avem de transport și așa mai departe, dar nu asigur transport. Condițiile de transport să le asume fiecare ONG (cu care se colaborează). Pentru că nu știu cum ajunge mâncarea de la mine la ei și nu vreau să-mi asum responsabilitatea” (Interviu Asociația „O Masă Caldă”). ▪ Încetare oferire serviciu Nu există termen sau condiții de încetare a oferirii serviciului. ▪ Evidență număr grup țintă Nu se ține evidența „nu o ținem. Nu avem de ce. Doar ca să am eu ceva în plus de făcut?” (Interviu Asociația o Masă Caldă). Singura evidență este furnizată de la asociațiile partenere referitor la numărul de porții necesare pentru serviciile pe care la administrează aceștia. ▪ Sprijin în servirea hranei Nu se oferă.

<p>Gestionarea resurselor umane</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Bucătăria are un bucătar angajat și un ajutor de bucătar încadrat cu salariu minim. Ajutorul de bucătar este unul dintre voluntarii care au frecventat serviciul timp de 2 ani. Anterior, când asociația oferea doar o singură masă pe zi, activitatea era bazată strict pe voluntariat. În momentul în care volumul de muncă a crescut, au considerat necesar angajarea unor oameni care să fie constant în bucătărie. De asemenea, asociația a contractat o firmă de contabilitate care se ocupă de partea financiară a bucătăriei. ▪ Voluntari În fiecare zi, pe lângă personalul angajat din bucătărie, la prepararea mesei participă încă 2-3 voluntari. Programul voluntarilor este de la ora 11:00 până la ora 15:00. Voluntarii sunt organizați în baza unui calendar electronic. „Avem un calendar online ca să îmi eliberez timpul și toți cei care vor primesc calendarul, își aleg ziua, își fac rezervarea, primesc notificări cu câteva zile înainte, pot să renunțe dacă nu mai sunt disponibili” (Interviu Asociația O Masă Caldă). Sunt însă situații când doar cele 2 persoane din bucătărie se ocupă de prepararea hranei. De asemenea, coordonatoarea asociației este responsabilă de distribuirea hranei zilnic între orele 15:30-16:00. Transportul hranei ambalate se face cu mașina proprie a coordonatorului. Voluntarii sunt recrutați din social media, pagina asociației. Vara este anotimpul când asociația este descoperită pe partea voluntarilor. În restul sezoanelor, implicarea este ridicată, sunt oameni care se programează în avans cu câteva luni, în special de sărbătorile legale. De asemenea, asociația colaborează cu diverse companii care vin cu angajații lor pentru activități de consolidare a echipei. Asociația se bazează de asemenea în caz de necesitate pe implicarea familiei și a prietenilor. ▪ Regulament de organizare și funcționare Respondentul afirmă că regulamentul este unul clasic „de bun simț” pe care îl are orice altă firmă sau asociație. Ar fi trebuit să aibă un anumit tip de regulament dacă doreau să se licențieze, însă în prezent nu este cazul.
<p>Origine produse preparare hrană</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Bucătăria funcționează atât pe baza de alimente achiziționate, cât și pe baza produselor donate sau achiziționate cu preț preferențial. În momentul de față, achiziționarea se face prin intermediul contractelor de furnizare care oferă livrare direct la sediul bucătăriei, precum și cu reducere pe cantitate. Toate produsele sunt livrate cu certificat de proveniență și expirare.
	<p>Banca de alimente sprijină asociația nu doar cu produse, ci și cu servicii de transport. Pentru că KFC-ul oferea carnea de pui spre donație, dar nu putea asigura transportul, banca de alimente a acceptat să intermedieze procesul astfel încât asociația să poată beneficia de donație.</p>

▪ Igienă și controlul calității

Bucătăria funcționează în conformitate cu normele Direcției de Sănătate Publică și are avizul de funcționare la zi. Pentru respectarea igienei și calității, restaurantul a fost dotat în 2018 cu echipamente noi. Bucătăria urmează fluxul de producție și al circulației mărfurilor: pe unde intră mărfurile, pe unde au acces voluntarii, locul unde se schimbă, unde se igienizează. Are depozit de legume și produse uscate, zonă de lucru, chiuvetă pentru carne, pentru legume etc., frigider pe produse și congelator. Pentru controlul igienei, de asemenea, s-a luat decizia ca locația bucătăriei să fie ținută secret față de beneficiari, chiar dacă aceștia se oferă să vină să ajute la spălat vase și la alte sarcini.

De alte avize și autorizații bucătăria nu are nevoie deoarece funcționează în regim de catering. Tot datorită acestui statut, nu au obligația să recolteze mostre de alimente și să le păstreze în frigider pentru 48 de ore.

De asemenea, doar personalul angajat își face analizele special stabilite de medicina muncii, nu și voluntarii.

▪ Donații produse alimentare

Donații de alimente sunt acceptate doar dacă pot prezenta acte de proveniență a produselor. Acestea au loc în baza parteneriatelor încheiate cu diferite companii. Spre exemplu, asociația are parteneriat cu KFC care odată pe săptămână livrează bucătăriei carne de pui care trebuie consumată în maxim o săptămână. Produsul este integrat în tocănițele preparate.

De asemenea, odată cu pandemia SARS COV-2, asociația a primit donații de fructe pe care le oferă beneficiarilor mesei calde. Câteva companii mari au oferit spre donație fructele săptămânale destinate angajaților proprii. În momentul în care angajații s-au întors treptat la birou, doar o parte dintre companii mai oferă în continuare fructe. Dar, pentru că în special copiii se bucură de fructele primite, asociația procură fructe pentru a le oferi gratuit.

Nu în ultimul rând, asociația colaborează și primește produse de la banca de alimente pe care le distribuie mai departe către grupul țintă.

▪ Banca de alimente

Spre exemplu, la Adjud se distribuie periodic pachete cu produse alimentare în zonele limitrofe mai îndepărtate din produsele provenite de la banca de alimente.

▪ Risipa alimentară

Conform practicilor existente în activitatea bucătăriei, risipa alimentară este inexistentă sau aproape inexistentă. „La noi nu există risipă alimentară, pentru că dacă eu sunt pregătită cu 100 de porții de mâncare și ei sunt 50 (persoanele fără adăpost), primesc 2 porții. Și se bucură teribil. Și ce rămâne, nu rămânem cu deșeuri organice în bucătărie, dar dacă se întâmplă să rămână, mâncarea aceea e colectată în găletușe și este dusă la adăpostul de copii” (Interviu Asociația O Masă Caldă).

<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>▪ Mecanisme de finanțare</p> <p>Bucătăria funcționează integral pe principiul sprijinului financiar din partea comunității locale – „comunitate pentru comunitate”. Toate cheltuielile pe hrană sunt asigurate din donații. Majoritatea donatorilor sunt persoane fizice. Donațiile vin de la comunitatea din Cluj-Napoca și de peste hotare. Asociația are filiale și în alte orașe, dar fiecare filială este responsabilă de colectarea și gestionarea resurselor proprii. „„O Masă Caldă” de la Cluj, spre exemplu, suportă costurile (altor filiale) pentru 6 luni, timp în care să-și facă conexiunile și să strângă banii în comunitate, că până la urma povestea este să strângi bani în comunitate, ca e comunitatea ta, nu să aduci bani din altă parte pentru comunitatea ta. Asta este una din misiunile noastre de la început”.</p> <p>Secretul succesului constă în gradul de transparență ridicat, tipul de activitate și faptul că donatorii știu că banii lor se duc exact pentru hrana oamenilor și nu pe salarii sau alte cheltuieli administrative. Apoi, o activitate nu poate funcționa doar pe finanțare din bugetul public. Așa cum consideră respondentul, oricare finanțare publică trebuie să vină în completare, în ajutor, nu trebuie să se constituie în „dacă îmi dai fac, dacă nu, nu fac” (Interviu Asociația „O Masă Caldă”).</p> <p>▪ Cost</p> <p>Cheltuiala per meniu a plecat de la 2 RON (aprox. 8 MDL) și a ajuns în prezent la 4 RON (aprox. 16 MDL). Creșterea costului a avut loc treptat în ultimii patru ani de activitate.</p> <p>▪ Sustenabilitate</p> <p>Asociația nu are deocamdată dificultăți sau provocări care să contribuie pe viitor la sistarea activității. Ba din contra, au capacitate să își extindă acoperirea și să crească numărul de porții gătite. Direcția este de a ajuta organizațiile care oferă alte servicii, dar nu au fonduri suficiente pentru oferirea hranei beneficiarilor săi. Atâta timp cât o organizație solicită sprijin și își asumă să transporte hrana preparată, asociația prepară și oferă hrana gratuit.</p> <p>▪ Dificultăți</p> <p>O dificultate pe care asociația trebuie să o gestioneze este cea care apare atunci când rămân porții în plus, dar nu suficient de multe pentru toate persoanele. În astfel de cazuri, coordonatorul și voluntarii care merg pe teren să împartă hrana trebuie să decidă cine va primi o a doua porție și cine nu.</p> <p>O altă dificultate este cauzată de intervalul orar de funcționare a bucătăriei care nu este tocmai potrivit pentru voluntari. Deoarece au decis că doresc să furnizeze hrana copiilor la ora prânzului, mulți dintre beneficiari nu se pot implica în acel interval orar. De aceea este nevoie de personal stabil în bucătărie.</p> <p>De asemenea, de multe ori buna funcționare a serviciului ține de oamenii care activează în fiecare instituție publică. Pentru că sunt oameni dispuși să rezolve situații și proceduri rapid și oameni care nu vin tot timpul în</p>
---	--

	<p>sprijin. Cum a fost spre exemplu situația cu avizarea bucătăriei mobile -van-ul. La Cluj a primit aviz de funcționare după modelul food-truck, dar la Adjud „domnii de la DSP din Adjud nu au fost deschiși să avizeze această bucătărie” (Interviu Asociația O Masă Caldă). Prin urmare, bucătăria a trebuit mutată în altă parte, chiar dacă ar fi putut fi de folos la Adjud.</p>
Parteneriate existente	<p>Asociația beneficiază de sprijin, prin parteneriat, din partea Primăriei Municipiului Cluj-Napoca și Direcției de Asistență Socială. Primăria a oferit un spațiu cu titlu gratuit asociației ca să poată să își organizeze o bucătărie funcțională. Direcția de Asistență asigură cheltuielile cu utilitățile ale bucătăriei. În schimb, asociația prepară hrană inclusiv pentru câteva servicii sociale din subordinea primăriei.</p> <p>Asociația are parteneriat încheiat cu Biserica Greco-Catolică din Cluj prin care le permite distribuirea hranei grupului țintă într-o piață din oraș.</p> <p>Există de asemenea parteneriate cu mai multe organizații neguvernamentale, printre care și cu Serviciul Maltez. Bucătăria mobilă -van-ul este pus la dispoziția Serviciului Maltez pentru a asigura cheltuielile pentru hrana preparată pentru refugiați. „Cumva am închiriat bucătăria noastră celor de la Serviciul Maltez, care din resurse proprii acoperă partea de ingrediente, și se folosesc de această bucătărie mobilă astfel încât să ofere celor care trec granița, mâncare” (Interviu Asociația O Masă Caldă). Apoi, asociația a identificat o persoană care colectează uleiul folosit în bucătărie, iar la schimb oferă săpun făcut din ulei, care este oferit gratuit beneficiarilor.</p>
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare <p>Coordonatorul asociației este responsabil cu elaborarea rapoartelor anuale privind cheltuielile și activitățile asociației. Aceste rapoarte se publică pe website-ul asociației pentru a crește transparența activității și încrederea donatorilor. Deși donatorii nu cer niciodată darea de seamă, este important, consideră respondentul, să cunoască felul în care au fost utilizați banii lor. „Suntem mult prea vizibili (ca să ne ceară raport), iar parteneriatele pe care le avem nu implică fonduri care să fie publice și bani care să trebuiască raportați. Oricum avem cenzorul asociației, avem o firmă de contabilitate care verifică fiecare leuț” (Interviu Asociația O Masă Caldă).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Măsurarea calității serviciului <p>Calitatea este măsurată indirect prin numărul persoanelor care vin zilnic să își primească hrana și opiniile acestora referitor la gustul mâncării.</p>

viii. Detaliere studiu de caz	Programul Operațional Prânz Cald
BGS8	
Denumire completă furnizor	Agenția de Asistență Socială sub jurisdicția Ministerului Muncii și Protecției Sociale din Bulgaria.
Țara și locația de implementare	Bulgaria, cu implementare la nivel național prin intermediul Primăriilor. În baza exemplurilor municipalităților din: Gorna Oryahovitsa, regiune Veliko Tarnovo; Borino, regiune Smolyan; Dolni Chilik, regiune Varna; Nikopol, regiune Pleven.
Nr. persoane deservite	De la 50 până la 200 de persoane, în funcție de regiune.
Grup țintă	Persoane din diferite categorii sociale vulnerabile fără venit, fără loc de muncă sau cu venit scăzut.
Tipul de sprijin alimentar	Un prânz cald pe zi preparat și oferit gratuit, cu ridicare de la sediul bucătăriei sau livrat la domiciliu.
An înființare serviciu/proiect	Programul Operativ (OP) a fost lansat în 2014. Majoritatea municipalităților s-au înrolat începând cu 2015; în alte cazuri, înscrierea s-a făcut odată cu îngreunarea condițiilor de viață generate de pandemia SARS COV-2.
Informații adiționale	https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1239&langId=en&intPagelId=3605 https://asp.government.bg/bg/deynosti/operativna-programa-za-hrani/
Descrierea serviciului social	<p>▪ Servicii acordate</p> <p>Fiecare municipalitate admisă în Programul Operațional care funcționează în baza sprijinului financiar acordat de Fondul european de asistență pentru persoanele cele mai defavorizate 2014-2020, oferă un prânz cald grupului țintă selectat. Prânzul este preparat în două modalități: (1) dacă există, este utilizată infrastructura și personalul unui alt serviciu denumit Patronaj Social; (2) dacă nu există o infrastructură care să poată fi utilizată, este contractată o companie de catering care se ocupă de prepararea și distribuirea hranei calde.</p> <p>Programul prevede atât posibilitatea de a ridica hrana de la sediul bucătăriei, cât și livrarea hranei la domiciliu. Această practică a prins amploare în special în timpul pandemiei. Livrarea, de asemenea, este asigurată de către autovehiculele deja existente ale Patronajului Social. Autovehiculele sunt înregistrate și autorizate pentru livrarea hranei. Niciuna dintre entitățile cu care s-a discutat nu oferă posibilitatea grupului țintă să ia masa la sediul cantinei sociale.</p> <p>▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar</p> <p>Adițional preparării prânzului și livrării acestuia la domiciliu, Programul Operațional include de asemenea și alte măsuri. Acestea cuprind consiliere telefonică cu asistenții sociali sau cu alți membri ai echipei municipalității; medierea interacțiunii beneficiarilor cu alte instituții publice; sprijin acordat în achiziționarea anumitor produse, dacă este cazul, și, de asemenea, informarea comunității prin materiale printate și verbal despre oportunitățile și programele sociale existente la nivel de municipalitate.</p>

▪ Program de funcționare

Hrana este oferită o singură dată pe zi, la ora prânzului, de luni până vineri. Pentru situațiile în care hrana se ridică personal de către beneficiar, există un program anunțat în prealabil, de obicei în jurul orei de prânz. Pentru livrarea hranei, se face un traseu, iar fiecare persoană care urmează să își primească hrana cunoaște ora aproximativă de sosire a livratorului.

▪ Meniu

Prânzul preparat este compus din supă, felul principal, pâine sau felii de pâine după caz, iar o dată pe săptămână este inclus și desertul sau un fruct. Acestea sunt criteriile specificate în Programul Operațional și toți furnizorii le respectă.

Meniul este întocmit în baza unei cărți de bucate aprobate la nivel național. Fiecare fel din meniu are indicat gramajul recomandat. În unele situații, gramajul poate fi mărit, dacă se consideră că nu este suficient. Spre exemplu, în cartea de bucate este recomandat ca felul principal și supa să aibă fiecare câte 200 de grame. În schimb, sunt municipalități care au decis să ofere hrană de 300 de grame pentru fiecare fel, deoarece 200 este considerat a fi prea puțin.

În cadrul fiecărei echipe responsabile cu implementarea programului există o persoană desemnată responsabilă cu decizia asupra felurilor incluse în meniu selectate din cartea de bucate, și de respectarea echilibrului nutrițional. Cartea de rețete este completată, din când în când, cu alte rețete sau recomandări.

Meniul se stabilește de regulă pentru o lună sau săptămânal. Fiecare persoană înrolată în program cunoaște meniul în prealabil. De asemenea, echipa care implementează programul are flexibilitatea să modifice meniul în caz de necesitate, dar de obicei aceste situații sunt mai degrabă o excepție decât regulă.

Nu există posibilitatea să se gătească meniuri separate pentru diferite afecțiuni sau alergii, dar în general acestea au un nivel scăzut de grăsime. Mâncarea odată preparată este amplasată în cutii de transport care respectă gramajul. Fiecare municipalitate utilizează diferite metode de ambalare. Pe de-o parte, sunt cazuri în care se utilizează cutii de unică folosință. Pe de altă parte, există practica procurării și utilizării recipientelor speciale de livrare a hranei care au utilizare multiplă. În astfel de situații, de obicei, fiecare beneficiar are atribuit două seturi de recipiente, iar personalul se asigură că, odată livrată hrana, recipientele goale sunt colectate și dezinfectate corespunzător. Această practică contribuie eficient la diminuarea deșeurilor din plastic.

▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari

La demararea Programului Operațional, fiecare municipalitate a organizat campanii de informare a grupului țintă prin intermediul primăriilor. De asemenea, pentru vizibilitate s-au postat anunțuri despre program în ziarele locale. Unele municipalități au elaborat pliante cu toate informațiile despre program din resursele proprii. De asemenea, s-a practicat foarte mult informarea verbală, inclusiv prin telefon.

	<p>La început, unele municipalități s-au lovit de dificultatea de a înrola beneficiari în program din cauza stigmei asociate cu primirea hranei gratuite. În prezent însă, după informări și consiliere, când inițiativa este foarte cunoscută, solicitarea este foarte mare și nu mai este cazul de campanii de informare atât de ample.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare <p>Programul are propriul cadru normativ de funcționare care trasează criteriile pe care fiecare municipalitate trebuie să le îndeplinească pentru a putea primi finanțare pentru oferirea prânzului cald. Bucătăria trebuie să își obțină sau să aibă licență de funcționare din partea Agenției de Siguranță Alimentară. Fiecare bucătărie trebuie să fie licențiată ca furnizor de hrană urmând prevederile legislației naționale.</p>
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă <p>Programul Operațional are propria procedură de admitere aplicată la nivel național. Pentru a fi înrolat în program, fiecare persoană completează inițial o cerere sub formă de formular tipizat și o declarație de prelucrare a datelor cu caracter personal. Trebuie de asemenea să fie completată o declarație referitoare la venitul personal. În cazul în care persoana deține documente doveditoare despre starea sa medicală, acestea se anexează la cerere, dar nu sunt obligatorii. Totodată, prin completarea cererii, fiecare persoană își dă acordul să îi fie verificată eligibilitatea financiară de către instituția responsabilă.</p> <p>Cererile se completează la sediul fiecărei municipalități parte a programului, iar după ce se colectează un număr mai mare de cereri, acestea sunt trimise spre a fi analizate către Agenția de Asistență Socială. Agenția este responsabilă cu verificarea eligibilității, cu analiza situației și cu decizia de a înrola sau nu o persoană în program. Lista finală cu persoanele eligibile este trimisă către Municipalitate, iar aceasta la rândul ei încheie un contract tipizat de furnizare de servicii cu fiecare persoană în parte admisă în program.</p> <p>Dosarul conține: formular de înscriere tipizat, declarația de prelucrare a datelor personale, declarația de venit și contractul de furnizare de servicii. Contractul se încheie pe toată perioada de finanțare a programului. Dacă programul se prelungește, se prelungește și contractul.</p> <p>În anumite cazuri, la nivel de municipalitate există constituită o comisie specială care se expune asupra deciziei finale de admitere. Municipalitatea urmărește procedura sa aprobată de către primar prin care se încearcă diminuarea discriminării. De asemenea, municipalitatea poate include criterii de eligibilitate adiționale, cum ar fi: starea de sănătate gravă a unei persoane care s-a înrăutățit recent sau anumite schimbări actuale ale situației sociale despre care Agenția nu deținea informații la momentul evaluării. În cazul în care municipalitatea identifică un caz care nu este eligibil, dar are nevoie de sprijin urgent, informează Agenția, iar aceasta de la urmă poate revizui lista finală aprobată. De asemenea, o persoană poate fi redirecționată, dacă nu este eligibilă, să fie încadrată în alt grup țintă.</p>

	<p>De asemenea, aproape fiecare municipalitate are, pe lângă lista cu beneficiarii finali, o listă de rezervă. Astfel, locurile eliberate pot fi ocupate imediat.</p> <p>Din 6 în 6 luni, Agenția reevaluează lista să verifice dacă au apărut schimbări de statut social față de momentul admiterii.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Încetare furnizare servicii <p>Furnizarea serviciului de hrană poate înceta în patru cazuri: (1) după reevaluare, dacă persoana nu mai corespunde criteriilor de eligibilitate; (2) prin dorința beneficiarului sau ca urmare a decesului; (3) în cazul a trei omiteri consecutive a primirii hranei; (4) ca urmare a schimbării rezidenței în alt municipiu.</p> <p>De asemenea, o persoană nu poate beneficia de două forme de sprijin alimentar de la diferiți furnizori în aceeași perioadă.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evidența număr grup țintă <p>Evidența persoanelor este ținută în baza listelor de admitere atât de către Agenție, cât și de către echipa municipalității. De asemenea, Agenția are responsabilitatea să se asigure că o persoană nu primește sprijin alimentar dublu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sprijin în servirea hranei <p>Nu este cazul deoarece persoanele nu servesc masa la sediul fizic al bucătăriei. În schimb, se oferă livrare la domiciliu pentru persoanele care au probleme în a se deplasa, probleme de sănătate sau sunt carantinate pe durata pandemiei.</p>
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat <p>Programul este implementat la nivel de municipalitate de către personalul Patronajului Social, care la rândul său este plătit din bugetul municipalității. În cazul în care o municipalitate nu are serviciu de hrană al Patronajului Social, acesta contractează firme externe pentru prepararea și distribuirea hranei.</p> <p>Fiecare echipă de la nivelul Patronajului Social este implicată aproape în totalitate în activitățile programului. Numărul acestei echipe este în general între 10 și 30 de oameni. Pozițiile sunt împărțite în personalul bucătăriei care este responsabil și de igienizarea spațiului, personalul care asigură livrarea, nutriționist, lucrători sociali, personal responsabil cu aprovizionarea bucătăriei, casier, contabil și tehnician responsabil de echipamentul de bucătărie.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntari <p>Programul nu permite implicarea voluntarilor în serviciul de sprijin alimentar. Niciuna dintre municipalități nu își desfășoară activitățile cu voluntari. Singura excepție a fost în perioada pandemiei, când voluntarii au fost implicați în activități de distribuire a hranei la domiciliu pentru a putea face față fluxului mare de cereri.</p> <p>Ca regulă generală, pentru a putea activa în bucătărie, legislația națională prevede ca fiecare voluntar să prezinte un certificat medical de sănătate.</p>

	<p>De asemenea, voluntarii nu pot fi implicați în prepararea bucatelor pentru că majoritatea nu dețin competențele necesare să fie capabili să pregătească un volum mare de hrană.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulament de organizare și funcționare <p>Pe de-o parte, există regulamentul național al Programului Operațional care descrie foarte clar criteriile de funcționare, de eligibilitate, furnizează tipizatele necesare, indică procedura de raportare și colaborarea inter-instituțională.</p> <p>Pe de altă parte, fiecare bucătărie parte a Patronajului Social are propriul regulament de funcționare și organigramă aprobate de către municipalitate în baza cărora se finanțează serviciul.</p>
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie <p>Aprovizionarea se face exclusiv prin achiziționarea produselor de la furnizorii selectați prin licitație publică de către municipalități. Fiecare furnizor trebuie să respecte criteriile specificate în Programul Operațional. Contractul de furnizare produse este încheiat de regulă pentru un an calendaristic. Toate produsele furnizate trebuie să fie în prima jumătate a perioadei de expirare.</p> <p>Aprovizionarea bucătăriilor se face săptămânal și lunar. Fiecare unitate are depozit care le permite stocarea adecvată a produselor în conformitate cu normele sanitare.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Igienă și controlul calității <p>Pentru a putea fi calificată ca eligibilă în program, o municipalitate trebuie să aibă o bucătărie care respectă standardele minime de igienă în alimentația publică. Standardele se referă mai degrabă la regulile după care trebuie să funcționeze o bucătărie și cum trebuie să aibă organizat spațiul: infrastructura bucătăriei, număr de intrări și ieșiri din bucătărie, numărul de chiuvete, număr de spații de depozitare ș.a.m.d. În conformitate cu respectarea acestor reguli, se oferă licența de funcționare a bucătăriei.</p> <p>Agenția de Siguranță Alimentară și Inspekția Sanitară efectuează verificări periodice, o dată pe lună, pentru a se asigura că normele de igienă sunt respectate. Rapoartele acestor două instituții, precum și recomandările existente sunt aduse la cunoștință municipalităților și Agenției de Asistență Socială.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donații produse alimentare <p>Hrana se prepară doar în baza produselor achiziționate. Nu sunt acceptate pentru Programul Operațional donații de produse alimentare.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca de alimente <p>Nu cooperează. Nu primesc donații de produse.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risipa alimentară <p>Conform opiniei respondenților, în cadrul Programului Operațional nu există risipă alimentară din două motive. În primul rând, aceștia cunosc exact numărul de porții pe care trebuie să le pregătească. În al doilea rând, în momentul în care o persoană nu se află la domiciliu sau anunță că nu o să poată primi hrana, porția se distribuie către o altă persoană din lista de rezervă.</p> <p>Altfel spus, lista de rezervă contribuie la lipsa risipei de alimente.</p>
<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare <p>Hrana pregătită și furnizată în cadrul Programului Operațional este finanțată din fondurile nerambursabile ale Uniunii Europene. Celelalte costuri aferente pregătirii hranei și costurile de personal și de livrare hrană sunt acoperite din bugetul municipalităților parte a programului.</p> <p>De asemenea, în unele situații, municipalitățile subvenționează și costul meniului, deoarece suma oferită prin Program este considerată insuficientă.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cost <p>Costul aferent unui meniu în cadrul Programului Operațional este de 2.90 leva (aproximativ 29 MDL).</p> <p>Finanțarea se acordă fără întârzieri în baza raportărilor și a cererii de plată din partea municipalităților.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sustenabilitate <p>Fiecare municipalitate are viziunea sa proprie asupra căilor de furnizare de durată a hranei gratuite. O parte dintre municipalități, în cazul în care va fi stopat Programul Operațional, vor căuta surse adiționale de finanțare pentru a putea oferi hrana gratuit.</p> <p>În alte cazuri, municipalitățile afirmă că nu vor fi capabile să ofere hrana gratuită fără sprijin din Program, dar vor continua să ofere hrana contra cost subvenționată din bugetul public.</p> <p>Mai sunt situații în care se anticipă asigurarea hranei doar pentru o anumită perioadă pentru a sprijini beneficiarii să depășească sezonul rece.</p> <p>Deocamdată, Programul Operațional va fi funcțional la nivel național și în decursul următorilor ani 2021-2027, iar municipalitățile parte din programul 2014-2020 au posibilitatea să reaplice. De asemenea, beneficiarii programului curent trebuie să se reînscrisă pentru următorul program.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultăți <p>Dificultățile punctate de municipalități se referă la costurile ridicate aferente împachetării hranei în cutii de unică folosință pentru a respecta criteriile sanitare și de igienă, care consumă o parte considerabilă din bugetul total.</p> <p>Apoi, costul mic pentru hrană oferit prin Programul Operațional. Doar o parte dintre municipalități își permit să aloce din bugetul propriu un procent pentru a crește acest cost și, prin urmare, și calitatea meniului.</p>

	De asemenea, au fost menționate procedurile administrative ale Programului ca fiind unul dintre dezavantajele acestuia. Fiecare municipalitate trebuie să raporteze o dată la două luni către Agenție activitățile derulate, ceea ce presupune multe hârtii întocmite și timp alocat. Acest aspect ar putea fi simplificat.
Parteneriate existente	Municipalitățile din cadrul Programului Operațional nu colaborează cu alte instituții în afara celor publice în vederea furnizării hranei. Acestea realizează din când în când și din inițiativă proprie schimb de experiență cu alte municipalități în ceea ce privește procedurile din cadrul Programului.
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Agenția de Asistență Socială este cea care monitorizează și evaluează o dată la două luni activitatea fiecărei municipalități incluse în Programul Operațional de hrană. De asemenea, Agenția de Siguranță Alimentară și Inspekția Sanitară verifică bucătăriile pentru a evalua respectarea criteriilor sanitare și de calitate. ▪ Măsurarea calității serviciului Programul prevede ca fiecare municipalitate să măsoare gradul de satisfacție a beneficiarilor înrolați în program la fiecare două luni. Astfel, opinia persoanelor care primesc hrană este consemnată și se încearcă îmbunătățirea aspectelor care nemulțumesc beneficiarii. În alte cazuri, municipalitățile, adițional acestui chestionar de măsurare a satisfacției, se întâlnesc lunar personal cu beneficiarii și colectează opiniile acestora. Totodată, evaluează dacă persoana mai are nevoie și de alt sprijin, pe lângă cel alimentară, și o direcționează către alte echipe de specialitate.

ix. Detaliere studiu de caz	<i>Masa caldă pe roți</i>
BGS9	
Denumire completă furnizor	Serviciul de Patronaj Social din subordinea municipalităților
Țara și locația de implementare	Bulgaria, cu implementare la nivel național prin intermediul Primăriilor. Studiu de caz realizat în baza exemplurilor municipalităților din: Kyustendil, regiunea Kyestendil; Gorna Oryahovitsa, regiune Veliko Tarnovo; Dolni Chilik, regiune Varna; Nikopol, regiune Pleven.
Nr. persoane deservite	De la 50 până la 1000+ de persoane, în funcție de regiune.
Grup țintă	Masa caldă pe roți vizează în special persoanele vârstnice și persoanele aflate în imposibilitatea de a-și prepara hrana.
Tipul de sprijin alimentară	Oferirea unui meniu de prânz contra cost cu livrare la domiciliu.
An înființare serviciu/proiect	Începând cu anul 1975, variază de la caz la caz.
Informații adiționale	N/A

<p>Descrierea serviciului social</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicii acordate <p>Serviciul de masă caldă pe roți este un program local implementat la nivel național de către municipalități. Acesta are particularitățile sale de implementare care pot varia de la regiune la regiune, însă în general prevede prepararea unei mese calde sub formă de meniu de prânz, într-o unitate de alimentație publică. Serviciul asigură obligatoriu distribuirea hranei la domiciliul utilizatorului. Fiecare utilizator al serviciului trebuie să achite o sumă aferentă hranei primite stabilită la nivel local de către municipalitate. Meniul este standardizat fiind cunoscut în prealabil de către utilizator.</p> <p>Altfel spus, serviciul funcționează ca o companie de catering obișnuită, care vizează însă un grup specific de persoane. Costul serviciului este mult mai mic comparativ cu ofertele din piață, beneficiind de subvenție din bugetul autorităților publice locale.</p> <p>Unitatea de alimentație publică din cadrul Patronajului Social operează cu o infrastructură proprie ce presupune spațiul, personal angajat plătit din bugetul municipal și autovehicule pentru livrarea la domiciliu a hranei (începând de la 2 mașini per unitate până la 7 în unele cazuri, acoperind aproape fiecare localitate). Autovehiculele sunt înregistrate și autorizate pentru livrarea hranei. Serviciul nu oferă posibilitatea grupului țintă să ia masa la sediul cantinei sociale, însă în unele cazuri, poate permite utilizatorilor să își ridice hrana personal de la sediul fizic al unității dacă aceștia se pot deplasa.</p> <p>Ambalarea hranei se realizează atât în caserole de unică folosință, cât și în recipiente de utilizare multiplă. În cazul recipientelor cu utilizare multiplă, fiecare persoană are 2-3 seturi personale care sunt colectate în momentul livrării hranei pentru a fi în prealabil dezinfectate de către personalul patronajului social.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar <p>Masa pe roți nu este doar un serviciu de preparare a prânzului și a livrării acestuia la domiciliu, ci include în mod obligatoriu dimensiunea de asistență socială cu măsuri adiționale. Măsurile care însoțesc livrarea hranei cuprind: consiliere telefonică cu asistenții sociali sau alți membri ai echipei municipalității; medierea interacțiunii beneficiarilor cu alte instituții publice; sprijin acordat în achiziționarea anumitor produse; redirecționarea către alte servicii de care are nevoie un utilizator. Serviciul mai include vizite periodice la domiciliul persoanelor înscrise în program de către asistentul social sau de o echipă mobilă, după caz. Tocmai din acest motiv, programul se bucură de o mare căutare în rândul persoanelor vârstnice, oferind pentru rudele acestora garanția că persoana va beneficia de vizite regulate și de orice alt sprijin de care are nevoie.</p> <p>Angajații patronajului social au rolul de intermediari între beneficiar și sistemul de asistență socială, altfel spus, sunt mediatori sociali. Aceștia au acces aproape în fiecare localitate, cunosc cazurile sociale foarte bine și distribuie informație despre toate serviciile existente la nivel de municipalitate.</p>
--------------------------------------	---

Odată cu livrarea hranei, un asistent social, de regulă, vizitează în fiecare zi persoanele înscrise în program. Fiind un număr mare de beneficiari, se elaborează un program de vizite astfel încât să se asigure menținerea contactului cu toți utilizatorii înscrși în program.

De asemenea, unele municipalități asigură odată cu livrarea hranei, vizita unei echipe mobile la domiciliu. Echipa mobilă printre sarcinile complexe de asistență socială, ia probe de sânge și asigură transportul acestora la laborator. De asemenea, echipa mobilă dispune de kinetoterapeuți care îngrijesc persoanele vârstnice odată ce acestea au fost externate din spital, dar au nevoie de îngrijire continuă pentru recuperare.

Mai mult decât atât, masa pe roți deservește și persoanele vârstnice internate în spital, asigurând nevoia nutrițională adecvată a persoanei.

▪ Program de funcționare

Programul de funcționare este de luni până vineri. În ziua de vineri, utilizatorii primesc o porție dublă de mâncare astfel încât să li se asigure hrana și pentru ziua de sâmbătă. Echipa patronajului social lucrează inclusiv de sărbătorile naționale, având liber doar de Crăciun și Paști. Fiecare bucătărie are un program de funcționare prin care se obligă că livrează hrana pentru prânz. De regulă, programul bucătărie începe în jurul orei 4:00 și se termină la 12:30, ca ulterior hrana să fie preluată de către conducători auto și livratori.

Fiecare persoană înscrisă în program cunoaște în prealabil ora de livrare a hranei. Livratorul poate lăsa hrana la ușa locuinței dacă nu găsește pe cineva la adresă. Tocmai din acest motiv, personalul se asigură că recipientele folosite sunt sigilate corespunzător ca să nu poată avea animalele acces la acestea.

▪ Meniu

Fiecare echipă a patronajului social are o persoană responsabilă de meniu. Această persoană efectuează calculele necesare astfel încât să asigure echilibrul energetic și hrană sănătoasă. Meniul se întocmește având ca reper cartea de bucate aprobată la nivel național de Ministerul Sănătății. Cu toate acestea, patronajul social poate decide asupra gramajului fiecărui fel inclus în meniu dacă consideră că cantitatea minimă inclusă în cartea de bucate nu este suficientă. În general, se încearcă oferirea a 300 de grame de supă și 300 grame din felului principal. Se mai poate oferi pâine și un desert sau fruct zilnic sau săptămânal (în funcție de bugetul fiecărei municipalități).

De asemenea, gramajul se decide și în funcție de bugetul aprobat, însă cu respectarea prevederilor din cartea de bucate și fără a face compromis la calitate.

Există o singură opțiune de meniu fără a oferi alternativă dietetică. Cu toate acestea, se prepară hrană sănătoasă cu mai puțină sare și mai puține grăsimi.

Meniul se stabilește lunar și se aduce la cunoștință fiecărui utilizator. Meniul se publică pe website-ul instituțional și se distribuie fizic pe hârtie la domiciliu persoanelor odată cu livrarea hranei.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Patronajul social există de peste 30 de ani, astfel încât nu are nevoie de campanii de informare. Asistenții sociali sunt cei care aduc la cunoștință persoanelor în nevoie despre specificitatea programului, alături de alte programe de sprijin alimentar existente la nivel de municipalitate. Predomină informarea verbală, inclusiv prin telefon. Programul este vizibil și prin vehiculele de transport al hranei, dar și prin intermediul livratorilor care au rolul mediatorilor sociali. Pentru că programul este adresat cu precădere persoanelor vârstnice singure sau defavorizate, acesta se bucură de o cerere foarte mare în special din partea rudelor acestora care se află în afara municipalității sau țării. ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Fiecare bucătărie a patronajului social respectă, pe de-o parte, reglementările naționale de alimentație publică ale Agenției de Siguranță Alimentară. Pentru a putea livra hrană, acestea trebuie să se înregistreze și își obțină licența de funcționare ca furnizor de hrană de la Agenția de Siguranță Alimentară. Pe de altă parte, patronajul social are propriul cadru normativ de funcționare fiind instituție publică subordonată municipalităților.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă Serviciul de hrană al patronajului social dispune de unul sau mai mulți asistenți sociali responsabili de admiterea grupului țintă. Ca prim pas, fiecare potențial utilizator al serviciului completează un formular la care atașează documente justificative care să ateste nevoia de a beneficia de serviciul social. Apoi, asistentul social efectuează o vizită la domiciliu pentru a realiza ancheta socială. Ca urmare a evaluării sociale se stabilește dacă o persoană are nevoie doar de hrană sau și de alte servicii. Astfel, îi pot fi recomandate măsuri adiționale. În cazul în care o persoană nu se poate deplasa, asistentul social și echipa administrativă se ocupă de întocmirea dosarului cu actele necesare. Fiecare persoană odată cu cererea de înscriere în program trebuie să ofere un certificat de la medicul de familie despre starea de sănătate și să completeze o declarație socială despre statutul familial, dacă are sau nu rude și unde locuiesc acestea. De asemenea, trebuie să ofere un certificat de la Institutul Social Național despre venit și asigurare. În cazul unei dizabilități, se solicită documentul de încadrare în grad de handicap. După evaluarea acestor documente de către echipa din cadrul municipalității, se încheie un contract de prestare de servicii pe o perioadă nedeterminată. ▪ Încetare furnizare servicii Masa pe roți este un program flexibil, fără a avea o perioadă limită de prestare, atâta timp cât utilizatorul nu își schimbă domiciliul într-o altă municipalitate sau își modifică statutul social. De asemenea, se suspendă contractul în cazul neachitării meniului sau când o persoană beneficiază de un alt serviciu de sprijin alimentar.

	<p>Fiecare echipă a patronajului social verifică o dată la două luni dacă statutul social al unui beneficiar a rămas același și dacă persoana mai este sau nu în viață.</p> <p>De asemenea, fiecare utilizator are opțiunea să suspende serviciul ori de câte ori dorește. Nu există situații în care o persoană să nu achite pentru serviciu, dar să primească hrană. Cu toate acestea, există posibilitatea de a plăti în tranșe atunci când se întâmpină dificultăți financiare.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evidența număr grup țintă Evidența persoanelor înrolate în program se ține la nivelul echipei patronajului social și se raportează către biroul administrativ și financiar al municipalității. Estimările de hrană se țin de pe o zi pe alta în baza unor tabele de calcul. Procedura este complicată deoarece trebuie să fie exactă fără a produce risipă alimentară. În baza calculelor zilnice se estimează porțiile pentru ziua următoare, ca ulterior să se facă un calcul la nivel lunar pentru a permite o eficiență aprovizionare cu alimente. ▪ Srijin în servirea hranei Sprijin se oferă prin intermediul asistentului social care vizitează frecvent utilizatorii serviciului, precum și prin intermediul echipelor mobile, dacă acestea există la nivel de municipalitate. Nu în ultimul rând, livratorul hranei poate asigura anumit sprijin în caz de nevoie.
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat Echipa patronajului social este de aproximativ 15-20 de oameni și include atât personal al bucătăriei, cât și personal administrativ. Numărul este de regulă corelat cu mărimea fiecărei municipalități. Personalul este angajat și plătit din bugetul municipal, fiind considerat cu funcție publică, fără a beneficia de sprijin din partea bugetului de stat. Componenta personalului este următoarea: bucătarul șef, asistenții de bucătar, o persoană responsabilă cu meniul/nutriționist, conducătorii auto, livratorii hranei, asistenți sociali, specialist în achiziția hranei și logistică, casier, contabil și tehnician responsabil de echipamentele din bucătărie. ▪ Voluntari În general, serviciul implică doar personalul angajat. În cazuri excepționale, cum a fost spre exemplu pandemia de SARS COV-2, voluntarii au fost implicați pentru a se ocupa cu întocmirea listelor de alimente și asigurarea îngrijirii gospodăriilor. ▪ Regulament de organizare și funcționare Patronajul Social are propriul regulament de funcționare și o organigramă aprobată de către municipalitate în baza cărora se finanțează serviciul.
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare bucătărie Aprovizionarea bucătărie se face săptămânal. Furnizorul este ales în baza procedurilor de achiziție publică de către municipalitate. Personalul patronajului social nu este implicat în procedura de achiziție.

▪ Igiena și controlul calității

Igiena și controlul calității serviciului este realizată de către Agenția de Siguranță Alimentară și de către Inspekția Sanitară care efectuează verificări periodice. Lunar una din cele două instituții se asigură că normele de igienă sunt respectate. În caz de identificare a neregulilor, se întocmesc recomandări care sunt aduse la cunoștință municipalităților. Municipalitățile se asigură că aceste recomandări sunt implementate și că fiecare unitate de alimentație publică respectă cadrul normativ al siguranței alimentare.

Există multiple prevederi care trebuie respectate pentru a putea funcționa în conformitate cu cadrul legislativ, una dintre acestea se referă la recipientele în care se livrează hrana. În acest sens, patronajele sociale aplică două practici. În anumite cazuri, pentru a simplifica anumite dificultăți de igienă care pot apărea, s-a optat pentru livrarea hranei în caserole de unică folosință. Însă această opțiune presupune costuri ridicate.

În alte cazuri, s-a optat pentru utilizarea unor caserole speciale, rotunde, care se pot asambla una peste alta în cutii termice și asigură temperatura optimă a hranei. Municipality a procurat acest echipament, iar pe termen lung, s-a dovedit, din punct de vedere economic, mai avantajos. Pentru a se plia normelor de igienă, patronajul social asigură dezinfectarea acestor recipiente în prealabil livrării hranei.

De asemenea, fiecărui utilizator i se permite să aibă caserolele proprii dacă acestea respectă forma și dimensiunea celor procurate de municipalitate pentru a putea fi transportate în condiții de siguranță. Aceste vase se colectează de la utilizatori și se dezinfectează de către livratorii de hrană.

▪ Donații produse alimentare

Donațiile de produse nu sunt o practică des întâlnită, dar nici exclusă. Fiecare donator de produse alimentare trebuie să urmeze o procedură strictă, oferind informații despre data de expirare și certificat de calitate. Atunci când se consideră necesar, se solicită intervenția Agenției de Siguranță a Alimentelor pentru a se asigura că procedura este respectată. Mai mult, nu se verifică doar originea produselor, ci și originea banilor spre exemplu. Tocmai din acest motiv, donatorii nu pot rămâne anonimi.

▪ Banca de alimente

Banca de alimente nu oferă produse alimentare patronajelor sociale.

▪ Risipa alimentară

În general, datorită calculațiilor exacte, sunt foarte rare cazurile în care există risipă alimentară. De asemenea, se ține o evidență clară a stării produselor pentru a nu permite alterarea acestora.

În situațiile în care există totuși un surplus al hranei, acesta este redirecționat către alte servicii de sprijin alimentar din cadrul municipalității sau chiar către adăposturi de animale. De asemenea, există liste de rezervă cu potențiali beneficiari și se poate distribui hrană către aceștia în caz de surplus.

<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Funcționarea serviciului este în totalitate asigurată din bugetul fiecărei municipalități. Bugetul municipalității asigură costurile logistice, de preparare a hranei, costurile de transport, costurile de personal. Din bugetul municipalităților de asemenea s-au procurat autovehiculele utilizate în livrarea hranei. ▪ Cost Acest serviciu asigură hrană contra cost. Totuși costul serviciului, așa cum afirmă respondenții, este mult mai mic prin comparație cu prețul hranei fără subvenție. Costul pe care un utilizator trebuie să îl achite pentru un meniu diferă de la o municipalitate la alta, fiind stabilit de fiecare în parte. Nu există reglementări care să uniformizeze acest cost. De asemenea, costul poate fi diferit dacă meniul oferă pâine sau desert. Ca un reper, un utilizator plătește lunar, pentru a beneficia de hrană, o sumă începând de la 47 de leva (aprox. 457 MDL), dar poate ajunge și la 110 leva (1070 MDL) Un utilizator are mai multe metode de plată. Se poate plăti la casierul municipalității; la ghișeul spitalului; la livrator, în momentul în care utilizatorul primește hrana; precum și prin transfer bancar. Ultima opțiune este mai ales utilă pentru rudele care nu locuiesc pe raza municipalității și sunt cei care asigură în multe cazuri costul hranei. ▪ Sustenabilitate Programul este sustenabil prin faptul că o parte din costuri sunt asigurate de contribuția beneficiarilor. Cu toate acestea, acest program depinde de bugetul municipalităților și de fluctuațiile acestuia. Din acest motiv poate fi stopat dacă municipalitatea decide acest lucru. ▪ Dificultăți Finanțarea patronajului social provine în totalitate de la bugetul municipalității. În situația în care municipalitatea va întâmpina dificultăți financiare și nu va putea asigura suma de 40-50000 de leva pe an, multe persoane vulnerabile vor avea de suferit. Mai mult, serviciul patronajului social, deși este considerat un serviciu social, nu a fost inclus în noul Act al serviciilor sociale. Actul serviciilor Sociale în Bulgaria reglementează toate serviciile sociale care sunt furnizate la nivel național. În Act se stipulează ce tip de serviciu este fiecare, se descrie profilul utilizatorilor fiecărui serviciu și se menționează sursele de finanțare. Deocamdată serviciul patronajului social nu a fost inclus în lista serviciilor sociale din acest Act ceea ce nu îi permite să fie definit ca un serviciu obligatoriu la nivel național.
<p>Parteneriate existente</p>	<p>Nu au fost menționate parteneriate existente în prestarea serviciului. Există doar colaborare inter-instituțională.</p>

Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare și raportare Patronajul Social raportează către departamentele din cadrul Municipality-urilor, fiind direct subordonat acestora. Agenția de Siguranță Alimentară și Inspekția Sanitară verifică bucătăriile pentru a evalua respectarea criteriilor sanitare și de calitate și trimite rapoartele întocmite către fiecare municipalitate în parte. ▪ Măsurarea calității serviciului Monitorizarea serviciului se realizează de către o comisie specială creată la nivel de municipalitate. Comisia se asigură că serviciul respectă legislația în vigoare. Tot comisia evaluează periodic opinia beneficiarilor printr-un chestionar de satisfacție a serviciului.
---------------------------	---

x. Detaliere studiu de caz	<i>Hrană prin distribuire echitabilă (Fair Divider)</i>
AtS10	
Denumire completă furnizor	Asociația Verein MUT
Țara și locația de implementare	Viena și Salzburg, Austria
Nr. persoane deservite	70-80 persoane pe zi cu o capacitate maximă de 300 de persoane per spațiu.
Grup țintă	Orice persoană defavorizată.
Tipul de sprijin alimentar	Oferirea de produse alimentare.
An înființare serviciu/proiect	2005
Informații adiționale	https://verein-mut.eu/lebensmittel/ https://www.facebook.com/Verein.MUT.at/
Descrierea serviciului social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicii acordate Verein Mut pune gratuit la dispoziție persoanelor defavorizate, legume, fructe și produse alimentare. Asociația colectează de la diverși comercianți cu amănuntul din oraș hrană, care în mod normal, conform regulilor magazinelor alimentare, ar fi aruncată. Hrana aceasta, deși este cu termen expirat sau aproape de expirare, se mai poate consuma. Astfel, produsele alimentare sunt colectate de la diverse lanțuri de magazine și stocate în spațiul special amenajat al asociației. Toate produsele colectate sunt sortate manual, iar apoi puse la dispoziție în mod gratuit persoanelor defavorizate. Pentru ca produsele să fie distribuite eficient, organizația operează în două moduri. Persoanele fizice vin și aleg individual produsele de care au nevoie dintr-un spațiu gestionat de către angajații asociației. Asociația are două astfel de spații: un aprozar cu fructe, legume și produse lactate, unde are acces oricine, și un spațiu în care se pun la dispoziție produse de igienă și alimente perisabile cum ar fi făină, paste, orez, unde accesul se face în baza unui card eliberat de asociație. Astfel, în loc să fie aruncată, hrana ajunge la cine are cea mai mare nevoie de ea într-un mod inteligent.

Totodată conceptul oferă fiecărei persoane care ajunge în cele două spații cu produse gratuite libertatea de a alege ceea de ce are cu adevărat nevoie.

Cele două spații funcționează în baza unor reguli nescrise, de bun simț. Spre exemplu, dacă în frigider sunt 10 litri de lapte, atunci fiecare persoană poate lua 1 litru și nu 10, astfel încât un număr cât mai multe persoane să aibă acces la același produs. Pentru a se asigura că regulile nescrise sunt respectate, iar distribuția se realizează într-un mod echitabil, în spațiile cu produse se află în permanență personalul asociației și atenționează acele persoane care își iau cantități mai mari decât ar avea nevoie. Asociația este singura care oferă un serviciu de acest fel, iar cererea este foarte mare. Pentru a gestiona numărul mare de persoane și cererea constantă, angajații au inventat un sistem de acces în spațiu per persoană după regula loteriei. În felul acesta, se evită îmbulzeala din interior, dar și cozile care încep să se formeze cu mult înainte de program. Practic se numără toate persoanele care așteaptă la rând și apoi se extrag numerele ca la loterie.

Această modalitate a fost implementată pe durata pandemiei, pentru că cele două spații sunt relativ mici. Asociația a decis să păstreze această regulă deoarece altfel lucrurile pot scăpa rapid de sub control.

▪ Alte servicii sau forme de sprijin alimentar

Unul dintre obiectivele organizației este să crească conștientizarea populației vizavi de risipa alimentară. În acest sens, organizația oferă periodic ateliere gratuite în școli pe tema măsurilor de combatere a risipei alimentare. Prin intermediul atelierelor – Gătim risipa alimentară, care au loc în fiecare vară, fiecare copil și adult învață cum să transforme hrana salvată de la risipă în mese delicioase.

O altă activitate consistentă a asociației constă în distribuirea produselor alimentare colectate de la supermarketuri către alte organizații non-guvernamentale și servicii sociale care oferă hrană gratuit persoanelor defavorizate. Astfel, livrarea hranei are loc de 3-4 ori pe săptămână către aproximativ 10 organizații.

Asociația activează și ca intermediar între banca de alimente și organizațiile care beneficiază de produse donate. Verein Mut primește hrană de la banca de alimente și o distribuie, la rândul său, cu resursele proprii, către organizațiile partenere.

Din 2020, asociația a început să recolteze propriile legume și fructe. Nevoia a apărut deoarece persoanele defavorizate nu beneficiază aproape deloc de produse ecologice. În felul acesta, asociația va putea oferi gratuit grupurilor vulnerabile produse sănătoase și cultivate ecologic.

Nu în ultimul rând, asociația oferă gratuit serviciu de duș și de spălare a hainelor persoanelor defavorizate. Activitatea are loc la sediul asociației. În trecut, asociația avea un angajat care prepara săptămânal hrană gătită, vegetariană, pentru persoanele fără adăpost. Hrana era preparată în bucătăria asociației, iar ulterior distribuită către centre de zi și organizații care lucrează cu persoanele fără adăpost. Aproximativ 30 de porții de hrană erau distribuite săptămânal.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Program de funcționare Aprozarul este deschis trei zile pe săptămână, luni și miercuri între orele 10:00 și 15:30 și vineri între orele 10:00 – 14:30. Spațiul destinat produselor de igienă funcționează două zile pe săptămână, marți și joi, între orele 10:00 și 14:30. ▪ Vizibilitate și informare potențiali beneficiari Fiind unicul serviciu de acest fel în Viena, promovarea se realizează de către organizațiile partenere ale asociației Verein Mut. Totodată, persoanele defavorizate află pe cale verbală unele de la altele despre serviciu. Asociația beneficiază de promovare și din partea Fondului Social de Stat al Vienei, care are o pagină dedicată tuturor serviciilor sociale existente la nivel de oraș. ▪ Cadrul normativ și avize de funcționare Conform afirmațiilor respondentului, nu există un cadru normativ care să reglementeze procedura de preluare a produselor oferite de supermarketuri pentru a fi redistribuite persoanelor defavorizate. Practic, discutăm despre o zonă gri, fiind vorba de preluarea produselor care altfel ar fi aruncate. În contextul în care aceste produse sunt oferite gratuit, nu este nevoie de o licență anume de funcționare. Cu toate acestea, unitatea de la care se preiau produsele nu poartă nicio responsabilitate față de calitatea produselor oferite. Responsabilitatea revine în totalitate asociației care oferă gratuit alimentele.
<p>Modalitatea de accesare a serviciului</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de admitere grup țintă Nu există o procedură de admitere pentru persoanele care doresc să beneficieze gratuit de produse alimentare. ▪ Evidența număr grup țintă În general, nu există necesitatea unei evidențe a profilului persoanelor sau a numărului de persoane deservite. Produsele se distribuie după regula echității în măsura ofertei existente. Oricine poate să beneficieze de produsele gratuite fără restricții. Totuși, pentru o reglementare a distribuției, în cazul produselor de igienă care sunt procurate din bugetul asociației, există un sistem electronic în baza cardului de acces. Pentru eliberarea acestui card, o persoană trebuie să furnizeze orice act de identitate deținut. Se colectează numele, prenumele și data nașterii. Asociația nu colectează date despre venitul persoanei sau alte documente și detalii de felul acesta. În baza cardului, se poate ține evidența cantității de produse per persoană aferente unei săptămâni sau luni. Astfel încât o persoană nu poate veni de două ori pe săptămâna să beneficieze, spre exemplu, de detergent de rufe sau de o periută de dinți, pentru că nevoia pentru aceste produse nu apare atât de repede. În felul acesta, organizația se asigură că fiecare persoană primește cantitatea necesară pentru întrebuințarea zilnică. În momentul de față, 300 de persoane beneficiază de astfel de carduri. Asociația deocamdată nu poate furniza mai multe carduri.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Încetare Serviciu Nu există o procedură de încetare a oferirii produselor alimentare. Fiecare poate beneficia de ce dorește în măsura ofertei existente. Însă, în situațiile în care o persoană nu tratează serviciul cu respect, încercând să trișeze în defavoarea altcuiva, se interzice pentru o perioadă accesul în incinta spațiilor cu produse. În acest fel se asigură o reglementare minimă a serviciului. ▪ Sprijin în servirea hranei Deși persoanele trebuie să se deplaseze pentru a beneficia de produse alimentare și de igienă gratuite, există excepții. Excepțiile apar în cazurile în care o persoană are nevoie imediată de hrană, dar este în scaun cu rotile sau nu se poate deplasa. Pentru aceste cazuri, asociația identifică soluții individuale.
Gestionarea resurselor umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal angajat În cadrul organizației activează un număr de aproximativ 60 de angajați. Pentru colectarea și distribuirea produselor către alte organizații și în spațiile sociale, activează în jur de 8 persoane angajate cu contract de muncă. Tipul contractului de muncă diferă. O parte dintre angajați lucrează 15 ore pe săptămână, cealaltă parte 25 de ore. Se lucrează prin rotație. Pentru gestionarea spațiilor cu produse sunt alocate două persoane: o persoană care se ocupă de aprovizionare și un angajat care se asigură că totul decurge într-un mod corect. ▪ Voluntari Asociația se bazează în activitatea sa pe sprijinul voluntarilor. Așa cum afirmă respondentul, în cadrul programului de hrană sunt implicați numeroși voluntari. Organizația are voluntari vechi, cu experiență de colaborare îndelungată, dar și studenți sau elevi, care nu sunt constanți. Deși implicarea voluntarilor este esențială, acest aspect aduce și o parte de impredictibilitate, ceea ce nu permite desfășurarea activității în totalitate doar cu voluntari. ▪ Regulament de organizare și funcționare Asociația funcționează după un regulament propriu întocmit la nivel intern. Nu există prevederi specifice programului de hrană.
Origine produse preparare hrană	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovizionare Spațiile destinate distribuirii produselor alimentare se aprovizionează constant. Produsele primite în donații sau colectate se înmagazinează în spațiile frigorifice ale asociației, ca apoi să fie distribuite către alte organizații sau să fie colectate de persoanele fizice defavorizate. ▪ Igienă și controlul calității Asociația și-a implementat o procedură proprie de verificare și control al calității produselor. Produsele se depozitează în conformitate cu prevederile siguranței alimentare și cu lista de temperatură. Igienizarea spațiilor se realizează în baza unei evidențe stricte și se asigură ca toate produsele să fie verificate înainte să ajungă la beneficiari.

	<p>Sortarea și verificarea produselor alimentare se efectuează manual. Deseori, în cazul legumelor și fructelor, este necesar să se sorteze produsele alterate de cele care pot fi consumate. De obicei, se merge pe principiul dacă un produs arată bine înseamnă că poate fi consumat. De asemenea, toți beneficiarii produselor sunt informați în prealabil despre termenul de expirare a produselor și asupra faptului că aceste produse au fost practic aruncate de către supermarket. În acest sens, se încurajează și responsabilizarea utilizatorului să verifice produsul luat gratuit.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donații produse alimentare Cu excepția articolelor de igienă, toate celelalte produse provin din donații sau alimente salvate de la diverși distribuitori. În principiu, asociația are o listă de magazine partener care asigură colaborare de durată. Sunt țintite în special magazinele cu capacitate mare care să ofere fezabilitate din punct de vedere al principiului cost-eficiență. ▪ Banca de alimente Asociația primește constant, de 3-4 ori pe săptămână, produse de la banca de alimente pe care le distribuie la rândul ei către alte organizații și persoane fizice. ▪ Risipa alimentară Misiunea asociației este să prevină risipa alimentară. Până în prezent a reușit să salveze peste 5 tone de hrană pe lună.
<p>Surse de finanțare și sustenabilitate serviciu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanisme de finanțare Activitatea se desfășoară în exclusivitate în baza donațiilor. Predomină donațiile de la persoanele fizice. Pe lângă donatorii pe care îi are organizația, aceasta desfășoară periodic campanii de strângere de fonduri. În vederea strângerii fondurilor, organizația dispune de echipe care merg în diverse locuri publice, inclusiv în supermarketuri, pentru a colecta donații. Asociația desfășoară și alte activități pentru a se autofinanța. Spre exemplu, execută diferite produse din lemn vechi care sunt vândute ulterior. ▪ Cost Produsele alimentare sunt oferite gratuit. Asociația acoperă din resursele proprii costurile de personal, de logistică, inclusiv taxele de parcare pentru autovehiculele care distribuie alimentele. De asemenea, există o persoană angajată care se ocupă de grădina de legume și fructe. Asociația asigură din resursele proprii semințele necesare pentru grădină și întreținerea acestora. De asemenea, se achită chiria pentru spațiile cu produse gratuite. ▪ Sustenabilitate Serviciul are o activitate îndelungată de peste 15 ani. Inițial s-a mers pe frigidere cu alimente în locații publice, ca ulterior să se transforme în mini magazine cu produse gratuite. În forma actuală, serviciul are nevoie de resurse financiare constante ca să poată să își crească capacitatea. Activitatea depinde în totalitate de donațiile primite. Nu se planifică deocamdată încetarea serviciului sau modificarea acestuia.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultăți <p>Asociația nu dispune de resurse financiare și logistice adecvate pentru a mări capacitatea spațiilor destinate produselor gratuite sau a extinde rețeaua de supermarketuri de la care preia alimentele. La momentul dat, asociația dispune doar de 2 autovehicule cu care colectează alimentele, ceea ce nu îi permite, spre exemplu, să includă și magazinele mici în programul de colectare.</p>
Parteneriate existente	<p>Organizația colaborează foarte eficient cu multipli parteneri privați și non-profit pentru colectarea și distribuirea produselor alimentare. Acest lucru se întâmplă și datorită faptului că în Austria crește conștientizarea vizavi de risipa alimentară. Deși, la nivel național, nu există legislație care să stimuleze producătorii și unitățile de alimentație publică să doneze hrana, companiile se responsabilizează individual și doresc să diminueze cantitatea de produse aruncate.</p> <p>De asemenea, în parteneriat cu alte organizații, asociația oferă și alte servicii. Spre exemplu, împreună cu fundația Caritas, pe timp de iarnă, Verein Mut distribuie haine persoanelor fără adăpost. În felul acesta, se eficientizează resursele și se ajunge mai ușor la grupul țintă dorit.</p> <p>Pe partea de program alimentar, asociația nu are încheiate parteneriate cu autoritățile publice. Deși ar putea beneficia de resurse din fonduri publice, asociația preferă să nu se angajeze în colaborare cu instituțiile publice deoarece acest lucru ar impune măsuri care ar reduce din flexibilitatea programului.</p>
Indicatori de performanță	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluare, raportate și măsurare <p>Evaluarea și raportarea se face la nivel intern în cadrul asociației. Nu există o instituție publică care să evalueze și să monitorizeze serviciul. De asemenea, asociația nu măsoară satisfacția utilizatorilor. Se aplică principiul frecvenței, dacă persoanele continuă să vină, atunci serviciul prestat este adecvat.</p>

Analiza modelelor de bune practici

Cele zece studii de caz de bune practici prezentate oferă diverse opțiuni și forme de organizare de sprijin alimentar, aducând fiecare în felul lor elemente de noutate și viziuni unice asupra a ceea ce ar trebui să reprezinte un serviciu de sprijin alimentar. Un criteriu comun regăsit la aproape fiecare caz, dacă nu chiar la toate, este îmbrățișarea dimensiunii universale a serviciului de asistență socială. Potrivit acestei dimensiuni fiecare persoană are dreptul la asistență socială în condițiile prevăzute de lege, dar și în afara unui cadru normativ prietenos existent, atunci când acesta este discriminatoriu, cum bine demonstrează exemplele.

Apoi se observă o tendință spre incluziune, echitate și non-discriminare în oferirea hranei. În multiple exemple, bunele practici s-au format tocmai pentru a putea asigura incluziunea și a satisface nevoile celor mai vulnerabili din comunitate (cum e cazul României). Sau pentru a oferi alternative la serviciile deja existente, sau acoperire națională, deci pentru a asigura măcar parțial dreptul la alegere și a încuraja autodeterminarea în cazul persoanelor care au nevoie de hrană, cum e cazul Bulgariei și al Austriei.

Deși fiecare caz atinge parțial criteriile de calitate în prestarea serviciilor sociale, așa cum vom vedea mai jos, toate omit să implice direct beneficiarul în activități voluntare ce țin de prepararea și servirea hranei. De asemenea, niciun serviciu nu reușește pe deplin să considere opinia și preferințele grupului țintă atunci când vine vorba de hrana gratuită primită, frecvența de furnizare a serviciului sau modul de prestare a serviciului. Totodată, există o disparitate imensă a ofertei de servicii de hrană dintre mediul urban și rural la nivelul celor trei state studiate.

Așa cum reiese din detalierea cazurilor, implicarea beneficiarilor ridică o dificultate ce ține de implementare, fiind vorba atât de un necesar mare de resurse financiare, de care nu dispun adesea furnizorii pentru a satisface opțiuni variate, factorii de igienă și siguranță a personalului ș.a.m.d.; cât și de percepția că alegerile pe care beneficiarii din grupurile cele mai vulnerabile le iau nu sunt tot timpul cele mai raționale sau orientate către bunăstarea și sănătatea acestora.

Apoi, dacă analizăm efectiv geografic locația fiecărui caz de bună practică selectat, observăm că acestea s-au înființat și activează cu precădere acolo unde există resurse umane și financiare suficiente ca să genereze practica, adică în comunitățile urbane. Populația comunităților rurale rămâne în continuare cea mai defavorizată din acest punct de vedere.

Constatarea se aplică **Bucătăriei Comunitare Carusel (RoS1)** din Municipiul București, care este unul dintre puținele exemple care funcționează exclusiv în baza finanțării din partea unei entități business din domeniul Horeca – Kaufland România. Asociația, prin exemplul său, demonstrează că și actorii din domeniul privat pot deveni parteneri de încredere atenți la comunitatea din jur și deschiși la contribuție financiară, nu doar prin produse alimentare. Acest caz semnalează prezența unei oportunități care poate fi valorificată în alte state și de către alte servicii, inclusiv în Republica Moldova, unde Kaufland, dar și alți reprezentanți Horeca activează.

Bucătăria Comunitară a fost gândită astfel încât să răspundă nevoilor celor mai defavorizați din societate, persoanele fără adăpost, care, din cauza prevederilor normative din România în ceea ce privește admiterea beneficiarilor, rămân adesea invizibili și fără acces la servicii publice de asistență socială. Prin faptul că Bucătăria este parte a unui centru de servicii sociale se poate asigura de asemenea complementaritatea serviciilor sociale, atingându-se tangențial și alte nevoi sociale ale unei persoane. Faptul că bucătăria este poziționată central crește gradul de acces, întărit și mai mult prin serviciul de distribuire pe timp de noapte a hranei în diverse puncte din oraș frecventate de persoanele fără adăpost.

Nu în ultimul rând, bucătăria se remarcă prin modalitatea sa eficientă de aprovizionare cu produse alimentare, care, pe de-o parte, contribuie la diminuarea costurilor per meniu, iar, pe de altă parte, reduce aproape de zero risipa alimentară.

În schimb, tocmai acest aspect ridică bariere considerabile în ceea ce privește potențialul de replicare a modelului în alt oraș sau țară. Așa cum afirmă însuși bucătarul, mecanismul conceput se bazează pe mai mulți factori, inclusiv factorul uman și pregătirea acestuia. Nu toți bucătarii vor putea aplica metoda practică de această bucătărie, deoarece impune un grad mare de creativitate în inventarea meniului pe loc, calcule nutriționale rapide, flexibilitate și autonomie crescută a bucătarului.

Unul dintre aspectele mai puțin reușite este că, așa cum funcționează în prezent, serviciul nu poate oferi feluri diferite de hrană și nu se concep meniuri în baza preferințelor beneficiarilor, aceștia nefiind consultați referitor la calitatea hranei primite. De asemenea, calitatea hranei furnizate nu este monitorizată de inspecția socială sau de alt organ de control al calității serviciilor, deoarece serviciul a ales să nu fie acreditat ca furnizor de cantină socială.

Cel mai mare dezavantaj însă este cel referitor la continuitatea serviciului care depinde în totalitate de finanțare privată din partea unui singur actor privat. Nu este clar dacă în forma curentă serviciul va reuși sau nu să fie unul de durată.

Și următorul caz de bune practici este amplasat tot în mediul urban, în partea de nord-vest a României. Serviciul de sprijin alimentar furnizat de **asociația ASSOC (RoS2)** este primul din România care a transformat infrastructura existentă a cantinei în restaurant social, astfel încât prin aplicarea modelului de economie socială să poată asigura sustenabilitatea serviciilor sale multiple, printre care și cantina socială. Astfel, asociația asigură hrana gratuită în baza donațiilor primite din partea celor care achiziționează hrana de la restaurantul social sau a clienților care doresc să achite masa pentru o anumită perioadă pentru 1-2 sau mai mulți beneficiari ai hranei gratuite. De asemenea, ca alternativă, restaurantul oferă meniuri contra cost inclusiv grupurilor vulnerabile, remarcându-se prin serviciul de livrare la domiciliu a mâncării comandate și a opțiunii de a alege dintre mai multe tipuri de meniu.

Există totuși o disproporție mare între numărul de meniuri livrate contra cost și cele furnizate gratuit, restaurantul social având un număr din ce în ce mai mic de beneficiari ai hranei gratuite deși cererea este în continuare mare. Fără un sprijin financiar subvenționat de la bugetul public, sustenabilitatea serviciului gratuit rămâne sub semnul întrebării.

Sustenabilitatea este unul dintre aspectele problematice și în cazul **Supei comunitare Toată lumea la masă (RoS3)**. Deși finanțată în totalitate din bugetul Consiliului Municipal București și implementată de Direcția de Asistență București, inițiativa apărută recent datorită condițiilor pandemice, care au evidențiat și mai mult discrepanța și inechitatea dintre grupurile dezavantajate, este una temporară. Chiar dacă există nevoia unui astfel de serviciu inclusiv și de durată finanțat de la bugetul de stat, este invocat principiul activizării din asistența socială, potrivit căruia măsurile de asistență socială au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei și nu sprijinirea acesteia continuu fără un rezultat concret, cu excepția persoanelor vârstnice.

Inițiativa de asemenea este implementată într-o singură locație și nu implică livrarea la domiciliu a hranei, ceea ce o face mai puțin accesibilă din cauza poziționării acesteia. Prin felul de funcționare proiectul are un raport cost-calitate adecvat, utilizând rațional infrastructura existentă din cantinele de ajutor social pentru a pregăti hrana și pentru Supa comunitară. Deci chiar dacă potențial de extindere există, această inițiativă rămâne în continuare sub forma unui proiect pilot fără a avea intenția să fie cât mai accesibil cu putință sau prestat pe termen lung.

Cantina de lapte a copiilor (BgS4) este un serviciu unic prin faptul că se adresează unui grup țintă restrâns – copiilor până la trei ani. Cantina este printre puținele servicii cu o longevitate de peste 50 de ani ceea ce susține într-un fel și continuitatea serviciului în viitor. Mai ales că serviciul este încadrat la nivel național în Bulgaria în politica socială de sprijin a populației, deci este obligatoriu.

Deși nu este incluziv, serviciul este de durată și pentru că hrana furnizată este contra cost, un cost mic, subvenționat de stat, dar care contribuie la buna funcționare a serviciului.

Cantina de asemenea este centrată pe nevoile grupului țintă restrâns, oferind livrare la domiciliu familiilor care procură mâncare, deci contribuind la creșterea accesibilității acestuia pentru un număr cât mai mare de persoane. Este un serviciu flexibil care nu impune restricții și criterii eliminatorii atâta timp cât costul per meniu este achitat. Printre dezavantaje se numără faptul că meniul este standardizat după cartea de bucate și nu oferă varietate mare nici posibilitatea de a adapta meniul în funcție de preferințele grupului țintă. De asemenea, cantina nu oferă alte servicii de sprijin decât cele de hrană.

Ceea ce nu putem afirma despre inițiativa **Uși deschise** implementată de Fundația CONCORDIA. Proiecte Sociale din Bulgaria (BgS5). Inițiativa Uși deschise se adresează anume celor mai vulnerabile categorii de persoane, având un grad ridicat de incluziune și adaptare a serviciului în conformitate cu nevoia individuală. Prin faptul că fundația oferă o multitudine de alte servicii, se poate asigura de asemenea complementaritatea serviciilor sociale și pentru beneficiarii hranei gratuite, după nevoia fiecăruia.

De asemenea, serviciul are o modalitate mai rar întâlnită de servire a mesei – după modelul de acasă. Fiecare persoană are libertatea de a alege cât dorește să consume și ce dorește să consume din cele două feluri preparate, desigur, fără a leza dreptul celorlalți beneficiari la masa lor. Această modalitate de servire a mesei contribuie de asemenea parțial la reducerea risipei alimentare, deoarece o persoană poate consuma mai mult dacă dorește și nu este obligată să consume ce nu este pe placul său.

Ca și în cazul altor servicii, inițiativa nu consideră însă preferințele persoanelor în vederea stabilirii meniului. De asemenea, deoarece masa este servită la sediul Fundației, serviciul nu este organizat cât mai aproape de beneficiar pentru facilitarea accesului și menținerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viață. De asemenea, nu este clar cum este asigurat și menținut un mediu sănătos pentru beneficiari și personal, dat fiind că accesul la serviciu nu este restricționat de niciun document medical dar servirea se face totuși fizic la sediul Fundației.

În schimb, bucătăria reușește să furnizeze un raport cost-calitate excelent prin utilizarea alimentelor provenite din donații de la banca de alimente în conceperea și prepararea meniurilor, fiind unul dintre puținele cazuri care aplică această metodă. Prin această abordare de diversificare a resurselor și prin sprijinul constant financiar din partea Fundației, inițiativa are și poate continua să aibă durabilitate.

Modelul vienez al microbuzului mobil de distribuire a hranei, **Canisibus**, este practicat deja de câțiva ani și în Republica Moldova. Însă în Austria, acest model are o durată de furnizare a serviciilor de peste 30 de ani. Canisibus este unul dintre puținele servicii care permit implicarea voluntarilor în prepararea hranei și apoi distribuirea acesteia către beneficiari. Acest fapt îi acordă bucătăriei avantajul de a atrage în mod continuu resurse umane și a scădea considerabil cheltuielile aferente funcționării bucătăriei. Desigur, acest fapt este posibil deoarece legislația aferentă unităților de alimentație publică este mai permisivă comparativ cu cea din Bulgaria și România.

Mai mult, Caritas, inițiator al microbuzului mobil, a reușit să aibă colaborări de durată cu instituțiile publice care sprijină bucătăria prin redirectionarea către aceasta a persoanelor

care își execută serviciul social. Astfel, bucătarii Canisibus sunt de fapt persoane fără pregătire specializată care se ghidează după instrucțiuni simple în prepararea hranei.

Dezavantajul serviciului este generat anume de acest aspect, deoarece nu tot timpul calitatea hranei este una ridicată. Un alt dezavantaj este că hrana se servește pe stradă în farfurii, persoana fiind lipsită de posibilitatea să își ia mâncarea la pachet.

Serviciul este sustenabil prin prisma resurselor multiple angrenate în activitatea sa. Pe de-o parte, Canisibus organizează cu regularitate propriile campanii de strângere de fonduri. Apoi, colaborează cu diverși furnizori și producători de alimente care asigură serviciul cu produse gratuite. Canisibus primește produse și de la diverse bănci de alimente reușind să eficientizeze cât mai mult procesul de preparare a hranei cu costuri minime.

Asociația O Masă Caldă din Cluj-Napoca (RoS7) este asemănătoare cu Canisibus în ceea ce privește implicarea voluntarilor în activitatea de preparare a hranei, adițional bucătarului și asistentului de bucătar angajați. Deși cadrul normativ din România este mai riguros în ceea ce privește accesul persoanelor în unitățile de alimentație publică, inițiativa O Masă Caldă încă de la început a fost în totalitate bazată pe implicarea voluntarilor și pe parcurs s-a dorit menținerea acestei laturi măcar parțial. Ca și în cazul Canisibus, implicarea voluntarilor contribuie la menținerea costurilor aferente preparării hranei la un nivel minim.

O Masă Caldă se remarcă de asemenea prin faptul că funcționează integral în baza donațiilor fără o altă sursă de finanțare constantă. Asociația a reușit să devină vizibilă și să promoveze atât de bine inițiativa încât își permite de la an la an să își extindă activitatea și chiar pe viitor se prevadă oferirea de servicii adiționale. Secretul constă în transparentizarea maximă a activităților și prezența activă în social media, după cum afirmă coordonatorul proiectului.

Cu toate că serviciul este unul incluziv, adresându-se celor mai vulnerabili, acesta nu este accesibil tuturor din punct de vedere al proximității față de domiciliu/locuția beneficiarilor din grupul țintă. Serviciul nu are capacitatea de a oferi livrare a hranei decât într-un singur punct al orașului. Și aici ca și în alte cazuri, preferințele beneficiarilor nu sunt luate în calcul la prepararea meniului, iar uneori, când rămân porții în plus, o persoană este favorizată în detrimentul celorlalte.

Programul Operațional (BgS8) lansat în Bulgaria cu sprijin financiar din partea Uniunii Europene are o caracteristică importantă, dar greu de atins în cazul celorlalte servicii – acoperire națională. Programul este conceput astfel încât să răspundă nevoilor celor mai vulnerabile persoane. Are o procedură de admitere simplificată ce nu împiedică o persoană să acceseze serviciul, deși este restrictiv în ceea ce privește categoriile cărora li se adresează – acestea trebuie să nu depășească un anumit prag de venit și să dețină documente de identitate.

Serviciul se mai remarcă prin metoda inteligentă de a utiliza infrastructura bucătăriilor publice existente pentru a furniza hrana mai multor persoane. De asemenea, tot pentru a ajunge la cât mai multe persoane, prevede opțiunea de livrare a hranei la domiciliu. Fiind coordonat de o singură instituție centrală la nivel național, programul are proceduri clare și beneficiază de evaluare constantă a calității serviciului prestat.

Acest exemplu însă presupune două mari provocări: (1) dificultatea de a fi multiplicat în alte state, dat fiind că este un program finanțat de Uniunea Europeană; (2) sustenabilitatea serviciului de hrană gratuită în momentul în care programul se va finaliza. La fel ca și în celelalte cazuri, deși este colectată constant opinia beneficiarilor, meniurile nu se adaptează preferințelor lor și nici nu oferă opțiunea de a selecta un meniu sau altul.

În Bulgaria, la nivel național mai există un serviciu social de furnizare a hranei, însă nu gratuit – **Patronajul Social (BgS9)**. Modelul este important căci răspunde noilor tendințe demografice de îmbătrânire a populației. Prin urmare, serviciul deservește persoanele care nu

mai au capacitate fizică de a prepara hrană, dar au resursele necesare să o procure. Serviciul Patronajului Social este considerat formă de sprijin alimentar deoarece este susținut financiar prin subvenția de la bugetul de stat pentru a fi accesibil ca preț pentru cât mai multe persoane care au nevoie de hrană.

De asemenea, pe lângă activitatea de preparare și livrare a hranei, serviciul indirect oferă și activități de consiliere, de sprijin și îndrumare în funcție de nevoi către alte servicii, de mediere inter-instituțională.

Fiind un serviciu subvenționat de la bugetul public, nu există opțiunea de a alege dintre mai multe meniuri. Prin felul în care este gândit, poate asigura însă continuitate în prestarea serviciului și sustenabilitate pe termen lung.

Un ultim caz inclus în studiu este unul dintre cele mai inovative, dar și singurul care asigură aproape în totalitate dreptul la alegere a persoanei, autonomie și respectarea demnității umane. Așa cum sugerează și denumirea serviciului – **Hrană prin distribuire echitabilă (AtS10)**, modelul se diferențiază de celelalte studii de caz prin faptul că nu presupune prepararea hranei, ci deservirea persoanelor din diverse categorii sociale cu produse alimentare gratuite. În mini magazinul deținut de organizație, fiecare persoană poate să își aleagă gratuit produsele dorite respectând totuși regulile de cantitate existente. Dezavantajul însă este că acest serviciu are capacitate limitată și nu poate asigura pe deplin nevoia de hrană a persoanei, cum nu poate asigura nici furnizarea produselor la domiciliu personal.

Serviciul se mai remarcă prin faptul că toate produsele alimentare puse la dispoziția persoanelor sunt obținute din donații de la producători și „salvate” de la magazinele alimentare. Practic, acest model inovativ are scop dublu, oferirea de sprijin alimentar persoanelor aflate în dificultate și diminuarea risipei alimentare generate de magazinele alimentare și de alți producători de hrană.

Modelul are un grad ridicat de sustenabilitate în contextul în care legislația încurajează diminuarea risipei alimentare, iar costurile de gestionare a serviciului sunt minime (și asigurate din donații). De asemenea, inițiativa are un potențial ridicat de multiplicare odată ce politicile de la nivel național vor susține diminuarea risipei alimentare și consum rațional al produselor.



Concluzii generale și recomandări

Pe lângă misiunea sa centrală de a detalia și prezenta aspecte de bune practici în furnizarea hranei pentru grupurile social vulnerabile, studiul oferă o imagine generală asupra multitudinilor de forme de sprijin alimentar existente la nivel regional. Mai mult, conținutul studiului ne arată cum practica prestării serviciilor de hrană diferă de la o țară la alta, inclusiv la nivel național. Este și firesc să fie așa, deoarece varietatea tipurilor de servicii de hrană contribuie la creșterea opțiunilor pentru un potențial beneficiar și, prin urmare, pe termen lung, generează calitate și continuitate.

R1 – În acest context, prima recomandare sugerează o flexibilizare cât mai ridicată a serviciului de sprijin alimentar la nivel național, permițând aplicarea diverselor modele și forme atunci când se dorește oferirea de hrană comunității, fără a trasa limitări specifice sau condiționări de natură să genereze bariere organizatorice.

Cu alte cuvinte, un serviciu de sprijin alimentar nu trebuie să se rezume la un anumit tip de sprijin condiționat de o denumire, cum e cea de cantină, sau de necesitatea de a obține o calitate specială, cum ar fi acreditarea și licențierea, pentru a putea furniza hrană gratuită persoanelor vulnerabile. Fiecărui inițiator din mediul public sau privat, indiferent că este restaurant, bucătărie comunitară, magazin social, trebuie să îi fie recunoscut statutul de prestator de servicii de sprijin alimentar, oferindu-i-se direcții de ghidare clare și nu condiționări a modului în care poate fi implementată inițiativa.

Cercetarea din cele trei state indică de asemenea faptul că nu este necesar să fii recunoscut ca furnizor de servicii sociale pentru a putea funcționa și prepara hrană pentru grupurile vulnerabile. Obligativitatea acreditării și licențierii în calitate de furnizor de servicii sociale apare doar în cazul României. În celelalte două cazuri, modelele de sprijin alimentar se ghidează în exclusivitate după cadrul normativ aferent unităților de alimentație publică. Mai mult chiar, inclusiv la nivelul României, cazurile de bune practici sunt chiar cele care nu dețin calitatea de furnizor de servicii sociale conform definiției din legislația națională. Altfel spus, obținerea calității de furnizor de servicii sociale nu implică în mod necesar oferirea unor servicii de calitate ridicată. Viceversa chiar, o parte dintre organizațiile non-guvernamentale evită să se acrediteze și licențieze pentru a putea oferi servicii mai accesibile și incluzive. La polul opus, urmează procedura de licențiere în furnizarea serviciilor de cantină de ajutor social, de obicei, furnizorii care dețin servicii multiple, printre care și pe cel de sprijin alimentar.

R2 – Standardele minime de calitate specifice serviciilor de sprijin alimentar ar trebui să se aplice uniform tuturor prestatorilor de sprijin alimentar indiferent de calitatea de prestator public sau privat, acreditat ca furnizor de servicii sociale sau nu. La rândul său, respectarea acestor standarde trebuie monitorizată cu regularitate prin inspecție socială și sanitară.

Cu referire la cele punctate mai sus, în România, argumentul licențierii unui furnizor privat în prestarea serviciilor de cantină de ajutor social se limitează adesea la posibilitatea de a beneficia de o subvenție de la bugetul public corelată cu numărul beneficiarilor. Lucrul ce nu întotdeauna se și întâmplă în practică, deoarece primăria este cea care decide sau nu subvenționarea unui serviciu.

R3 – Prin urmare, se recomandă oferirea șansei egale oricărui prestator de servicii de sprijin alimentar, indiferent de statutul deținut și existența sau inexistența acreditării, să poată beneficia în mod competitiv, corect și fără restricții de subvenție de la bugetul public.

Experiențele celor 23 de respondenți intervievați se completează reciproc pentru a argumenta că nimănui nu îi sunt utile procedurile alambicate care implică documentație numeroasă. Indiferent dacă vorbim despre prestatorul de servicii sau despre beneficiar, procedura de accesare și de înrolare în program riscă să descurajeze orice potențial candidat să aplice. În raportul de față cele mai de succes practici sunt cele care nu au criterii de admitere sau au o procedură de admitere simplificată care să nu îngreuească în vreun fel accesul la serviciu pe motiv că o persoană nu deține actele necesare, nu are resurse să se deplaseze pentru a aduce acte doveditoare ș.a.m.d. Așa cum indică practica, ancheta socială este un instrument la îndemână, dar de regulă inutil atunci când ne raportăm la cele mai defavorizate categorii sociale, pentru că situația socio-materială a acestora poate fi sesizată prin alte modalități mai eficiente și non-intruzive.

R4 – Admiterea în cadrul serviciilor de sprijin alimentar nu trebuie să fie condiționată de demonstrarea de către candidat a statutului său social și sau furnizarea altor documente justificative. Cum, de asemenea, este necesar să îi fie respectat fiecărui candidat dreptul la intimitate. Odată înaintată cererea de înrolare în serviciu, obligativitatea verificării eligibilității fiecărei persoane și întocmirea dosarului cu acte doveditoare revine instituțiilor publice prin colaborare inter-instituțională și schimb de documente cu furnizorii privați ca urmare a acordului dat de fiecare persoană în parte.

Tendința generală a fiecărui furnizor de a-și maximiza eficiența și de a diminua costul indică faptul că cele mai mici costuri le au serviciile integrate, și nu cantinele individuale cu organigramă și infrastructură proprie. Fie că este vorba de utilizarea bucătăriilor școlilor sau restaurantelor pentru a prepara și servi hrană persoanelor vulnerabile sau de a implica resursele umane și materiale deja existente în cadrul entității, această abordare este una dintre cele mai actuale și mai durabile în timp.

R5 – Existența unui serviciu de sprijin alimentar nu ar trebui condiționată de existența unui sediu fizic propriu. Mai multe servicii pot utiliza, prin asociere și parteneriate, aceeași infrastructură, echipamente și resurse umane pentru a prepara și distribui în zone diferite hrană persoanelor vulnerabile.

În aceeași ordine de idei, studiul demonstrează că donațiile de produse alimentare contribuie de asemenea la diminuarea costurilor asociate funcționării unui serviciu de preparare a hranei. Cele mai sustenabile exemple sunt anume bucătăriile care utilizează în prepararea hranei un tandem de produse achiziționate și produse donate. Cu toate acestea, există servicii care prepară hrană doar din produse achiziționate contra cost, dar nu există sau nu au fost identificate în această cercetare bucătării care să prepare hrana doar din donațiile de produse alimentare. Așadar, banca de alimente reprezintă o soluție de aprovizionare, dar nu poate asigura predictibilitate și sustenabilitate.

R6 - Serviciul de sprijin alimentar, indiferent de calitatea avută, trebuie să aibă posibilitatea să își diversifice sursele de aprovizionare cu produse alimentare, inclusiv prin acceptarea donațiilor de la banca de alimente, prin parteneriate directe cu unități alimentare și producători agricoli, fără restricții, atâta timp cât fiecare dintre cei menționați oferă hrană de calitate în termen de valabilitate.

Adițional acestor recomandări generale, se pot implementa și alte măsuri specifice pentru a crește calitatea și a eficientiza procesul de funcționare a serviciilor deja existente în Republica Moldova. Câteva dintre acestea ar putea fi după cum urmează:

1. Inițierea și organizarea, în parteneriat cu agenții economici, a campaniilor de strângere de fonduri pentru a contribui la diminuarea costurilor aferente prestării serviciului.
2. Orientarea către utilizarea inteligentă a spațiilor destinate bucătărilor cantinelor sociale – utilizarea spațiilor puse la dispoziție de APL-uri, utilizarea bucătărilor școlilor, a caseilor de cultură și a altor instituții aflate în gestionarea APL-urilor.
3. Diversificarea modalităților de furnizare a hranei pentru utilizatorii cantinei, inclusiv creșterea capacității cantinelor de a livra hrană la domiciliu beneficiarilor serviciului. Deservirea cu hrană și a altor persoane din sistemul public - elevi, angajați ai instituțiilor publice etc. pentru a echilibra costurile și a beneficia de sprijin financiar de la bugetul de stat. Flexibilizarea tipurilor de deservire a hranei fără a impune obligativitatea luării mesei în incinta cantinei.
4. Creșterea calității serviciului prin asigurarea unor norme adecvate de igienă și sanitare. Implementarea unui mecanism obligatoriu de dezinfectare a recipientelor furnizate de către utilizatorii cantinelor după modelul serviciilor din Bulgaria.
5. Inițierea și implementarea parteneriatelor cu banca de alimente, dar și cu agenți economici, pentru a salva cât mai multe alimente și pentru a scădea costurile de achiziție a produselor pentru cantina socială.
6. Organizarea, cel puțin anual, de seminare și cursuri de formare profesională pentru angajații serviciilor de cantină socială, incluzând informarea periodică a angajaților asupra standardelor internaționale de calitate în prestarea serviciilor sociale și schimburi de bune practici la nivel național cu reprezentanții cantinelor sociale din diferite regiuni ale țării.
7. Identificarea metodelor adecvate pentru implicarea beneficiarilor serviciilor de cantină socială în activitățile gospodărești ale cantinelor conform HG nr.1246/2003.
8. Dezvoltarea infrastructurii de gospodărie agricolă parte componentă a cantinei de ajutor social pentru a contribui la aprovizionarea bucătăriei și pentru oportunități de implicare a beneficiarilor și a altor voluntari în creșterea și cultivarea produselor agricole destinate preparării gratuite a hranei.

Concluzionând, conceptul studiului, precum și cazurile selectate vin în sprijinul decidenților politici și a furnizorilor de servicii pentru a le oferi soluțiile variate și testate în dezvoltarea noilor modele de servicii de sprijin alimentar și de îmbunătățire a celor existente deja. Cercetarea oferă soluții limitate pe parte de cadru legislativ, deoarece nu acesta este scopul său. Cu toate acestea, pe alocuri se regăsesc trimiteri la legislația locală, instituțiile implicate în verificare și monitorizare și chiar anexe relevante despre cadrul normativ internațional, cum este spre exemplu anexa din Austria referitor la ghidul normativ al siguranței alimentare. De asemenea, se pot identifica, prin lecturarea celor 10 cazuri expuse în conținut, practici verificate în timp care, la rândul lor, pot fi adaptate contextului național. Lista exemplurilor de bune practici rămâne deschisă, iar furnizorii sunt invitați, prin contribuția și munca lor, să o completeze și să genereze, pornind de la cele câteva exemple expuse, alte forme reușite de servicii sociale de sprijin alimentar.

Referințe

1. Lege nr. 208 din 15 decembrie 1997 privind cantinele de ajutor social publicat în Monitorul Oficial al României nr.363/17 decembrie 1997
1. Accesat la data de 30 iunie 2022 la http://www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.htp_act_text?id=9132
2. Lege nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale publicată în Monitorul Oficial al României nr.905 din 20 decembrie 2011. Accesat la data de 24 iunie 2022 la <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/133913>
3. The Operational Program for food and/or basic material support from the Fund for European Assistance to the Most Needy Persons in Bulgaria for 2022, with financing under REACT-EU. Accesat la data de 27 iulie 2022 la <https://asp.government.bg/bg/deynosti/operativna-programa-za-hrani/operativna-programa-za-hrani-2014-2020/spisak-na-operatsiite/>
4. A Voluntary European Quality Framework For Social Services. The Social Protection Committee, 2010.
5. Ghid de bune practici pentru 100 de servicii sociale în Romania în anul 2018 - Anul Centenar al Marii Uniri.Ministerul Muncii și Solidarității Sociale. Accesat la data de 18 iunie 2022 la https://mmuncii.ro/j33/images/Documente/MMJS/Transparenta/Ghid_bune_practici_servicii_sociale_28012019.pdf
6. Lege nr. 217 din 17 noiembrie 2016 (republicată) privind diminuarea risipei alimentare. Accesată la data de 04 iulie 2022 la <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/183792>
7. Lege Nr. 123 din 18-06-2010 cu privire la serviciile sociale publicată în Monitorul Oficial Nr. 155-158 în 2010. Accesată la data de 30 iunie 2022 la https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=106636&lang=ro
8. Lege Nr. 547 din 25.12.2003 a asistenței sociale publicată în Monitorul Oficial Nr. 42-44 din 2004. Accesată la data de 01 iulie 2022 la https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=27520&lang=ro
9. Standarde minime de calitate pentru cantina socială, cod 8899 CPDH-I din 3 ianuarie 2019 publicat în Monitorul Oficial al României nr.121 bis din 15 februarie 2019. Accesat la data de 06 iunie 2022 la <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/211026>
10. Ordin nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale publicat în Monitorul Oficial al României nr. 121 din 15 februarie 2019. Accesat la data de 06 iunie 2022 la <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/211004>
11. Serrat, O. (2017). Identifying and Sharing Good Practices. In: Knowledge Solutions. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_92. Accesat la data de 07 iulie 2022 la https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-0983-9_92#citeas
12. What are good practices? European Commission, 2021. Accesat la data de 07 iulie 2022 la https://ec.europa.eu/migrant-integration/page/what-are-good-practices_en
13. Discussion Note on Collection of Good Practices in Protection. UNHCR. Accesat la data de 7 iulie 2022 la <https://www.unhcr.org/4aa76e97378.pdf>
14. Good Practices Resource Book. Social Sector Service Delivery. UNDP. Accesat la. Data de 07 iulie 2022 la https://www.niti.gov.in/writereaddata/files/human-development/Resource_Book_on_Good_Practices.pdf
15. Quality Approaches in Social Services at the European Level. Analytical Paper, 2011. Brusseler Kreis. Accesat la data de 21 august 2022 la https://www.bruesseler-kreis.de/files/Dokumente/EPR/analytical_paper_3_2011.pdf

