

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
MUNICIPIUL FĂLTICENI
CONSILIUL LOCAL
Nr. 738/13.01.2020

Proiect

HOTĂRÂRE
pentru aprobarea Planul de acțiune al Direcției de Asistență Socială
privind serviciile sociale pentru anul 2020

Consiliul Local al municipiului Fălticeni, județul Suceava:

Având în vedere:

- Referatul de aprobare al proiectului de hotărâre, înregistrat la nr. 737/13.01.2020;
În temeiul prevederilor art. 112, alin. 3, lit. b din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare și ale prevederilor Anexei nr. 2 la H.G. nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

În conformitate cu prevederile art. 129, alin. 2, lit. d, alin. 7, lit. b, art. 136, alin. 10 și art. 139, alin. 1 din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare;

H O T Ă R Ă Ș T E

Art.1: Se aprobă Planul de acțiune al Direcției de asistență socială privind serviciile sociale pentru anul 2020, conform anexei la prezenta hotărâre.

Art.2: Primarul municipiului Fălticeni, prin aparatul de specialitate, va asigura ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri.

INIȚIATOR
PRIMAR
Prof. Gheorghe Cătălin Coman

AVIZAT
SECRETAR MUNICIPIU
Jr. Mihaela Busuic

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
MUNICIPIULU FĂLTICENI
PRIMAR

Nr. 737/13.01.2020

REFERAT DE APROBARE
al proiectului de hotărâre pentru aprobarea Planul de acțiune al Direcției de Asistență Socială privind serviciile sociale pentru anul 2020

Având în vedere prevederile Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare, în conformitate cu prevederile art. 113 din Legea nr. 292/2011 pentru aprobarea aplicării politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoi sociale, autoritățile publice locale înființează structuri specializate, respectiv direcții de asistență socială cu atribuții privind administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale.

În Anexa nr. 2 la H.G. nr. 797/2017, cu modificările și completările ulterioare se prevăd atribuțiile DAS în domeniul organizării, administrării și acordării serviciilor sociale. Conform prevederilor art. 3, alin. 2, litera b, din anexă, Direcția de asistență socială elaborează **planul anual de acțiune privind serviciile sociale** administrate și finanțate din bugetele locale și le propune spre aprobare consiliului local.

Planul anual de acțiune privind serviciile sociale cuprinde date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înființate, programul de contractare a serviciilor din fonduri publice, bugetul estimat și sursele de finanțare etc.

Conform prevederilor art. 5, alin. 1 din anexă, planul anual de acțiune se elaborează înainte de fundamentarea proiectului de buget pe anul următor.

În considerarea celor expuse propun consiliului local spre dezbateră și aprobare proiectul de hotărâre pentru **aprobarea Planul de acțiune al Direcției de Asistență Socială privind serviciile sociale pentru anul 2020.**

INIȚIATOR
PRIMAR
Prof. Gheorghe Cătălin Coman

ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
MUNICIPIUL FĂLTICENI
Direcția de asistență socială
Nr. 4412/19.02.2020

RAPORT DE SPECIALITATE
la proiectul de hotărâre pentru aprobarea planul de acțiune al Direcției de Asistență
Socială privind serviciile sociale pentru anul 2019

În conformitate cu prevederile art. 5 din Anexa nr. 3 la Hotărârea de Guvern nr.797/2017, Planul anual de acțiune prevăzut la art. 3 alin. (2) lit. b) se elaborează înainte de fundamentarea proiectului de buget pentru anul următor, în conformitate cu strategia de dezvoltare serviciilor sociale proprie, precum și cu cea a județului de care aparține unitatea administrativ-teritorială, și cuprinde date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înființate, programul de contractare și programul de subvenționare a serviciilor din fonduri publice, derulate cu respectarea legislației în domeniul ajutorului de stat, bugetul estimat și sursele de finanțare.

Planul anual de acțiune cuprinde măsuri specifice de îmbunătățire a sistemului de asistență socială, date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse a fi înființate, programul de subvenționare, bugetul estimat și sursele de finanțare, propuneri elaborate de direcția de asistență socială reprezentând transpunerea în obiective a tuturor factorilor analizați în procesul de realizare și dezvoltare a unui sistem de asistență socială coerent adaptat nevoilor locale ale municipiului Fălticeni..

Luând în considerare responsabilitățile legale ce revin autorităților publice locale cu privire la aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, propunem aprobarea planul de acțiune al Direcției de Asistență Socială privind serviciile sociale pentru anul 2020.

Direcția de Asistență Socială
Director Executiv
Elena Rotaru

PLANUL ANUAL DE ACȚIUNE AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PRIVIND SERVICIILE SOCIALE PENTRU ANUL 2020

În conformitate cu Strategia locală, Strategia Județeană de Asistență Socială, Hotărârea nr. 655/2016 pentru aprobarea Strategiei naționale "O societate fără bariere pentru persoanele cu dizabilități" 2016-2020 și a Planului operațional privind implementarea Strategiei naționale "O societate fără bariere pentru persoanele cu dizabilități" 2016-2020, Hotărârea nr. 566/2015 privind aprobarea Strategiei naționale pentru promovarea îmbătrânirii active și protecția persoanelor vârstnice pentru perioada 2015-2020 și a Planului strategic de acțiuni pentru perioada 2015-2020, Hotărârea nr. 1113/2014 privind aprobarea Strategiei naționale pentru protecția și promovarea drepturilor copilului pentru perioada 2014-2020 și a Planului operațional pentru implementarea Strategiei naționale pentru protecția și promovarea drepturilor copilului 2014-2016 cu dispozițiile art. 112 alin. (3), lit. (a) și (b) și art. 118 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se întocmește **Planul anual de acțiune privind serviciile sociale oferite de Direcția de Asistență Socială.**

Planul anual de acțiune privind serviciile sociale poate fi modificat:

- ca urmare a unor modificări apărute în structura Direcției de Asistență Socială ;
- ca urmare a modificării sau a apariției unor acte legislative.

Din perspectivă funcțională, acordarea serviciilor de asistență socială este concepută ca un sistem de acțiuni specifice, care trebuie să asigure realizarea **obiectivului său major**: asistarea persoanelor care, din cauza unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, nu au posibilitatea să-și asigure nevoile sociale, să-și dezvolte propriile capacități și competențe pentru integrarea socială.

Planificarea este un proces sistematic prin care Direcția de Asistență Socială își definește anumite priorități esențiale pentru îndeplinirea misiunii ei.

Rolul planificării este de a ajuta instituția să:

- își definească obiectivele și orientările;
- își definească prioritățile și cele mai potrivite acțiuni pe care le va întreprinde;
- identifice măsuri concrete de coordonare a activităților din cadrul instituției;
- să clarifice resursele pe care le poate folosi și să identifice acțiuni ce trebuie să întreprindă.

Considerații preliminare

În întocmirea Planului anual de acțiune privind serviciile sociale pentru anul 2020 s-a ținut cont, în primul rând de scopul Direcției de Asistență Socială și anume prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate sau vulnerabilitate care pot duce la marginalizare sau excluziune socială. Instituția urmărește realizarea scopului prin acordarea de beneficii și servicii sociale.

Pentru anul 2020 Direcția de Asistență Socială își propune următoarele obiective generale:

Obiectivul 1 Accesare de fonduri europene în domeniul asistenței sociale.

Obiectivul 2 Instruirea personalului

Participarea personalului la cursuri de instruire și de perfecționare.

Obiectivul 3. Eficientizarea activității privind acordarea prestațiilor sociale care intră în atribuțiile serviciului:

- stabilirea sarcinilor;
- actualizarea fișelor de post ;
- actualizarea procedurilor de lucru ;
- aducerea la cunoștință și însușirea procedurii de către persoanele cu atribuții în domeniu.

Obiectivul 4: Dezvoltarea și diversificarea serviciilor de natură socială, în funcție de nevoile identificate:

- Identificarea nevoilor prin consultarea cu partenerii, reprezentanți ai beneficiarilor și alți factori interesați din comunitate și stabilirea strategiilor de dezvoltare a serviciilor sociale și a unor obiective comune în acest sens;
- Folosirea experienței acumulate și consultarea cu personalul implicat în furnizarea de servicii sociale, în stabilirea unor obiective concrete;
- Referirea cazurilor spre organizații sau instituții, furnizoare de servicii sociale sau de altă natură, pentru a asigura continuitatea intervenției.

Obiectivul 5: Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor sociale

- Evaluarea continuă a personalului și a nevoilor de formare profesională a acestora
- Întocmirea unui plan de formare și perfecționare profesională în funcție de nevoile personalului, schimbările legislative și ținând cont de nevoile existente în comunitate;
- Asigurarea unor servicii sociale de calitate și adaptate nevoilor comunității, prin calificarea continuă a personalului;
- Folosirea unor metodologii de lucru permanent adaptate nevoilor personalului și beneficiarilor;
- Susținerea beneficiarilor în desemnarea unor reprezentanți care să le promoveze interesele;
- Monitorizare și evaluare continuă a calității serviciilor furnizate prin stabilirea unor indicatori în acest sens;
- Acordarea de servicii sociale flexibile, adaptate nevoilor beneficiarilor și în funcție de prioritățile identificate în urma evaluării și monitorizării;
- Promovarea activității instituției în comunitate prin intermediul unei politici eficiente de marketing și comunicare;
- Valorificarea feedback-ului primit de la personal, beneficiari, parteneri, comunitate.

Obiectiv 6: Promovarea activităților de asistență socială în comunitate

- Realizarea unor campanii de informare în comunitate despre:
 - asistența socială și rolul asistenței sociale în comunitate;
 - activitatea Direcției de Asistență Socială;
 - educație și responsabilizare în comunitate;
 - educație sanitară în școli;
 - organizarea de evenimente cu scopul de a preveni și reduce numărul îmbolnăvirilor în rândul populației aflate în situație de risc;

- Realizarea și distribuirea de materiale informative pe teme de asistență socială și asistență medicală comunitară ;
- Implicarea factorilor de decizie (consilieri locali, reprezentanți în Parlament) în problematica socială;
- Promovarea unei imagini pozitive a beneficiarilor serviciilor sociale furnizate de către instituția noastră;
- Responsabilizarea comunității cu privire la problematica socială și conceperea unor programe în acest sens;
- Implicarea comunității locale în susținerea și dezvoltarea activităților derulate.

Obiectiv 7: Promovarea participării și colaborării între toți factorii implicați în domeniul social

- Identificarea potențialilor parteneri din comunitate și înaintarea de propuneri de colaborare;
- Încheierea de convenții de parteneriat;
- Crearea unei rețele de susținere, pentru persoanele aflate în nevoie, prin implicarea cât mai multor factori din comunitate (familie, instituții, organizații, etc.) în rezolvarea problemelor acestora;
- Organizarea unor întâlniri și dezbateri periodice între parteneri, beneficiari, reprezentanți ai instituției și alte persoane interesate;

Obiectiv 8: Promovarea prevenției ca măsură de importanță majoră în activitatea de asistență socială;

- Identificarea persoanelor aflate în situații de risc social;
- Informarea și consilierea persoanelor aflate în situații de risc social;
- Implicarea partenerilor și a altor factori interesați din comunitate în activități de prevenție.

Obiectiv 9: Promovarea bunelor practici în domeniul asistenței sociale și contribuția la perfecționarea acestui domeniu

- Crearea unui site cu informații din domeniul asistenței sociale (legi, instituții, organizații, programe, proiecte, împărtășirea de modele de bună practică);
- Înaintarea de propuneri privind îmbunătățirea cadrului legislativ, pe baza experienței proprii și a consultării partenerilor;
- Împărtășirea de modele inovatoare sau de bună practică cu alți furnizori de servicii sociale;
- Crearea de metodologii de lucru flexibile și adaptate serviciilor sociale furnizate

Obiectiv 10: Crearea unei baze de date cu copiii ai căror părinți sunt plecați în străinătate

- identificarea copiilor care au părinți plecați în străinătate
- monitorizarea copiilor care au părinți plecați în străinătate
- menține legătura cu cadrele didactice
- întocmirea fișei de observație și a fișei de risc și a fișei de observație
- întocmirea planului de servicii sociale pentru copii

Obiectiv 11. Încheierea de parteneriate/convenții de colaborare cu unități de învățământ, sanitare, poliție, D.G.A.S.P.C. ONG-uri, etc.

A. BENEFICII SOCIALE

Direcția de Asistență Socială din municipiul Fălticeni vine în sprijinul persoanelor defavorizate oferind consiliere și informare pentru a putea beneficia de toate prestațiile sociale conform legislației în vigoare. Potrivit Legii 196/2016 privind venitul minim de incluziune persoanele aflate în dificultate vor beneficia de venitul minim de incluziune începând anul 2019, până atunci însă se va aplica Legea 416/2001 privind venitul minim garantat cu modificările și completările ulterioare, O.U.G. 70/2011 privind măsurile de protecție socială în perioada sezonului rece, cu modificările și completările ulterioare, Legea 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei cu modificările și completările ulterioare.

Venitul minim de incluziune de se împarte în:

- ajutor de incluziune (va înlocui ajutorul social)
- ajutor pentru familia cu copii (va înlocui alocația de susținere a familiei),
- supliment pentru locuire (din sezonul următor va înlocui ajutorul pentru încălzirea locuinței).

1. Ajutorul de incluziune se acordă pentru persoanele lipsite de venituri sau ale căror venituri nu acoperă nivelul de trai minimal, dacă îndeplinesc condițiile de eligibilitate, astfel dacă în anul 2019 au beneficiat de ajutor social un număr mediu de 98 de familii și estimăm că în anul 2020 numărul beneficiarilor va fi de 110 familii.

2. **Ajutorul pentru familia cu copii** se acordă familiilor care au unul sau mai mulți copii în întreținere și realizează venituri reduse. În anul 2019 au beneficiat de alocația pentru susținerea familiei un număr de 215 de familii, sumele acordate fiind suportate din Bugetul de Stat. Estimăm că în anul 2020 numărul de familii beneficiare va ajunge la 250.

3. **Suplimentul pentru locuire** se acordă persoanelor singure sau familiilor care au venituri reduse. În perioada noiembrie 2019-martie 2020 au beneficiat de ajutor pentru încălzirea locuinței un număr de 140 persoane, sumele necesare fiind din bugetul de stat. Estimăm că numărul cererilor în perioada sezonului rece noiembrie 2020-martie 2021 va fi de 200 de cereri.

4. Tichete sociale de grădiniță

În conformitate cu prevederile Legii nr. 248/2015, cu modificările și completările ulterioare, privind stimularea participării în învățământul prescolar a copiilor provenind din familiile defavorizate se acordă tichete sociale în valoare de 50 lei lunar, sumele fiind suportate de la **Bugetul de stat**. În anul 2019 au beneficiat un număr mediu de 35 de copii, estimăm în anul 2020 o scădere datorită numărului mai mic de copii înscriși la grădiniță.

- Indemnizația și plata asistenților personali pentru persoanele cu handicap grav

Indemnizația și plata asistenților personali pentru persoanele cu handicap grav se acordă conform Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare. În conformitate cu prevederile acestei legi, rolul instituției noastre este de a monitoriza atribuțiile și obligațiile ce

le revin asistenților personali ai persoanelor cu handicap grav, în vederea ameliorării situației acestora, astfel încât aceștia să primească îngrijire specială la nivelul la care situația lor o cere. În cursul anului 2019, un număr mediu lunar de 230 persoane cu handicap grav au beneficiat de drepturile prevăzute de lege, în urma încadrării în gradul grav de handicap pe baza certificatelor emise de Comisia de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap, respectiv Comisia pentru Protecția Copilului din subordinea Consiliului Județean Suceava. Din totalul celor 221 persoane un număr de 167 persoane cu handicap grav au beneficiat de indemnizație iar diferența de 54 au beneficiat de asistent personal.

Plata pentru indemnizația persoanelor cu handicap grav pentru anul 2019 a fost de aproximativ **2.403.352** lei aceasta fiind suportată de bugetul de stat. Pentru anul 2019 estimăm că indemnizațiile lunare pentru persoanele cu handicap grav vor fi de aproximativ 2.500.000 lei, iar pentru asistenții personali valoarea anuală a salariilor în anul 2019 a fost de **4.106.865** lei iar pentru anul 2020 estimăm că va fi de 7.000.000 sumă acordată de la **Bugetul de Stat.**

- Autoritatea Tutelară

În cadrul D.A.S. ne ocupăm și de protecția copilului care funcționează în baza Legii 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare. Prin acesta sunt propuse diverse măsuri de protecție, ca de exemplu plasamentul familial, supravegherea specializată la domiciliul părinților, instituționalizarea sau asigurarea unui asistent maternal pentru copiii de pe raza municipiului Fălticeni și reintegrarea în familiile naturale a minorilor care au beneficiat de masuri de protecție. Propunerile sunt înaintate Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului a Județului Suceava, care analizează situația minorilor și instituie o măsură de protecție specifică fiecărui caz în parte. Măsurile de protecție specială, instituite pentru copiii aflați în diverse situații de risc sunt monitorizate periodic.

Cheltuielile necesare privind protecția și promovarea drepturilor copilului sunt alocate din fonduri de la **Bugetul de stat.**

Se monitorizează toți copiii aflați în situații de risc de pe raza municipiului Fălticeni. Pentru aceasta, se vor efectua anchete sociale la toate familiile cu copii aflați în situații de risc sau familiei aflate în situații de risc. Având în vedere situația socio – economică la nivelul municipiului Fălticeni. De asemenea biroul monitorizează și supraveghează copiii care practică fenomenul de cerșetorie și vagabondaj, luând măsurile corespunzătoare.

Alături de instituțiile de învățământ, personalul din cadrul D.A.S. a participat și va participa la obținerea unor drepturi bănești pentru elevi și studenți prin efectuarea anchetelor sociale. În anul 2020 se estimează un număr de 180 de anchete sociale necesare elevilor pentru a beneficia de programul „Bani de Liceu” iar pentru copiii cu handicap care necesită orientarea școlară un număr de 80 de anchete sociale.

Totodată în anul 2019 s-au întocmit fișe de observație și fișe de risc pentru copii care au un părinte/ambii părinți plecați la muncă în străinătate.

Se vor efectua în anul 2020, trimestrial, rapoarte de monitorizare pentru cei 2 copii aflați cu măsură de protecție alternativă în tutelă și vor identifica noi cazuri care necesită instituirea acestei

măsuri de protecție alternativă.

Direcția de Asistență Socială va menține și va dezvolta în anul 2020 colaborarea cu toate instituțiile statului și cu toate asociațiile, fundațiile și ONG – urile care se ocupă de problematica copiilor și tinerilor.

- Cantina socială

Cantina socială funcționează în baza Legii 208/1997 privind cantinele de ajutor social, și asigură servicii sociale gratuite sau contra cost persoanelor aflate în situații economico-sociale sau medicale deosebite. În cursul anului 2019 s-au acordat prin Cantina de Ajutor Social pentru un număr mediu de 25 familii și persoane singure beneficiind de 32 de porții de hrană preparată, în valoare de **aproximativ 11.520 lei /lună.**

Începând din luna ianuarie 2020 prin HCL s-a mărit cuantumul pentru o zi de hrană la Cantina de Ajutor Social de la 12 lei la 19 lei.

Pentru anul 2020 estimăm că hrana acordată beneficiarilor de cantină socială va fi în cuantum de aproximativ 230.000 lei de la **Bugetul local.**

Ajutoarele de urgență și Ajutoarele de înmormântare

În anul 2019 ajutoarele de înmormântare au fost în valoare de 12.000 lei de la bugetul local iar pentru anul 2020 se estimează un necesar în cuantum de aproximativ 20.000 lei de la **Bugetul local** pentru ajutoarele de urgență și ajutoarele de înmormântare care se acordă în baza Legii 416/2001, cu modificările și completările ulterioare.

Distribuirea laptelui praf pentru nou-născuți

În conformitate cu prevederile Legii nr. 321/2001, se acordă gratuit lapte praf, formula pentru sugari, copiilor cu vârste cuprinse între 0-12 luni care nu beneficiază de lapte matern. În anul 2020 vor beneficia de lapte praf un număr de aproximativ 20 copii lunar. Costul laptelui praf se suportă din fonduri de la Bugetul de stat.

B. SERVICIILE SOCIALE

1. SERVICII ACORDATE VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE ȘI TRAFICULUI DE PERSOANE

Acestea sunt servicii de informare și consiliere acordate de angajații Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Municipiului Fălticeni cu scopul reabilitării și reintegrării sociale a victimelor violenței în familie și traficului de persoane.

Obiective :

- informare și consiliere a victimelor (inclusiv juridică) a victimelor
- prevenirea violenței în familie
- orientare profesională
- colaborarea cu alte organizații sau instituții furnizoare de servicii sociale pentru a asigura reinsertia socială a victimelor violenței în familie/traficului de persoane.

C. COMPARTIMENTUL ASISTENȚĂ MEDICALĂ COMUNITARĂ

Compartimentul de asistență medicală comunitară cuprinde cabinetele medicale școlare de medicină de pe raza municipiului Fălticeni. Acestea asigură servicii medicale pentru aproximativ 7.200 preșcolari și elevi din cele 14 de unități de învățământ, respectiv 7 grădinițe, 4 școli generale și 3 colegii. În vederea asigurării desfășurării activităților din cadrul acestor cabinete medicale s-a estimat pentru anul 2020 un necesar de 650.000 lei.

Compartimentul de asistență medicală comunitară mai are în componență și un mediator sanitar a cărui activitate se desfășoară pe raza municipiului Fălticeni, în cadrul comunităților cu risc ridicat de îmbolnăvire sau de transmitere a bolilor .

MONITORIZAREA

Monitorizarea Planului anual de acțiune se va face urmărind o serie de indicatori. În funcție de acești indicatori se va constata în ce grad au fost atinse obiectivele pe care și le-au stabilit serviciile. Responsabili cu îndeplinirea obiectivelor stabilite în Planul de acțiune sunt autoritățile administrației publice locale și persoanele aflate în subordinea acestora, în funcție de atribuții.

INDICATORI

Indicatorii folosiți în scopul monitorizării au fost stabiliți în funcție de acțiunile propuse în Planul anual de acțiune pentru 2020.

Pe parcursul procesului de monitorizare și evaluare se vor lua în considerare următorii indicatori:

- prevenirea și combaterea sărăciei și a riscului de excluziune socială;
- existența unei baze de date privind beneficiarii serviciilor de informare și consiliere;
- realizarea un studiu privind situația beneficiarilor de servicii sociale;
- măsuri de îmbunătățire a calității vieții beneficiarilor de servicii sociale stabilite pe baza rezultatelor studiului;
- stabilirea unor proceduri flexibile de lucru cu publicul în funcție de nevoile apărute;
- numărul persoanelor care au urmat cursuri de perfecționare privind relațiile cu publicul și circulația documentelor.

DIRECTOR D.A.S.
Elena Rotaru