



ROMÂNIA
JUDEȚUL OLT
PRIMĂRIA COMUNEI GIUVĂRĂȘTI



Nr. 2324/05.06.2026

PROIECT DE HOTĂRÂRE

privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei
Giuvărăști

PRIMARUL COMUNEI GIUVĂRĂȘTI

Având în vedere:

- Hotărârea consiliului local nr. 70/25.11.2022 privind aprobarea Strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei Giuvărăști pentru perioada 2023-2030
 - art.3 alin.(3) din Hotărârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare a serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
 - prevederile art.9 alin.(1) lit.e) și art.10 alin.(4), lit.e) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
 - art.112 alin.(3), lit.a), și b), art.118 și art.119 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare ;
 - prevederile art.129, alin.(2),lit.d), alin.(7), lit.b) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare
- În temeiul prevederilor art. 136 alin.(1) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare

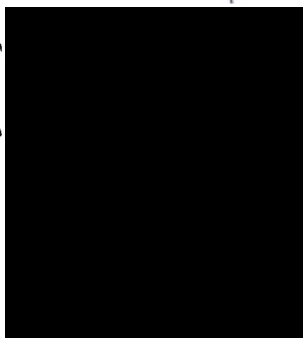
PROPUNE

Art.1. Se aprobă Planul de dezvoltare a a serviciilor sociale la nivelul comunei Giuvărăști, conform Anexei la prezenta hotărâre;

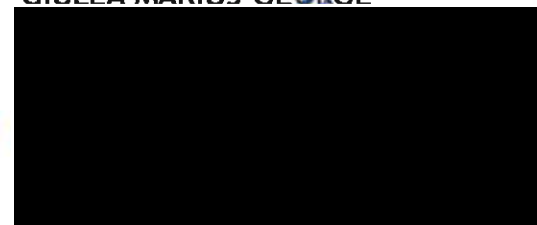
Art.2. Compartimentul Asistență socială va duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri

Art.3. Prezenta se va comunica Instituției Prefectului - județul Olt, tuturor perosanelor și instituțiilor interesate și va fi adusă la cunoștința publică prin grija secretarului general al comunei.

IN
PA



AVIZAT,
Secretar general al comunei,
GIULEA MARIUS-GEORGE





REFERAT DE APROBARE
la proiectul de hotărâre privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei Giuvărăști

Planificarea strategică este un proces complex prin care comunitățile locale pot să-și stabilească viitoarele direcții de dezvoltare, își pot concepe prioritățile în funcție de resursele și potențialul local, își stabilesc obiective pe termen mediu, servicii care asigură premisele atingerii acestor obiective.

Temeiul legal:

Având în vedere

- Articolul 119 alin.(1) din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare:

(1) Autoritățile administrației publice locale și toți furnizorii publici de servicii sociale au obligația de a organiza și acorda serviciile sociale, precum și de a planifica dezvoltarea acestora, numai în funcție de nevoile identificate ale persoanelor din comunitate, de prioritățile asumate, de resursele disponibile și cu respectarea celui mai eficient raport cost/beneficiu.

(2) Pentru asigurarea unor servicii sociale adecvate și de calitate, autoritățile administrației publice locale au obligația de a asigura resursele umane, financiare și materiale, în conformitate cu reglementările în vigoare, strategia proprie de dezvoltare a serviciilor sociale și planurile anuale de acțiune în domeniu.

- art.10 alin.(4), lit.e) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare:

Art. 10. - (1) Acreditarea furnizorului de servicii sociale presupune următoarele etape

.....
(4) Documentele justificative anexate cererii de acreditare sunt următoarele:

.....
e) planul de dezvoltare a serviciilor sociale, întocmit cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2), și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale;

Având în vedere cele enumerate anterior, supunem spre dezbateră și aprobarea consiliului local, proiectul de hotărâre privind aprobarea Strategiei locale de dezvoltare a serviciilor sociale acordate la nivelul comunei Giuvărăști. pentru perioada 2023-2030 în forma prezentată.



ROMÂNIA
JUDEȚUL OLT
PRIMĂRIA COMUNEI GIUVĂRĂȘTI



Nr.2326/05.06.2026

RAPORT DE SPECIALITATE

la proiectul de hotărâre privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei Giuvărăști

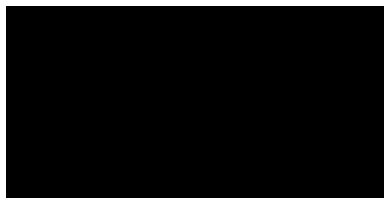
Subsemnata Mitroi Mirela - Mihaela , asistent social

Având în vedere prevederile Legii asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare, a 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, în conformitate cu prevederile art. 112, art.113 și ale 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 speciale, autoritățile publice locale înființează structuri specializate, respectiv servicii publice de asistență socială cu atribuții privind administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, elaborează în concordanță cu strategiile naționale și județene, precum și cu nevoile locale identificate, strategia locală de dezvoltare a serviciilor sociale, pe care o propun spre aprobare consiliului local.

Printre atribuțiile asistentului social în domeniul organizării, administrării și acordării serviciilor sociale este și acela de a elabora planurile de dezvoltare privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul local și le propune spre aprobare consiliului local, care cuprind 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.

Față de considerentele arătate mai sus, va propun aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul comunei Giuvărăști, conform anexei care face parte din prezenta

Intocmit,
Inspector Asistență socială,
Mitroi Mirela - Mihaela



PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

Aprobat prin Hotararea Consiliului Local Giuvărăști, Jud. Olt
nr.

PREAMBUL

În conformitate cu prevederile art.9 alin.(1) lit. e) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, este una dintre condițiile care stau la baza acreditării ca furnizor de servicii sociale. Fiecare obiectiv/serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale, are propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

DOCUMENTAREA:

1. Legea nr. 292/2011 - Legea asistenței sociale, cu modificările ulterioare
2. Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare
3. Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare
4. Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată cu modificările și completările ulterioare;
5. Legea nr.116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările ulterioare;
6. Legea nr. 18/1990 pentru ratificarea Convenției cu privire la drepturile copilului, republicată;
7. Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
8. Hotărârea Guvernului României nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor - cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
9. Ordonanța Guvernului României nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
10. Ordinul MMJS nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor
11. Hotărârea Guvernului nr. 969/2023 privind aprobarea Strategiei naționale pentru protecția și promovarea drepturilor copilului „Copii protejați, România sigură” 2023-2027;
12. Planul National de actiune pentru implementarea garantiei pentru copii (PNA)
13. HG 440/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2022–2027

14. Ordinul ministrului sănătății nr. 2.931/2021 privind aprobarea Manualului centrelor comunitare integrate;
15. Ordinul comun al ministrului muncii și justiției sociale, al ministrului sănătății și al ministrului educației naționale nr. 393/630/4236/2017 pentru aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei, cu completările și modificările ulterioare;
16. Ordinul comun al ministrului muncii și justiției sociale, al ministrului sănătății și al ministrului educației naționale nr. 393/630/4236/2017 pentru aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei, cu completările și modificările ulterioare;
17. HG nr. 324/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice privind organizarea, funcționarea și finanțarea activității de asistență medicală comunitară;
18. Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.
19. Coduri profesionale ale specialiștilor implicați în acordarea serviciilor sociale

Analiza contextului înființării serviciilor sociale - politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale în domeniu, caracteristicile comunității, nevoi identificate deja în comunitate, diagnoza sociala a comunitatii 2025, nevoi noi identificate, datele statistice la nivelul unităților administrativ-teritoriale. UAT Giuvărăști a semnat *Protocolul de Colaborare cu MMFTSS și partenerii (MEC, MS, ANPIS) în cadrul proiectului „Furnizare de servicii integrate în comunitățile rurale - facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de bază eficiente și de calitate”* Cod PIDS/586/PO4/339395 și care se va funcționa echipe comunitare integrate (EC) pentru furnizarea integrată a serviciilor sociale, educaționale și medicale.

Caracteristicile comunității

1. Poziționare geografică și delimitări

Localitatea Giuvărăști este format dintr-un singur sat și este amplasată în sudul județului Olt, pe malul drept al râului Olt, la limită cu județul Teleorman. Față de orașele din apropiere se află la 17 km de Corabia, la 18 km de Turnu Măgurele, iar față de reședința județului, orașul Slatina 97 km.

În comuna Giuvărăști, principalele sectoare economice sunt agricultura și serviciile. Agricultura ocupă o pondere importantă, datorită terenurilor fertile, terenuri arabile extinse și condiții favorabile pentru cultivarea cerealelor, plantelor tehnice și legumelor.

Sectorul serviciilor este în creștere, incluzând comerțul cu amănuntul, turismul, transporturile și alte servicii.

2. Demografie și structură populațională

În comuna Giuvărăști, conform recensământului realizat în anul 2022, populația totală numără 1,924 de locuitori. Grupa de vârstă cu cea mai mare populație este cea cuprinsă între 50 - 59 de ani, în care se regăsesc 332 de persoane, ceea ce reprezintă aproximativ 17.26% din totalul populației. Grupa de vârstă cu cei mai puțini rezidenți este cea cu vârsta 80+ ani, cu 109 de persoane, adică 5.67% din întreaga populație a comunei Giuvărăști. Intervalul de vârstă cuprins între 0 și 49 de ani reprezintă 50.62%. În același timp, intervalul de vârstă 50 - 80+ ani constituie 49.38% din populație. Acest fapt indică o populație cu o vârstă medie mai înaintată decât media națională. De asemenea, trebuie menționat că grupa de vârstă 0 - 9 ani se situează la un nivel mai scăzut decât media la nivel național, reprezentând 5.98% din populație. Acest procent este mai mic decât media națională de 10.4%.

Populația comunei Giuvărăști este compusă din 944 persoane de sex masculin, reprezentând 49.06% din totalul populației și 980 persoane de sex feminin, ce reprezintă 50.94% din totalul locuitorilor.

În ceea ce privește religia 1833 de locuitori s-au declarat ca fiind de religie ortodoxă, restul de 87 nu avem informații disponibile.

Diversitatea etnică este reprezentată în mod remarcabil - Români: 1,837.00 membri (95.48% din populația totală), pentru restul populației nu avem informații disponibile.

În ceea ce privește populația și migrația precizăm că între anii 2020-2024 nu s-au produs modificări semnificative ale structurii populației, numărul de locuitori a rămas constant, numărul de copii rămași în grija altor persoane a scăzut în anul 2024 față de anul 2020.

În concluzie, comuna Giuvărăști se confruntă cu un declin demografic accentuat, o reducere a populației tinere și o creștere a ponderii persoanelor vârstnice, în contextul unei populații omogene etnic și afectate de migrație. Aceste caracteristici demografice indică necesitatea unor intervenții strategice orientate spre susținerea natalității, menținerea populației tinere și dezvoltarea serviciilor dedicate persoanelor vârstnice, în vederea asigurării unei dezvoltări durabile a comunității.

3. Infrastructură și servicii

Administrativ

- Primăria Comunei Giuvărăști: str. Principală, nr. 101, Jud. Olt,
- E-mail: primaria.giuvarasti@yahoo.com, Telefon 0249/535601

Nu există servicii sociale licențiate publice sau private pentru copii, vârstnici sau persoane cu dizabilități.

În domeniul educației, infrastructura existentă include 2 unități de învățământ, respectiv o grădiniță și o unitate de învățământ primar/gimnazial.

La Școala Gimnazială Giuvărăști sunt înscriși 62 de elevi la ciclul primar și 33 de elevi la ciclul gimnazial. La Grădinița cu Program Normal Giuvărăști sunt înscriși un număr de 38 de preșcolari. În cursul anului școlar au fost acordate 45 de burse sociale și 15 burse de merit.

La Școală sunt înscriși doi elevi cu cerințe educaționale speciale, unul dintre acești elevi este încadrat în grad de handicap grav cu indemnizație de însoțitor.

Nu avem copii care au părăsit timpuriu școala, copii în risc de abandon școlar avem în număr de 33 elevi.

Un procent de 30% dintre elevi considerăm că au nevoie de sprijin educațional suplimentar - sprijin educațional, consiliere școlară. Țin vederea evitari abandonului școlar este necesar ca la nivel de localitate sa existe consilier scola.

Nevoi specifice UAT-ului: creșterea nivelului de educație și prevenirea abandonului școlar, asigurarea hranei pentru copii din medii defavorizate pentru a preveni abandonul școlar, îmbunătățirea performanței educaționale în rândul tuturor copiilor pentru a satisface cerințele unei economii bazate pe cunoaștere.

În sectorul sănătății, comuna beneficiază de un cabinet de medicină de familie funcțional și o farmacie, ceea ce asigură un nivel minim de servicii medicale de bază. Totuși, lipsesc serviciile medicale specializate acestea fiind accesibile doar în alte localități, în special în Corabia (aproximativ 17 km). Există cabinet stomatologic privat în comună.

Din punct de vedere al resurselor umane, serviciile sunt limitate: există un medic de familie, un asistent medical comunitar și un asistent social.

Conform nevoilor identificate este prioritar ca in anul 2026 sa se dezvolte Serviciul de asistenta comunitara 8899CZ-PN-V.

2. Stabilirea principalelor elemente ale serviciului sau, după caz, ale serviciilor sociale pe care furnizorul de servicii sociale intenționează să le înființeze, respectiv:

- categoria de beneficiari și caracteristici specifice;

a. *Alte persoane/familii/grupuri în situații de dificultate* - orice persoană din comunitate aflată la un moment dat într-o situație de vulnerabilitate. Situația de dificultate este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor. Grupul vulnerabil desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;

b. *Copii aflați în situație de risc- copii cu risc de separare de părinți-* Aceasta poate include copii care trăiesc într-un mediu familial instabil, în care există neglijare, abuz fizic, abuz sexual sau alte forme de violență. Copii pot fi expuși și la factori precum sărăcia, lipsa de acces la educație sau condiții de trai precare; copii proveniți din familii monoparentale; copii a căror părinți au o situație financiară precară; copii care provin din

familii dezorganizate; copii care provin din familii cu mai multi membri; copii care au părinți plecați în străinătate la muncă; copii care provin din familii de romi; copii separati de familie cu masura de protectie speciala sau copii care au beneficiar de o masura de protectie si au fost reintegrati in familie; copii in risc de abandon scolar.

- codul și categoria de serviciu social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale;

1. Servicii pentru alte persoane aflate în nevoie, sau pentru mai multe categorii de beneficiari

a. Servicii de asistență comunitară - cod CPV 8899CZ-PN-V

- un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social: CONFORM STANDARDULUI MINIM DE CALITATE PENTRU FIECARE TIP DE SERVICIU SOCIAL PROPUȘ SPRE ÎNFRUNȚARE

3. Elaborarea procedurilor de lucru, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile

Ordinul MMJS nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor, elaborarea procedurilor de lucru este o cerință esențială pentru asigurarea calității și conformității serviciilor furnizate. Standardele minime de calitate includ proceduri clare, care stabilesc modul de desfășurare a activităților și serviciilor, pentru a se asigura că beneficiarii - copiii și familiile lor - primesc sprijinul corespunzător

Ordinul MMJS nr. 29/2019 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, anexele 1-9

- Anexa 7 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte

În vederea obținerii licențierii serviciului social vor trebui elaborate toate Procedurile de lucru specifice conform standardelor minime enumerate mai sus, aferente fiecărui serviciu social.

4. Includerea în procedurile de lucru a indicatorilor de performanță: precum numărul de beneficiari deserviți lunar, gradul de acoperire a populației vulnerabile, procentul cazurilor cu plan de intervenție individualizat, rata de satisfacție a beneficiarilor, timpul

mediu de răspuns la solicitări, procentul cazurilor soluționate în termenul stabilit, numărul de activități de prevenție desfășurate, gradul de implicare a comunității și al partenerilor instituționali, nivelul de calificare și formare continuă a personalului, precum și gradul de menținere în timp a rezultatelor obținute. Acești indicatori sunt esențiali pentru monitorizarea eficienței și a impactului intervenției sociale la nivel comunitar. În cazul în care serviciile sunt înființate în cadrul unor proiecte cu finanțare nerambursabilă atunci se aplică și indicatori de performanță prevăzuți în proiect.

5. Estimarea costurilor necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor, cu respectarea standardelor minime de calitate: includ atât cheltuielile inițiale, cât și cele recurente, structurate pe principalele categorii:

- Pachete de sprijin pentru îmbunătățirea condițiilor de locuire și pachete de sprijin alimentar pentru copii vulnerabili
- Întreținere, reparații, utilități
- Cheltuieli administrative

În prezent, pentru serviciile de asistență comunitară nu sunt stabilite standarde oficiale de cost. *Potrivit proiectului „Furnizare de servicii integrate în comunitățile rurale -facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de bază” plafonul maxim de decontare este de 749,009,44.*

Pentru serviciile de asistență comunitară, nu sunt elaborate deocamdata standarde de cost.

La estimarea resurselor necesare, furnizorul de servicii sociale are în vedere cel puțin următoarele:

- a) obligațiile furnizorului prevăzute în legea privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- b) standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- c) standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- d) regulamentele-cadru de organizare și funcționare aplicabile serviciilor sociale planificate;
- e) alte acte normative care reglementează organizarea și funcționarea serviciilor sociale/obiectivului în care urmează să funcționeze serviciile sociale etc.

6. Identificarea și alocarea resurselor necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social

Punerea în funcțiune a serviciului social - serviciul de asistență comunitară include: spațiu adecvat pentru desfășurarea activităților specifice serviciilor sociale conform necesităților serviciului și bugetului existent;

7. Solicitarea și obținerea autorizațiilor administrative prealabile desfășurării activității, prevăzute de legislația în vigoare

- a. Autorizația Sanitară de Funcționare

- b. Autorizația de Securitate la Incendiu (sau negație)
- c. Avizele și Autorizațiile pentru Siguranța Alimentară, eliberate de ANSVSA, (sau negație)
- d. Accreditare și licențiere

8. Acordarea serviciilor conform procedurilor aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale; Serviciile sociale vor fi acordate în strictă conformitate cu procedurile aprobate prin decizia furnizorului, proceduri care includ în mod obligatoriu mecanisme de evaluare internă.

Pentru a atinge punctajul minim prevăzut de standardele minime de calitate, furnizorul are obligația de a elabora și aproba, un Manual de proceduri dedicat fiecărui tip de serviciu social. Acest manual trebuie:

- să conțină mecanisme obligatorii de evaluare internă;
- să fie parte integrantă din regulamentul de organizare și funcționare;
- să asigure cadrul necesar pentru obținerea și menținerea licenței de funcționare
- să respecte standardul minim de calitate.

Respectarea procedurilor asigură obținerea și menținerea licenței de funcționare.

9. Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă pentru asigurarea permanentă a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale

- se elaborează anual un raport de activitate;
- se utilizează un set de indicatori de evaluare aprobați, în baza cărora se efectuează auditul serviciului social cel puțin o dată la trei ani.

10. Îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru: Menținerea și creșterea calității serviciilor sociale se realizează printr-un proces permanent de revizuire și optimizare a procedurilor. Actualizările periodice se bazează pe:

- feedback-ul direct al beneficiarilor;
- recomandările rezultate din inspecțiile sociale;
- concluziile rapoartelor de monitorizare independentă;
- evaluările interne și externe;
- rezultatele auditului intern și ale auditului extern specializat.

Aceste surse de informații fundamentează adoptarea unor măsuri concrete, menite să îmbunătățească performanța, eficiența și calitatea serviciilor oferite.

11. Actualizarea planului propriu de dezvoltare a serviciului social în funcție de feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare.

-se realizează periodic, în funcție de rapoartele anuale de activitate, feedback-ul beneficiarilor în baza chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, sesizărilor și reclamațiilor.

CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

1. Scopul planului de dezvoltare a serviciilor de asistență comunitară în comuna Giuvărăști

În conformitate cu misiunea UAT Giuvărăști - Compartimentul Asistență Socială, acest plan urmărește dezvoltarea durabilă a serviciilor de asistență socială, ca parte integrantă a strategiei locale de incluziune socială.

Planul se bazează pe cadrul legal în vigoare și pe misiunea Compartimentului de Asistență Socială din cadrul Primăriei comunei Giuvărăști ca și serviciu public de asistență socială responsabil de aplicarea politicilor sociale locale, asigurarea accesului echitabil la servicii licențiate și gestionarea eficientă a resurselor disponibile. Activitatea Compartimentului este organizată conform Hotărârii Guvernului nr. 797/2017, asigurând astfel suportul pentru planificarea strategică, furnizarea și monitorizarea serviciilor sociale.

Scopul principal este de a crea un mediu sigur, incluziv și adaptat nevoilor specifice ale persoanelor vulnerabile din comunitate, oferindu-le acces la servicii sociale de calitate, orientate spre integrare și sprijin individualizat.

Încadrarea în prevederile strategiei naționale-Detalii privind comunitatea au fost menționate anterior.

Primăria Comunei Giuvărăști - Compartiment Asistența Socială deține Certificat de Acreditare.

Oportunitățile sectorului serviciilor sociale la nivel național și local, în unitatea/unitățile administrativ-teritoriale unde furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte/înființeze servicii sociale:

Pe raza comunei nu există furnizori de servicii sociale licențiați.

2. Contextul care a condus la necesitatea elaborării acestui plan:

Situația socială a persoanelor vulnerabile din comuna Giuvărăști, este influențată de o serie de factori economici, educaționali, medicali și sociali.

1. Sărăcie și acces limitat la resurse

- **Venituri reduse și șomaj:** Multe familii trăiesc din venituri mici, obținute din muncă agricolă sezonieră sau activități informale.
- **Acces redus la servicii publice:** Locuitorii comunei au adesea dificultăți în accesarea serviciilor de bază, precum educație, sănătate sau transport public.

2. Educație

- **Risc crescut de abandon școlar:** Copiii din medii vulnerabile sunt mai expuși riscului de a abandona școala din motive socio-economice.

- **Oportunități limitate de formare profesională:** Lipsa accesului la cursuri de calificare contribuie la perpetuarea cercului sărăciei.

3. Sănătate

- **Servicii medicale insuficiente:** Accesul la consultații, tratamente și prevenție este limitat din cauza lipsei infrastructurii și a distanței față de centrele medicale.
- **Sănătate mintală ignorată:** Serviciile specializate în sănătate mintală sunt inexistente, iar stigmatizarea continuă să fie o barieră semnificativă.

4. Discriminare și excluziune socială

- **Grupuri marginalizate:** Persoanele cu dizabilități, vârstnicii, minoritățile sau alte grupuri vulnerabile se confruntă cu discriminare și lipsă de reprezentare.
- **Participare comunitară redusă:** Lipsa implicării acestora în procesele decizionale locale conduce la o excludere socială accentuată.

5. Migrație și depopulare

- **Exodul tinerilor:** Tinerii părăsesc comuna în căutarea unor oportunități mai bune în orașe sau în străinătate, ceea ce duce la îmbătrânirea populației și la slăbirea coeziunii comunitare.

6. Inițiative și sprijin existent

- **Programe guvernamentale și inițiative ONG:** Se remarcă prezența unor programe menite să sprijine incluziunea socială, însă resursele sunt adesea limitate sau insuficient corelate cu nevoile reale ale comunității.
- **Proiecte comunitare emergente:** Există un potențial crescut pentru mobilizarea comunității în soluționarea problemelor sociale, prin implicarea activă a actorilor locali.

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale se încadrează în Obiectivele strategiilor naționale astfel:

- a. **Strategia națională pentru dezvoltare durabilă a României (2030):**
 - a. **Obiectiv:** Promovarea dezvoltării economice echitabile și sustenabile.
 - b. **Încadrare:** Planul vizează integrarea serviciilor sociale în strategiile locale de dezvoltare, ca instrument de combatere a excluziunii și sărăciei, susținând indirect economia locală prin sprijinirea populației vulnerabile și crearea de locuri de muncă în sectorul social.
- b. **Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei (2022-2027):**
 - a. **Obiectiv:** Reducerea numărului persoanelor aflate în risc de sărăcie.

- b. **Încadrare:** Prin dezvoltarea de servicii sociale destinate familiilor și persoanelor vulnerabile, planul contribuie la reducerea inegalităților sociale, facilitând accesul la sprijin și integrare socială.
- c. **Strategia națională privind egalitatea de șanse (2021-2027):**
 - a. **Obiectiv:** Promovarea egalității de șanse între sexe.
 - b. **Încadrare:** Se vor implementa acțiuni de conștientizare și sprijin adresate femeilor, în special celor din medii dezavantajate, promovând accesul egal la servicii, educație și oportunități economice.
- d. **Strategia națională privind îngrijirea de lungă durată (2023-2030):**
 - a. **Obiectiv:** Îmbunătățirea îngrijirii persoanelor vârstnice.
 - b. **Încadrare:** Planul prevede crearea de servicii de îngrijire la domiciliu și de tip centre de zi, adresate persoanelor vârstnice cu diferite grade de dependență.
- e. **Strategia județeană de dezvoltare a serviciilor sociale (2022-2027):**
 - o **Obiectiv:** Creșterea eficienței serviciilor sociale la nivel județean.
 - o **Încadrare:** Planul susține dezvoltarea de servicii în parteneriat cu autoritățile județene, cu accent pe adaptarea la nevoile locale și evaluarea continuă a eficienței intervențiilor sociale.

3. Principii aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Principiile care guvernează activitatea de acordare servicii sociale, se referă în primul rând la următoarele principii prevăzute la art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare:

a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului;

b) relația dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;

c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;

d) relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general;

e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

Alte principii aplicabile vizează:

- principiul respectării drepturilor omului;
- principiul egalității de șanse;
- principiul Principiul nediscriminării;
- principiul respectarea demnității persoanei;
- principiul asigurării autonomiei de voință a rezidenților;
- principiul respectării vieții intime și private a persoanei;
- principiul asigurării confidențialității;
- principiul asigurării dreptului de a alege;
- principiul abordării individualizate a beneficiarilor;
- principiul implicării active și depline a beneficiarilor de protecție specială;
- principiul cooperării și parteneriatului cu instituții guvernamentale și O.N.G-uri;
- principiul recunoașterii valorii fiecărei ființe umane și valorizării ei;
- principiul libertății de a alege spre practicarea cultului religios corespunzător propriei convingeri;
- combaterea abuzului și exploatarea persoanei beneficiare conform Procedurii de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijare respectiv Procedura privind sesizările și reclamațiile;
- dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

Acestea sunt completate de **Principiile generale aplicabile administrației publice:**

- Principiul legalității: Autoritățile și instituțiile administrației publice, precum și personalul acestora au obligația de a acționa cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a tratatelor și a convențiilor internaționale la care România este parte.
- Principiul egalității: Beneficiarii activității autorităților și instituțiilor administrației publice au dreptul de a fi tratați în mod egal, într-o manieră nediscriminatorie, corelativ cu obligația autorităților și instituțiilor administrației publice de a trata în mod egal pe toți beneficiarii, fără discriminare pe criteriile prevăzute de lege.
- Principiul transparenței: În procesul de elaborare a actelor normative, autoritățile și instituțiile publice au obligația de a informa și de a supune consultării și dezbaterii publice proiectele de acte normative și de a permite accesul cetățenilor la procesul de luare a deciziilor administrative, precum și la datele și informațiile de interes public, în limitele legii.

Beneficiarii activităților administrației publice au dreptul de a obține informații de la autoritățile și instituțiile administrației publice, iar acestea au obligația corelativă a

acestora de a pune la dispoziția beneficiarilor informații din oficiu sau la cerere, în limitele legii.

- Principiul proporționalității: Formele de activitate ale autorităților administrației publice trebuie să fie corespunzătoare satisfacerii unui interes public, precum și echilibrate din punctul de vedere al efectelor asupra persoanelor. Reglementările sau măsurile autorităților și instituțiilor administrației publice sunt inițiate, adoptate, emise, după caz, numai în urma evaluării nevoilor de interes public sau a problemelor, după caz, a riscurilor și a impactului soluțiilor propuse.
- Principiul satisfacerii interesului public: Autoritățile și instituțiile administrației publice, precum și personalul din cadrul acestora au obligația de a urmări satisfacerea interesului public înaintea celui individual sau de grup. Interesul public național este prioritar față de interesul public local.
- Principiul imparțialității: Personalul din administrația publică are obligația de a-și exercita atribuțiile legale, fără subiectivism, indiferent de propriile convingeri sau interese.
- Principiul continuității: Activitatea administrației publice se exercită fără întreruperi, cu respectarea prevederilor legale.
- Principiul adaptabilității: Autoritățile și instituțiile administrației publice au obligația de a satisface nevoile societății.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori:

Obiectivele planului includ:

- Dezvoltarea serviciilor de asistență socială adresate persoanelor vulnerabile din comună;
- Îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor: Asigurarea accesului la servicii sociale de calitate, personalizate pentru a răspunde nevoilor copiilor aflați în situații de risc, a persoanelor vulnerabile
- Promovarea incluziunii sociale și egalității de șanse: Dezvoltarea unor servicii care să sprijine integrarea socială, educațională și profesională a beneficiarilor, reducând inegalitățile și discriminarea.
- Prevenirea și reducerea riscului de excludere socială: Crearea de programe de intervenție timpurie și de prevenire pentru a sprijini grupurile vulnerabile să devină autonome și să participe activ în comunitate.
- Îmbunătățirea capacității instituționale: Creșterea eficienței și calității furnizării serviciilor sociale prin dezvoltarea infrastructurii, formarea personalului și implementarea unor mecanisme de evaluare și monitorizare.

a) Denumire/Categorie serviciu social (cod serviciu social din Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare)

☞ prezent este propus urmatorul tip de serviciu:

➤ *Serviciul de asistență comunitară - cod CPV 8899CZ-PN-V, având următoarele atribute:*

- a) informare și consiliere: cu privire la drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate;
- b) consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale, etc., precum și instruire pentru utilizarea limbajului mimico-gestual, pentru utilizarea de diverse dispozitive destinate persoanelor cu handicap, lucrul cu câinii utilitari, ș.a.
- d) facilitare a accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională.
- e) facilitare a accesului la o locuință: colaborare cu serviciile publice de asistență socială și autoritățile administrației publice locale, întocmirea și obținerea documentelor care evidențiază situația de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuințe sociale și locuințe cu chirii accesibile, promovarea responsabilității sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecția drepturilor la o locuință, etc.;
- f) promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- g) intervenție în stradă (efectuată de echipe mobile și/sau ambulanța socială): identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la centre rezidențiale, precum și la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuirea de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, pături, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, ș.a.);
- h) colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;
- i) transportul și distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile pentru acordarea de masă la cantinele sociale și care nu se pot mobiliza singure;
- j) comunicare și monitorizare situații de risc: telefonul verde, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- k) acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- l) procurarea actelor de identitate (certIFICATE de naștere, cărți de identitate);

m) alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;

n) suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

Indicatori de performanță propuși:

- Numărul de beneficiari identificați și deserviți lunar;
- Procentul cazurilor cu plan de intervenție individualizat;
- Gradul de implicare a comunității în activități (număr voluntari, campanii desfășurate);
- Rata de satisfacție a beneficiarilor (prin sondaje);
- Numărul ajutoarelor materiale și alimentare distribuite.

Standardul specific prin Ordinul 29/2019 anexa 7 nu impune dezvoltarea unui Plan de Urgență. În cazul în care se vor dezvolta alte tipuri de servicii unde standardul o impune se va întocmi Planul de urgență potrivit legislației în vigoare.

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani: 2026 - 2031

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

Resurse umane

Resursele umane reprezintă o componentă esențială pentru furnizarea unor servicii sociale eficiente și adaptate nevoilor diverse ale beneficiarilor - copii, persoane aflate în dificultate sau alte categorii vulnerabile.

Serviciul de asistență comunitară din comuna Giuvărăști necesită o echipă multidisciplinară bine pregătită, capabilă să răspundă provocărilor multiple ale comunității. Profesionalismul, formarea continuă și colaborarea interinstituțională sunt elemente cheie în asigurarea unei intervenții eficiente, adaptate nevoilor reale ale beneficiarilor. *Echipa trebuie formată din minim 3 specialiști*: asistent social, asistent medical comunitar, consilier școlar.

Resurse materiale în cadrul serviciilor de asistență comunitară: spațiu, echipamente, mobilier, materiale de suport, materiale recreative, utilități, servicii de întreținere

Resurse financiare și costul mediu lunar pe beneficiar

Resursele financiare reprezintă fundamentul funcționării eficiente și durabile a serviciilor sociale. Ele asigură nu doar acoperirea cheltuielilor curente, ci și posibilitatea extinderii și îmbunătățirii continue a activităților destinate persoanelor vulnerabile din comunitate: costuri de personal (salarii, formare profesională continuă) infrastructură și utilități, costuri

de spațiu: echipamente și mobilier, întreținerea infrastructurii necesare desfășurării activităților zilnice, utilități, activități și intervenții în comunitate.

Surse de finanțare

- **Buget local:** Alocări de la bugetul UAT Giuvărăști pentru funcționarea serviciului.
- **Fonduri guvernamentale:** Subvenții de la Ministerul Muncii și Solidarității Sociale/ Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială.
- **Proiecte cu finanțare externă:** Accesarea de fonduri europene (POSDS, PNRR, POCU etc.) sau granturi din partea unor organizații internaționale.
- **Parteneriate cu ONG-uri și sponsori:** Atragerea de contribuții din mediul privat, sponsorizări sau donații individuale.
- **Campanii de strângere de fonduri:** Inițiative locale pentru atragerea sprijinului din partea comunității.

7. Indicatori de performanță

Evaluarea performanței serviciului social se realizează pe baza unui set de indicatori cantitativi și calitativi, structurați pe categorii relevante pentru eficiența, calitatea și impactul intervențiilor sociale. Indicatorii sunt corelați cu obiectivele din Planul de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul UAT Giuvărăști. Aceștia includ indicatori cantitativi, precum numărul de beneficiari deserviți, angajați calificați, ore de intervenție și licențe obținute, și indicatori calitativi, cum ar fi gradul de satisfacție al beneficiarilor și eficiența răspunsului la nevoile individuale. Se monitorizează respectarea procedurilor, formarea personalului și aplicarea mecanismelor de evaluare internă și externă. Indicatorii de rezultat urmăresc conformitatea cu standardele legale și posibilitatea creșterii calității serviciilor. Fiecare furnizor stabilește indicatori specifici, ajustați prin autoevaluări și controale independente, pentru a asigura îmbunătățirea continuă și adaptarea permanentă a serviciilor.

1. Satisfacția beneficiarilor direcți

- 1.1 Rata generală de satisfacție: Evaluată semestrial prin chestionare anonime adresate beneficiarilor.
- 1.2 Numărul și natura sesizărilor/reclamațiilor: Centralizat lunar și analizat calitativ pentru identificarea punctelor sensibile.
- 1.3 Timpul mediu de răspuns la sesizări: Monitorizat în zile lucrătoare; obiectiv: max. 5 zile.

2. Satisfacția aparținătorilor/familiilor

- 2.1 Gradul de satisfacție exprimat de familie: Sondaje aplicate anual.
- 2.2 Frecvența interacțiunii și feedback primit: Monitorizat prin fișe de contact și întâlniri de informare.

3. Intervenții și activități sociale

- 3.1 Numărul de intervenții individuale/familiale realizate lunar.

- 3.2 Procentul de beneficiari implicați în activități de grup (consiliere, educație, prevenție).
 - 3.3 Evaluarea calitativă a activităților: Feedback colectat de la participanți după fiecare eveniment sau sesiune.
4. Acces și acoperire a serviciului
- 4.1 Rata de acoperire a populației vulnerabile din comună: % beneficiari vs. estimare persoane în nevoie.
 - 4.2 Timpul de așteptare pentru includerea în servicii: Măsurat în zile de la solicitare până la prima intervenție.
 - 4.3 Rata de fidelizare: Procentul de beneficiari care rămân în program mai mult de 6 luni.
5. Managementul resurselor umane
- 5.1 Rata de retenție a personalului: Evaluată anual.
 - 5.2 Număr de ore de formare per angajat: Minim 20 de ore/an.
 - 5.3 Rata de absenteism nejustificat: Monitorizată lunar.
6. Siguranța și etica în intervenție
- 6.1 Numărul de incidente raportate în desfășurarea activităților (ex. conflicte, abuzuri): Zero toleranță.
 - 6.2 Numărul controalelor interne privind respectarea procedurilor etice și de siguranță.
 - 6.3 Timpul de reacție la incidente semnalate: În funcție de gravitate, între 2-24 h.
7. Eficiență financiară
- 7.1 Costul mediu lunar per beneficiar conform standardelor
 - 7.2 Gradul de utilizare a bugetului alocat: Raportat trimestrial.
 - 7.3 Diversificarea surselor de finanțare: Număr de surse accesate anual (ex. fonduri guvernamentale, proiecte, sponsori).
8. Îmbunătățire continuă și adaptabilitate
- 8.1 Număr de propuneri de îmbunătățire primite/implementate: Evaluare anuală.
 - 8.2 Procentul de recomandări aplicate din audituri, inspecții sau consultări comunitare.
 - 8.3 Evaluarea globală a performanței serviciului: Realizată semestrial de către conducerea serviciului și reprezentanții DGASPC.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a) responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

- (i) pregătirea, elaborarea documentației de funcționare și obținerea autorizațiilor administrative prealabile funcționării; - primar, secretar, persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale
- (ii) informarea comunității; - primar, persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale
- (iii) deschiderea; - primar, persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale
- (iv) asigurarea funcționării- persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale și Coordonatorul serviciului social
- (v) strategia în situații de criză - persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale și Coordonatorul serviciului , Primar

b) monitorizare și evaluare:

Responsabilitățile revin persoanei responsabile cu administrarea serviciilor sociale, coordonatorului serviciului social cat si personalului de specialitate. Monitorizarea și evaluarea au în vedere atât serviciul social în ansamblu, cât și fiecare beneficiar în parte urmărindu-se astfel monitorizarea acordării serviciilor individualizate și eficiența acestora.

c) raportare:

-echipă multidisciplinară către coordonator serviciu social către persoana responsabilă cu administrarea serviciilor sociale către secretar general, către primar, către Consiliul Local

d) actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.:

- echipa multidisciplinară, coordonator serviciu social, persoana desemnata ca responsabilă cu administrarea serviciilor sociale este numita Mitroi Mirela Mihaela
Planul propriu de dezvoltare a serviciului social prevede îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de inspectorii sociali sau, după caz, acolo unde există, a rapoartelor de monitorizare independentă, realizate de organizațiile neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau de organizațiile care prezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.