

**Procedura privind sugestiile/sesizarile si reclamatii in cadrul serviciului social
„Centrul de zi pentru copii aflatii in situatii de risc de separare de parinti in
comuna Vaideeni”, judetul Valcea
(cod serviciu social 8891 CZ-C-II)**

Scopul procedurii este de a oferi sugestii și de a iniția sesizări sau reclamații în cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți

Procedura se aplică în cadrul Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de parinti in comuna Vaideeni, judetul Valcea.

Centrul încurajează beneficiarii să ofere sugestii pentru îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte privind cazurile de abuz și neglijare.

Opiniile beneficiarilor, precum și aspectele și situațiile care îi nemulțumesc sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea furnizorului de servicii sociale care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.

Centrul își stabilește propria procedură privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor care reglementează aspect referitoare la modalitățile de comunicare (scrisă și/sau verbală), cui se adresează, cum și unde se înregistrează, modalitatea de răspuns, procedee de soluționare.

Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile este elaborată de furnizorul de servicii sociale care administrează centrul.

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

La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

Sugestiile/sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație sau transmise în scris conducerii centrului se înregistrează într-un Registru de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. În registru se consemnează modul cum s-a soluționat reclamația/sesizarea.

Completarea datelor în registru se efectuează de o persoană desemnată de coordonatorul centrului, ale cărei atribuții se înscriu în fișa postului.

Trimestrial, centrul este informat cu privire la numărul de sugestii/sesizări/reclamații înregistrate în luna anterioară, precum și la numărul celor soluționate.

Sugestiile, sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Dacă sesizarea/reclamația a fost formulată la sediul Primăriei comunei Vaideeni, aceasta va fi înregistrată în Registrul de intrare-iesire corespondentă, iar în cazul în care sesizarea este transmisă de Primărie către Centrul de zi, va fi înregistrată și în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu data și număr, data înregistrării fiind cea a primirii sesizării în Centru.

Dacă sesizarea/reclamația este făcută verbal, persoana va fi informată despre obligativitatea consemnării reclamației/ sesizării în scris.

Etapele care se vor respecta în cazul depunerii unei sesizări/ reclamații sunt:

- a) Înregistrarea sesizării/ în momentul comunicării ei în scris;
- b) Coordonatorul va analiza sesizarea/ reclamația și va desemna persoana care va analiza sesizarea/ reclamația în termen de 5 zile;
- d) Persoana desemnată să analizeze sesizarea / reclamația va verifica pe teren situația sesizată/ reclamată în termen de 10 zile;
- e) În urma evaluării/ verificării pe teren, persoana desemnată va întocmi un raport ce va fi înaintat coordonatorului în termen de 7 zile. Coordonatorul va analiza raportul și va transmite concluziile, în scris și persoanei care a făcut reclamația în termen de 5 zile.

Dacă persoana care a făcut reclamația/ sesizarea, nu este mulțumită de soluționarea reclamației/ sesizării se poate adresa instanței de judecată competente.

Indicatori de monitorizare:

1. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile este disponibilă la sediul centrului.
2. Cutia pentru sugestii/sesizări și reclamații este situată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.
3. Beneficiarii cunosc modalitățile de a formula și comunica/transmite sugestii precum și sesizări/reclamații în caz de nemulțumiri sau situații de abuz, neglijare, discriminare, rele tratamente.
4. Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor este disponibil la sediul centrului. Persoana desemnată de coordonatorul centrului cu atribuții privind gestionarea registrului de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor consemnează și notifică incidentele deosebite care implică beneficiarii și/sau personalul, petrecute în timpul programului de lucru.

Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

Presedinte de sedinta,

Contrasemneaza pentru legalitate,
Secretar general al comunei
Marcu Ana-Maria Grațela