

Anexa nr. 3.5 la ROF CENTRU DE ZI PENTRU COPII "SPERANȚA" Vorona Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE, SESIZARILE SI RECLAMATIILE	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: PO CZV 04	Pagina 1 din 5
		Exemplar nr.: 1

Anexa nr. 5 la HCL nr. ____ din 30.08.2022

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Stirbu Andreea Ionela	Educator	20.07.2022	
1.2	Verificat	Catana Geanina	Asistent social	20.07.2022	
1.3	Aprobat	PRIMAR – prof. Aurel Stefan	Ordonator de credite	20.07.2022	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția I			
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
...	Revizia			
...	Ediția a II-a			
...	Revizia 1			
2.n				

Anexa nr. 3.5 la ROF CENTRU DE ZI PENTRU COPII "SPERANȚA" Vorona Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE, SESIZARILE SI RECLAMATIILE	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: PO CZV 04	Pagina 2 din 5
		Exemplar nr.: 1

3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compar-timent	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare, evidența și arhivare	1	Centru de zi	Asistent social Educator psihopedagog	Catana Geanina Stirbu Andreea Ionela	20.07.2022	
3.2	evidență	1	Centru de zi	Asistent social	Catana Geanina	20.07.2022	
3.3	aplicare	1	Centru de zi	As. social Educator psihopedagog	Catana Geanina Stirbu Andreea Ionela	20.07.2022	
3.4	informare	1	Centru de zi Serviciul de Asistenta Sociala	Educator Psiholog As. social	Stirbu Andreea Ionela Catana Geanina	20.07.2022	

4. SCOP

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.

5. DOMENIU

Prezenta procedură se referă la exprimarea în scris a sugestiilor, sesizarilor sau reclamații

Procedura se aplica de catre **Centrul de zi pentru copii Vorona.**

La procedura participa personalul din cadrul **Centrului de zi pentru copii** precum si membrii Serviciului de Asistenta Sociala conform cu atributiile care le revin.

Centrul de zi isi desfasoara activitatea in domeniul **servicii sociale.**

Anexa nr. 3.5 la ROF CENTRU DE ZI PENTRU COPII "SPERANȚA" Vorona Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE, SESIZARILE SI RECLAMATIILE	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: PO CZV 04	Pagina 3 din 5
		Exemplar nr.: 1

6.DOCUMENTE DE REFERINTA

-Prevederile Ordinului 31/2015 privind Standardele minime obligatorii aprobat de MMFPS.
 -Legea nr.. 197 din 1 noiembrie 2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
 -HOTĂRÂRE Nr. 118 din 19 februarie 2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
 -Regulament de Organizare si Functionare al Serviciului de Asistenta Sociala.
 -Regulamentul de Organizare si Functionare al centrului de zi
 -Regulament de Ordine Interioara
 -Misiunea Centrului de zi.
 -Legea 272/2004, modificata si completata Prevederile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului
 -Prevederile Legii nr. 47/2006 privind sistemul național de asistență socială
 -Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică.
 -Prevederile H.G.R. nr. 323/2007 pentru aprobarea Planului Național de acțiune privind abandonului copilului de către familie
 -Prevederile H.G.R. nr. 1438/2004 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de prevenire a separării copilului de familia sa, precum și a celor de protecție specială a copilului lipsit temporar sau definitiv de ocrotirea părinților săi
 -Prevederile Ordinului 219/2006 privind activitățile de identificare, intervenție și monitorizare a copiilor lipsiți de îngrijirea părinților pe perioada în care aceștia se află la muncă în străinătate;
 -Ordinul MMJS nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor.

7. PRESCURTARI

L - Lege
 OUG – Ordonanta de Urgenta A Guvernului
 HG -Hotarare de Guvern
 MFP – Ministerul Finantelor Publice
 DGPC – Directia Generala Protectia Copilului
 MMFPSPV–Ministerul Muncii,Familiei si Protectiei Sociale si Persoanelor Varstnice
 DGASPC – Directia Generala de Asistenta Sociala si Protectia Copilului
 AJPS – Agentia Judeteana pentru Prestatii Sociale
 SAS – Serviciul de Asistenta Sociala
 VMG -Venit Minim Garantat
 ASF --Alocatii pentru Sustinerea Familiei
 MOF - Metodologie de Organizare si Functionare
 SMO - Standarde Minime Obligatorii
 CZV - Centru de zi Vorona Mare

Anexa nr. 3.5 la ROF CENTRU DE ZI PENTRU COPII "SPERANȚA" Vorona Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE, SESIZARILE SI RECLAMATIILE	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
	Cod: PO CZV 04	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Pagina 4 din 5
		Exemplar nr.: 1

8. DESCRIEREA PROCEDURII

Elemente generale	Particularitati
Generalitati	Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite care implică beneficiarii și/sau personalul, petrecute în timpul programului de lucru Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.).
Desfasurarea activitatii	Centrul asigură condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu privire la serviciile primite Centrul își stabilește propria procedură privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor care reglementează aspecte 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 Condica de sugestii și reclamații, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Conținutul Condicii 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, furnizorul de servicii sociale care administrează 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. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile este disponibilă la sediul centrului. Condica pentru sugestii/sesizări și reclamații este situată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor. 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. Registru de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor este disponibil la sediul centrului.
Responsabilitati	Conducătorul instituției - Aprobă procedura - Asigură implementarea și menținerea procedurii.

Anexa nr. 3.5 la ROF CENTRU DE ZI PENTRU COPII "SPERANȚA" Vorona Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SUGESTIILE, SESIZARILE SI RECLAMATIILE	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: PO CZV 04	Pagina 5 din 5
		Exemplar nr.: 1

	- Monitorizează prezenta procedură Compartimentul de Asistență socială și Autoritate tutelară - Aplică și menține procedura - Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură
--	--

9. ANEXE

Formulare tipizate:

-Planul de actiuni

-situatie scolara la intrarea precum si la iesirea din centrul de zi.

-fisa de deschidere a cazului

-Planul Personalizat de Interventie.

-fisa psihopedagogica.

10. CUPRINS

Numarul componentei in cadrul procedurii operationale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa,caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale	1
2.	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale	1
3.	Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia sau, dupa, caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale	2
4.	Scopul procedurii operationale	2
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	2
6.	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale	3
7.	Definitii si abrevieri ale termenilor utilizati in procedura operationala	3
8.	Descrierea procedurii operationale Responsabilitati si raspunderi in derularea activitatii	4
9.	Anexe, inregistrari, arhivari	5
10.	Cuprins	5