

Procedura privind sugestiile, sesizările și reclamațiile în Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria

Cuprins

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de efectuare a cercetării aspectelor sesizate de către beneficiarii serviciilor oferite în cadrul *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria*.

Scop

Această procedură are ca scop rezolvarea sesizărilor formulate de beneficiarii minori, familiile acestora, reprezentanții lor legali dar și persoanelor din spațiul public care se adresează *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria*.

Domeniu de aplicare

În relațiile personalului cu beneficiarii serviciilor oferite de CCS.

Serviciul social *Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria*, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:

- Regulamentul de organizare și funcționare
- Regulamentul de ordine interioară
- Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare Serviciul social „Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii” funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative aplicabile domeniului: Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, HG 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, HG nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014
- Standardul minim de calitate aplicabil: Ordin nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

1. Definiții și abrevieri

Servicii sociale - ansamblul de măsuri și acțiuni realizate în cadrul serviciului social licențiat, prin personalul de specialitate pentru implementarea planului de servicii sociale în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planul de intervenție / planul de servicii sociale, în scopul prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, preservării autonomiei și protecției persoanei, prevenirii marginalizării și excluziunii sociale, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții etc., cu respectarea standardelor minime obligatorii în baza cărora a fost licențiat serviciul social;

Furnizor de servicii sociale - persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată în vederea acordării de servicii sociale, care deține licență de funcționare pentru serviciile sociale care fac obiectul prezentului contract de servicii sociale, în conformitate cu prevederile [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

Criterii de eligibilitate – criterii conform cărora o persoană îndeplinește anumite condiții pentru accesarea serviciului social oferit de *Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria*.

Contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între un furnizor de servicii sociale și o persoană beneficiară de servicii sociale sau, după caz, părinții sau reprezentantul legal al copilului beneficiar de servicii sociale în conformitate cu prevederile [art. 45 alin. \(1\) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011](#), cu modificările și completările ulterioare, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

Beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și / sau de dificultate socială, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție / planului de servicii sociale, și care are dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială; persoanele beneficiare de servicii sociale sunt înregistrate în Registrul național de evidență a persoanelor beneficiare de servicii sociale, parte din sistemul integrat informatic de asistență socială, în conformitate cu prevederile [art. 44 alin. \(5\) din Legea nr. 292 / 2011](#), cu modificările și completările ulterioare;

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

D.A.S. Simeria– Direcția de Asistență Socială Simeria

C.C.S. – Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria

D.G.A.S.P.C. – Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului

C.J.R.A.E. – Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională

V.M.I. – Venitul minim de incluziune

Descrierea activității sau procesului

Toți beneficiarii au dreptul de a formula verbal și/sau în scris petiții cu privire la acordarea serviciilor sociale. Indiferent de modalitatea prin care se face petiția, angajații centrului au obligația de a înregistra sesizarea folosind *Fișa de sesizare/reclamație* și de a o propune spre soluționare.

Beneficiarii sunt încurajați de către echipa pluridisciplinară a centrului să-și expună opiniile despre modul cum sunt tratați, indiferent de problema, nemulțumirea, solicitarea sau propunerea pe care o au în ceea ce privește acordarea de servicii.

Fișele de sesizare, reclamații înregistrate sunt verificate zilnic de către coordonatorul centrului pentru a putea fi repartizate spre rezolvare persoanelor desemnate. Echipa Pluridisciplinară a Centrului are obligația de a analiza conținutul sesizărilor, reclamațiilor și sugestiilor, consultând atât beneficiarul cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat, precum și alte instituții care poate contribui la rezolvarea acestora.

Răspunsul petiției va fi dat în maxim 10 zile lucrătoare, termen ce poate fi prelungit cu încă 15 zile de către coordonatorul centrului, în cazul în care situația necesită o cercetare mai amănunțită.

Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea petiției, acesta se poate adresa în scris Direcției de Asistență Socială sau, după caz, instanței de judecată competentă. Copiii și reprezentanții lor legali pot face propuneri/ sesizări anonime, în scris pe care le vor lăsa în cutia de sugestii/sesizări sau reclamații care este accesibilă oricărei persoane interesate. Cutia va fi verificată cel puțin odată pe lună de către coordonatorul centrului.

Sugestii, sesizări sau reclamații mai pot fi adresate în scris și înmânate furnizorului de servicii sociale sau coordonatorului sau la adresa de e-mail spas.simeria@gmail.com. Fiecare sugestie, sesizare sau reclamație va fi înregistrată:

- Înregistrarea se realizează în Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor a centrului, care se află la sediul furnizorului de servicii sociale respectiv în incinta centrului;
- Răspunzător de desfășurarea activității de primire, soluționare și comunicare a reclamațiilor și sesizărilor este coordonatorul centrului;
- Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul coordonatorului;
- Furnizorul de servicii sociale/coordonatorul are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor consultând atât beneficiarul de servicii sociale cât și specialiștii implicați în furnizarea serviciilor sociale și de a formula un răspuns reclamației;
- Dacă soluționarea petițiilor necesită o cercetare mai amănunțită, se va întocmi o anchetă socială;
- Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa instanței de judecată competente.

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

Responsabilități

Rezolvarea petițiilor, în termenul legal, îi revine echipei pluridisciplinare a *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria* cât și furnizorului de servicii sociale prin personalul DAS.

Formularul de distribuire/difuzare

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre avizare și aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului.

Anexe

Anexa 7.1 – Fișa de sesizare, reclamație

**Director Executiv DAS Simeria,
Demian Nicolae**