



**DIRECȚIA DE
ASISTENȚĂ SOCIALĂ
ARAD**

**APROBAT
DIRECTOR GENERAL
OANA PÂRVULESCU**

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ**

EDITIE: 1	<i>Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor</i>						Se aplică începând cu data de: 01.10.2015
COD:							
PO-49-CMI							
ACTUALIZARE	0						

	ELABORAT
Numele și prenumele	Purcil-Șaur Eugen
Semnătura:	
Data:	25.09.2015

COPIA NR.	POSESOR COPIE:
-----------	----------------

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-49-CMI	Actualizare 0 Ediție:1
Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor			Pag. 2/ 7

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Purcil-Şaur Eugen, Stanca Viorica	Consilier Consilier		
1.2	Verificat	Cojocaru Christian	Şef serviciu		
1.3	Verificat	Lucia Bulboacă	Director general adjunct		
1.4	Aprobat	Oana Pârvulescu	Director general		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția/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			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier	Purcil-Şaur Eugen		
3.2	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier	Stanca Viorica		
3.3	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier	Szeplaki-Frenț Dorina		
3.4	Aplicare		Adăpostul de noapte	Asistent social	Meleag Teodor		
3.5	Aplicare		Adăpostul de noapte	Asistent social	Crișan Ramona		
3.6	Aplicare		Adăpostul de noapte	Muncitor calificat	Kassa Ana Veronka		
3.7	Aplicare		Adăpostul de	Inspector de	Ciobanu Paula		

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte			PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		COD: PO-49-CMI		Actualizare 0 Ediție:1	
Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor							Pag. 3/ 7	
			noapte	specialitate				
3.8	Informare		Comp. juridic	Consilier juridic	Mocuța Sorin			
3.9	Informare		Comp. audit	Auditor intern	Matica Daniela			
3.10	Informare		Comp. Managementul Calității	Consilier	Penzes Arpad			

4. Scopul procedurii operaționale

- Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
- Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului prin stabilirea unor pași de derulare a activității procedurate.
- Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe directorul general și directorul general adjunct în luarea deciziilor.
- Definește sarcinile și responsabilitățile personalului implicat
- Asigură conformitatea cu reglementările în vigoare cu privire la activitățile specifice.

5. Domeniul de aplicare

- Procedura stabilește modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare;
- Compartimente implicate: S.P.P.A., Registratura D.D.A.C., Compartiment juridic, Director general adjunct, Director general;

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:

Reglementări internaționale

- Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene

Legislație primară

- Constituția României;
- Legea 197 / 01.11.2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Ordinul nr.2126/2014 al M.M.F.P.S.P.V.

Legislație secundară

- Legea 448 / 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap
- Legea 292 / 2011 a asistenței sociale

Alte documente

- Organigrama instituției
- Regulamentul de organizare și funcționare al D.D.A.C.
- Regulamentul Intern al Adăpostului de noapte
- Regulamentul de ordine interioară al Centrelor de zi pentru vârstnici

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-49-CMI	Actualizare 0 Ediție:1
<i>Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor</i>			Pag. 4/ 7

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

Definiții ale termenilor

Nr.crt	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Abrevieri ale termenilor

Nr.crt	Abrevierea	Termen abreviat
1.	PO	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap	Aplicare, implementare
6.	Ah	Arhivare
7.	D.D.A.C.	Direcția de Dezvoltare și Asistență Comunitară
8.	M.M.F.P.S.P.V.	Ministerul Muncii Familiei Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice
9.	S.P.P.A.	Serviciul Protecție Persoane Adulte
10.	V.S.	Verificarea săptămânală a conținutului cutiei de sesizări și reclamații
11.	I1	Înregistrarea în Registrul de evidență a reclamațiilor și sesizărilor (la sediul obiectivelor S.P.P.A.)
12.	I2	Înregistrarea la Registratura D.D.A.C. Arad
13.	Vz	Vizat
14.	R	Repartizare în vederea soluționării
15.	Rs	Răspuns scris
16.	Mr	Măsurile de remediere a situațiilor semnalate

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități:

S.P.P.A. asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite. Procedura operațională privind modul de formulare, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor are rolul de a stabili modul de comunicare cu beneficiarii, astfel încât aspectele și situațiile care îi nemulțumesc pe aceștia să fie cunoscute, pentru a putea fi remediate în timp util. Procedura reglementează modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-49-CMI	Actualizare 0 Ediție:1
<i>Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor</i>			Pag. 5/ 7

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Sesizare / reclamație olografă întocmită de către reclamant;
- Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor;
- Răspuns scris, adresat reclamantului, întocmit de compartimentul căruia i-a fost repartizată spre soluționare sesizarea / reclamația;

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

Sesizare / reclamație olografă întocmită de către reclamant – Sesizările / reclamațiile, vor privi exclusiv aspecte legate de activitatea S.P.P.A. și evenimente desfășurate în incinta obiectivelor aparținând acestuia și vor cuprinde următoarele: datele de identificare ale reclamantului (cel puțin numele și prenumele), aspectele și situațiile care îl nemulțumesc, data la care a fost întocmită sesizarea și semnătura reclamantului. Acestea se vor întocmi obligatoriu în scris și vor fi introduse în cutia de sesizări și reclamații. Sesizările / reclamațiile care nu întrunesc cerințele specificate mai sus, nu vor fi luate în considerare. Instituția va pune la dispoziția beneficiarilor cele necesare în vederea întocmirii sesizărilor / reclamațiilor.

Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor – va cuprinde: numărul sesizării / reclamației, data înregistrării, numele și prenumele autorului sesizării / reclamației, conținutul pe scurt al acesteia, numele și semnătura persoanelor prezente la deschiderea cutiei de sesizări și reclamații.

Răspuns scris, adresat reclamantului, întocmit de compartimentul căruia i-a fost repartizată spre soluționare sesizarea / reclamația – va conține soluția stabilită și motivarea acesteia.

8.2.3. Circuitul documentelor:

Cutia de sesizări și reclamații, va fi amplasată într-un loc ușor accesibil tuturor beneficiarilor. Beneficiarii pot depune în cutie sesizări / reclamații scrise, cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității. Conținutul cutiei se verifică săptămânal de către șeful S.P.P.A. sau persoanele desemnate de către acesta, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor. Ulterior înregistrării în registrul menționat, documentele vor fi trimise, în cursul săptămânii curente, spre soluționare, către conducerea D.D.A.C. Arad, urmând circuitul specific al documentelor. Sesizările / reclamațiile vor fi arhivate conform Nomenclatorului arhivistic al D.D.A.C.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale:

- Recipient de tip cutie poștală;
- Coli A4;
- Pixuri;
- Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor;

8.3.2. Resurse umane:

- Personalul instituției, cu responsabilități în domeniu.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-49-CMI	Actualizare 0 Ediție:1
<i>Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor</i>			Pag. 6/ 7

8.3.3. Resurse financiare:

- Bugetul D.D.A.C. Arad.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea și derularea operațiunilor și acțiunilor activității: nu este cazul.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Reclamațiile / sesizările cuprind aspectele și situațiile care îl nemulțumesc pe beneficiari și se depun în cutia de sesizări și reclamații. Pentru a fi luate în considerare, reclamațiile / sesizările trebuie să respecte caracteristicile descrise la punctul 8.2.2.;
- Conținutul cutiei este verificat săptămânal, luna, de către șeful S.P.P.A. sau persoanele desemnate de către acesta, în prezența a doi beneficiari;
- Reclamațiile / sesizările se înregistrează pe loc în registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor. Numărul din registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor și data înregistrării vor fi consemnate pe fiecare reclamație / sesizare;
- În cursul aceleiași săptămâni reclamațiile / sesizările se înaintează spre conducerea D.D.A.C. Arad, urmând circuitul documentelor, în vederea repartizării și soluționării acestora;
- Compartimentul către care a fost repartizată spre soluționare speța întocmește răspuns scris în termen de treizeci de zile de la înregistrarea documentului la registratura D.D.A.C. Arad. Răspunsul va fi comunicat reclamatului prin intermediul șefului S.P.P.A., în termenul stabilit;
- Documentele se arhivează conform Nomenclatorului arhivistic al D.D.A.C.

Notă: răspunsurile pot fi contestate conform legislației în vigoare.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- Beneficiarii serviciilor S.P.P.A. sunt consultați și implicați direct în dezvoltarea și adaptarea la nevoile lor a serviciilor oferite;
- Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. Crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	V.S.	I1	I2	Vz	R	Rs	Mr
1	Director general				x	x		
2	Director general adjunct				x			
3	Șef serviciu / persoană desemnată	x	x	x				
4	Registratura D.D.A.C.			x				
5	Compartimentul către care a fost repartizată pentru soluționare speța						x	x
6	Compartiment juridic (vizează)						x	

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DDAC Arad Serviciul Protecție Persoane Adulte – Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-49-CMI	Actualizare 0 Ediție:1
<i>Înregistrarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor</i>			Pag. 7/ 7

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
-								
-								

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2 – 3
4.	Scopul procedurii operaționale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
8.	Descrierea procedurii operaționale	4 - 6
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	7
11.	Cuprins	7