

DIRECTORUL EXECUTIV AL
DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ COMUNITARĂ LUGOJ

DECIZIE

privind aprobarea *Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor / reclamațiilor beneficiarilor Centrului de zi pentru adulți cu dizabilități.*

Directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Comunitară Lugoj

Având în vedere:

- Ordinul 82/2019 privind aprobarea Standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități;
- în temeiul art. 28 din Regulamentul de organizare și funcționare al Direcției de Asistență Socială Comunitară aprobat prin H.C.L.nr.69/26.04.2018 ,
emite prezenta:

DECIZIE:

Art. 1 Se aproba *Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor / reclamațiilor beneficiarilor Centrului de zi pentru adulți cu dizabilități.*

Art. 2 Cu ducerea la îndeplinirea prezentei decizii se încredințează Centrul de zi pentru persoane adulte cu dizabilități.

Art. 3- Prezenta Decizie se comunică:

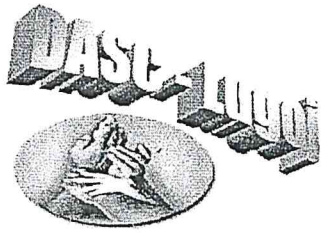
- Compartimentului Registratură – Relații cu publicul;
- Compartimentul Juridic Informatica Arhiva
- Centrul de zi pentru persoane adulte cu dizabilități

DIRECTOR EXECUTIV
as. soc. Angelica Uscat



AVIZAT PENTRU LEGALITATE
cons. jur. Ciprian Muntean

Nr. 402 din 01.10. 2019,
red MC / ex. 3



MUNICIPIUL LUGOJ
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ COMUNITARĂ
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE ADULTE CU DIZABILITĂȚI
Strada Ion Vidu nr. 17 ap. 2
COD FISCAL 16817664
TEL./ FAX 0256 351152
e-mail: czadultilugoj@gmail.com dasclugoj@yahoo.com
www.dasclugoj.ro

PROCEDURĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUTIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR

Prezenta Procedură a fost elaborată în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea Standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea asigurării continue a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.

În cazul în care beneficiarul sau reprezentantul său legal, un salariat al Centrului de zi sau o terță persoană, au de făcut o sesizare sau o reclamație, precum și în vederea exprimării unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în Centrul de zi, se pot adresa direct șefului de centru sau pot depune sesizarea scrisă pentru a fi înregistrată la Centrul de zi sau la Compartimentul Registratură – relații cu publicul din cadrul Direcției de Asistență Socială Comunitară Lugoj.

În funcție de natura sesizării, Directorul executiv al D.A.S.C. va deferi soluționarea celor reclamate șefului Centrului de zi, iar soluția de rezolvare se va comunica în scris în termen de 30 de zile celui care a depus sesizarea.

Beneficiarii și reprezentanții legali sunt informați atât prin discuții individuale cu asistentul social din cadrul Centrului de zi, cât și printr-o sesiune de comunicare de către personalul Centrului de zi, cu privire la prezenta Procedură.

Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc serviciile oferite în cadrul Centrului de zi.

Centrul de zi pune la dispoziția beneficiarilor o cutie destinată depunerii sesizărilor/reclamațiilor cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal, în ultima zi lucrătoare, la ora 14³⁰ de șeful Centrului de zi și asistentul social în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

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

Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea este disponibil la sediul centrului.