PROCEDURA OPERAŢIONALĂ PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI ÎN CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL

Cod: COD PO-CAS-CZ-08

Ediția [I], Revizia [1] , SFÂNTU GHEORGHE , 2023

Avizat/ Aprobat,
Teculescu Petru Mădălin - Primar comuna Sfântu Gheorghe _____

Verificat,
Niță Tamara Iuliana - Secretar general de comuna _____

Elaborat,
Manea Mihaela - Șef centru _____

CUPRINS

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

1.Lista responsabililor cu elaborarea,verificarea,avizarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale:

	Elemente privind responsabilii/operatiunea	Numele si prenumele	Functia
	1	**2**	**3**
1.	Elaborat	Manea Mihaela	Şef serviciu
2.	Verificat	Niță Tamara Ionela	Secretar General de comuna
3.	Aprobat	Teculescu Petru Madălin	Primar

2.Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale.

	Editia sau, dupa caz, revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
1.	Editia I			
2.	Revizia 1			01.03.2023

3. LISTA CUPRINZAND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZA EDITIA SAU, DUPA CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDITIEI PROCEDURII OPERATIONALE

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcţia	Numele şi Prenumele	Data primirii
	1	2	3	4	5	6
3.1.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Contabil	Ionita Aurelia	01.03.2023
3.2.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Irimia Alina	01.03.2023
3.3.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Cocos Corina	01.03.2023
3.4.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Educator	Mitu Vasilica	01.03.2023
3.5.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Psiholog	Rada Mihaela	01.03.2023
3.6.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Asistent social	Manea Mihaela	01.03.2023
3.7.	Aplicare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Asistent medical voluntar	Rusen Mirela Florentina	01.03.2023
3.8.	Aplicare Evidenţă Arhivare	1	Centrul Social de Zi Viitorul	Şef serviciu	Manea Mihaela	01.03.2023
3.9.	Verificare	1	Primăria Sfântu Gheorghe	Secretar general de comună	Niţă Tamara Ionela	01.03.2023
3.10.	Aprobare	1	Primăria Sfântu Gheorghe	Primar	Teculescu Petru Mădălin	01.03.2023

Ediţia se difuzează în suport de hârtie

4. SCOPUL PROCEDURII OPERAŢIONALE

Stabilirea modului de organizare, a obiectivelor şi atribuţiilor care revin Centrului în ceea ce priveşte încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.

4.1. Stabileşte modul de realizare al activităţii în domeniul protecţiei copilului

4.2. Dă asigurări cu privire la existenţa documentaţiei specifice activităţii

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAŢIONALE

1) Procedura descrie activităţile care se desfăşoară în cadrul Centrul Social de Zi Viitorul, în ceea ce priveşte încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.

2) Procedura prezintă etapele şi documentaţia necesară în ceea ce priveşte încetarea furnizării serviciilor sociale oferite de către centru.

3) Lista structurilor, compartimentelor implicate în procesul activităţii

- PRIMĂRIA SFÂNTU GHEORGHE
- CENTRUL SOCIAL DE ZI VIITORUL
- BENEFICIARILOR/REPREZENTANŢILOR LEGALI AI COPIILOR

6. DOCUMENTE DE REFERINŢĂ

6.1. Legislaţie primară

6.1.1. Constituţia României

6.1.2. **Legea nr. 292/2011** Legea asistenţei sociale, cu modificările ulterioare

6.1.3. **Legea nr.197/2012** privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare *(aduse până la 14.10.2019)*

6.1.4. **H.G. nr. 476/2019** pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, și a Hotărârii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale

6.1.5. **H.G. nr. 118/2014** pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, anexele 1-30, *(aduse până la 16.07.2019)*

6.2. Legislație secundară

6.2.1. Codul civil

6.2.2. Codul penal

6.2.3. **H.G. nr. 867/2015** pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările *(aduse până la 06.04.2021)*

6.2.4. **Ordinul MMJS nr. 27/2019** privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

6.2.5. **Ordinul nr. 653/13.03.2019** privind instructiunile pentru implementarea prevederilor legale referitoare la licentierea serviciilor sociale in contextul aprobarii unor noi standarde minime de calitate in domeniul serviciilor sociale si pentru abrogarea unor ordine

6.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne

6.3.1. Regulamentul de Organizare si Funcționare al Centrului Social de Zi Viitorul

7. Definiţii şi abrevieri ale termenilor utilizaţi în procedura operaţională

7.1. Definiţii ale termenilor

În înţelesul Legii 272/2004, termenii şi expresiile folosite au următoarele semnificaţii:

a.	**ancheta socială** este o metodă de investigaţie întemeiată pe diferite tehnici de culegere şi de prelucrare a informaţiei, în scopul analizei situaţiei sociale şi economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităţilor;
b.	**beneficiile de asistenţă socială** sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate familiilor care întrunesc condiţiile de eligibilitate prevăzute de lege;
c.	**beneficiarul** reprezintă persoana care primeşte beneficii de asistenţă socială şi/sau, după caz, servicii sociale;
d.	**comunitatea locală** reprezintă membrii organizaţi ai colectivităţii locale, formele de asociere a acestora, instituţiile administraţiei publice locale, precum şi alte instituţii şi servicii publice ori private de interes local;
e.	**contractarea serviciilor sociale** reprezintă procedura de achiziţionare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condiţiile legii, de către autorităţile administraţiei publice locale;
f.	**Persoană singură** este persoana care se află în una dintre următoarele situaţii: este necăsătorită, este văduvă, este divorţată, are soţul/soţia declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească, are soţul/soţia arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate şi nu participă la întreţinerea copiilor, nu a împlinit 18 ani si este necăsătorită sau are soţul/soţia arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate şi nu participă la întreţinerea copiilor, a fost numită tutore sau i s-au dat în plasament unul sau mai mulţi copii şi este necăsătorită sau divorţată;
g.	**domiciliul** reprezintă adresa la care persoana declară că are locuinţa principală, trecută şi în documentul de identitate al persoanei;
h.	**eligibilitatea** reprezintă setul de condiţii obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potenţialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistenţă socială şi serviciilor sociale;
i.	**grupul vulnerabil** desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-şi pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situaţii de boală, dizabilitate, sărăcie, dependenţă de droguri sau de alcool ori a altor situaţii care conduc la vulnerabilitate economică şi socială;

j.	**Familie monoparentală** este persoana singură şi copiii aflaţi în întreţinerea acesteia şi care locuiesc împreună cu aceasta;
k.	**Uniunea consensuală** este reprezentată de acele cupluri necăsătorite care locuiesc şi se gospodăresc împreună, cu copiii lor şi ai fiecăruia dintre ei;
l.	**locuirea** reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unităţi administrativ-teritoriale fără a deţine o locuinţă principală sau secundară;
m.	**managementul serviciilor sociale** reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităţilor şi resurselor materiale, umane şi financiare ale serviciului/instituţiei/unităţii de asistenţă socială;
n.	**procesul de incluziune socială** reprezintă ansamblul de măsuri şi acţiuni multidimensionale din domeniile protecţiei sociale, ocupării forţei de muncă, locuirii, educaţiei, sănătăţii, informării -comunicării, mobilităţii, securităţii, justiţiei şi culturii, destinate combaterii excluziunii sociale şi asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale şi politice ale societăţii;
o.	**procesul de integrare socială** reprezintă interacţiunea dintre individ sau grup şi mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcţional al părţilor;
p.	**protecţia socială** se defineşte în contextul principiilor, valorilor şi tradiţiilor ce guvernează relaţiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunităţi şi instituţii în statele Uniunii Europene şi reprezintă un ansamblu de măsuri şi acţiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare şi securitate socială pentru întreaga populaţie şi în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecţia socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv şi asistenţa socială noncontributivă;
r.	**serviciile comunitare** sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraş, municipiu şi privesc serviciile acordate la domiciliu şi în centre de zi, precum şi serviciile rezidenţiale adresate exclusiv cetăţenilor din unitatea administrativ teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
s.	**situaţia de dificultate** este situaţia în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viaţă, din cauze socioeconomice, de sănătate şi/sau care rezultă din mediul social de viaţă dezavantajat, şi-a pierdut sau limitat propriile capacităţi de integrare socială; în situaţia de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane şi comunităţi, ca urmare a afectării majorităţii membrilor lor;
ş	**integrare socială** - procesul de interacţiune dintre individ sau grup şi mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcţional al părţilor;

t	**managementul de caz** - reprezintă o metodă de coordonare şi integrare a tuturor activităţilor destinate grupurilor vulnerabile, de organizare şi gestionare a măsurilor de asistenţă socială specifice, realizate de către asistenţii sociali şi/sau diferiţi specialişti, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenţie;
ţ	**plan personalizat de intervenţie**- documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu şi lung, precizând modalităţile de intervenţie şi sprijin pentru beneficiarii aflati in nevoie, prin care se realizeza verificarea acordarii serviciilor si prestatiilor, pe baza evaluarii psihosociale a beneficiarului si a familiei, in vederea prevenirii unui risc social major de excluziune sociala.

În înţelesul Legii 272/2004, termenii şi expresiile folosite au următoarele semnificaţii:

a.	solidaritatea socială, potrivit căreia întreaga comunitate participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport şi măsuri de protecţie socială pentru depăşirea sau limitarea unor situaţii de dificultate, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populaţie;
b.	universalitatea, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistenţă socială, în condiţiile prevăzute de lege;
c.	subsidiaritatea, potrivit căreia, în situaţia în care persoana sau familia nu îşi poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală şi structurile ei asociative şi, complementar, statul;

În sensul prezentei legi, termenii şi expresiile de mai jos au următoarele semnificaţii:

a) **copil** - persoana care nu a împlinit vârsta de 18 ani şi nici nu a dobândit capacitatea deplină de exerciţiu, potrivit legii;

b) **familie** - părinţii şi copiii acestora;

c) **familie extinsă** - rudele copilului, până la gradul IV inclusiv;

d) **familie substitutivă** - persoanele, altele decât cele care aparţin familiei extinse, inclusiv afinii până la gradul IV şi asistenţii maternali care asigură creşterea şi îngrijirea copilului, în condiţiile legii;

e) **plan individualizat de protecţie** - documentul prin care se realizează planificarea serviciilor, prestaţiilor şi a măsurilor de protecţie specială a copilului, pe baza evaluării psihosociale a acestuia şi a familiei sale, în vederea integrării copilului care a fost separat de familia sa într-un mediu familial stabil permanent, în cel mai scurt timp posibil;

f) **plan de servicii** - documentul prin care se realizează planificarea acordării serviciilor şi a prestaţiilor, pe baza evaluării psihosociale a copilului şi a familiei, în vederea prevenirii abuzului, neglijării, exploatării, a oricăror forme de violenţă asupra copilului, precum şi a separării copilului de familia sa;

g) **plan personalizat de intervenţie (PPI)** - este un instrument de planificare şi coordonare, o parte componentă a planului de servicii, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care îşi coordonează intervenţiile în direcţia realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul şi familia sa.

h) **reprezentant legal al copilului** - părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile şi să îndeplinească obligaţiile părinteşti faţă de copil.

Nr.	Prescurtare Definiţie
7.1. AJOFM	Agenţia Judeţeană pentru Ocuparea Forţei de Muncă
7.2. DGASPC	Direcţia Generală de Asistenţă Socială şi Protecţia Copilului
7.3. HCL	Hotărârea Consiliului Local
7.4. HG	Hotărâre de Guvern
7.5. L	Lege
7.6. OUG	Ordonanţa de Urgenţă a Guvernului
7.7. PH	Persoană cu Handicap
7.8. SPCLEP	Serviciul Public Local Comunitar de Evidenţă a Persoanelor
7.9. CZ	Centrul Social de Zi Viitorul

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAŢIONALE

8.1. Relaţia cu clientul este reglementată prin :

- **CODUL ETIC**

Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională.

Codul etic reglementează relaţiile profesionale ale angajaţilor serviciului şi se referă la standardele de conduită ale acestora în relaţiile cu clienţii, colegii precum şi alte categorii de profesionişti.

Codul etic identifică valorile fundamentale care stau la baza misiunii asistenţei sociale, stabileşte un set de standarde de conduită profesională, clarifică responsabilităţile şi acţiunile profesioniştilor care stau la baza conflictelor etice.

- **CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

Carta drepturilor beneficiarilor conţine un set de drepturi ale clienţilor, pe care Centrul Social de Zi Viitorul, le va respecta pe parcursul perioadei de oferire de servicii.

Evaluarea nivelului de satisfacţie a clientului se realizează :

- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacţie client, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil beneficirilor.
- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacţie, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil familiilor beneficiarilor, acolo unde exista aceasta posibilitate ;
- Caietul de sugestii şi reclamaţii, accesibil tuturor clienţilor Serviciului.

În urma aplicării Chestionarelor se realizează evaluarea gradului de satisfacţie a clientului privind activitatea personalului Centrului Social de Zi Viitorul.

8.2. Instrumente de lucru folosite în cadrul Centrului Social de Zi Viitorul:

- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacţie client, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil beneficirilor.
- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacţie, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil familiilor beneficiarilor, acolo unde exista aceasta posibilitate.
- Caietul de sugestii şi reclamaţii, accesibil tuturor clienţilor Serviciului.

9. RESPONSABILITĂŢI

9.1. Conducătorul centrului

9.1.1. Primeşte corespondenta de la mapă şi o direcţionează către persoanele responsabile.

9.1.2. Asigură resursele necesare desfăşurării activităţilor în cadrul procedurii.

9.2. Specialistii

9.2.1. Răspund de întocmirea documentelor conform fişei postului.

9.2.2. Răspund de respectarea procedurii.