

**APROBAT,**  
**Andreeas Novacovici**  
**Președinte Director General**

**Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile**

**Cod P.O. – \_\_\_\_\_**

**Ediția I, Revizia 0**

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și Prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Marian Pîslariu	Director Servicii Sociale	09.12.2022	
2.	Verificat	Andreeas Novacovici	Președinte, Director General	2022	

Avizat,  
Consiliu Director,  
Fondator, Președinte, Director General  
**Andreeas NOVACOVICI**

Director Economic,  
**Janina Arcălean**

Director Comunicare,  
**Codruța Prunariu**

Membrii Co-fondatori:  
**Cristian Lupu**

**Amateo Stan**

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Cod: P.O. –</b>
		<b>Pagina 2 din 11</b>

## Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale	Pagina
	<b>Pagina de gardă</b>	
	<b>Cuprins</b>	
<b>1.</b>	<b>Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Scopul procedurii operaționale</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Domeniul de aplicare a procedurii operaționale</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Descrierea procedurii operaționale</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>Responsabilități și răspunderi în derularea activității</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>Anexe, înregistrări, arhivări</b>	<b>10</b>

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Pagina 3 din 11</b>
<b>Cod: P.O. –</b>		

### 1. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea revizuirii	Data de la care se aplică prevederile ediției sau revizuirii ediției
	1	2	3	4
1.1	Ediția I	-	-	
1.2	Revizia 0	-	-	
1.3	Revizia 1	-	-	
1.4	Ediția II	-	-	
1.5	Revizia 0		-	

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

Nr. crt.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Structura/ Departamentul	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
.	1	2	3	4	5	6	6
.1.	Aplicare	1	Departamentul Serviciul Social Asistenți Sociali  Psiholog  Manager program The Duke of Edinburgh International Award  Departamentul Economic  Departamentul Comunicare	Director S.S.  Co-fondator   Director economic  Director de comunicare	Marian Pîslariu* Nicoleta Căpriș  Cristian Lupu Ioan Pristavu  Janina Arcălean  Codruța Prunariu		
2.2	Informare	1	Consiliu Director  Membrii  Serviciul Economic Serviciul Comunicare	Președinte Director G. Co-fond. Co-fond. Director Director	Andreeas Novacovici* Cristian Lupu Amateo Stan Janina Arcălean Codruța Prunariu		

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
<b>Cod: P.O. –</b>		<b>Pagina 4 din 11</b>

2.3	Evidență	1	Secretariat	Secretar	Ana Maria Iatan		
2.4	Arhivare	1	Serviciul Social	Asistent social Asistent social	Nicoleta Căpriș		

\* Directorii de servicii vor aduce la cunoștință procedura operațională colegilor din cadrul serviciului pe care-l coordonează în cadrul Asociației YouHub Association, iar aceștia din urmă vor transmite informațiile către întreg personalul angajat

### 3. Scopul procedurii operaționale

3.1 Scopul acestei proceduri este de a stabili modalitatea prin care YouHub Association asigură organizarea unui sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite.

3.2 Oferă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;

3.3 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;

3.4 Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe Președinte/Directorul General, în luarea deciziilor;

3.5 Asigură respectarea întocmai a legislației în vigoare cu privire la întocmirea procedurilor în cadrul Asociației YouHub Association

### 4. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

#### 4.1. Precizarea/definirea activității la care se referă procedura operațională

Ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate CZ are scopul de a realiza un circuit de soluționare.

#### 4.2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea privată

Prin implementarea acestei proceduri se realizează dreptul beneficiarului de a se adresa în nume propriu sau, după caz, prin intermediul reprezentantului legal, membrii familiei lărgite. În vederea realizării unitare a acestei proceduri, este necesară respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

În sensul ordonanței menționate anterior, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice ori private.

#### 4.3. Principalele activități de care depinde procedura operațională sunt:

Prin aplicarea procedurii privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor / aspectelor negative din asociație se urmărește respectarea următoarelor etape: primire petiție, înregistrare, desemnarea persoanei/persoanelor responsabile cu soluționarea, soluționare, redactarea răspunsului către petent.

#### 4.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurale; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

- Reprezentantul legal/persoana de referință, membrii familiei (după caz);

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>  <b>Cod: P.O. –</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Pagina 5 din 11</b>

- Copilul/tânărul care frecventează , proiectele și Centrele de Zi;
- Personalul care lucrează în proiecte și Centre de Zi.

**4.5. Beneficiarii rezultatelor acestei proceduri sunt angajații din centrul de zi, copiii și familiile acestora/reprezentanții legali/persoane de referință cât și alte persoane importante pentru beneficiar.**

## **5. Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale**

### **5.1. Reglementări internaționale:**

- Standardele internaționale de control managerial
- Convenția ONU cu privire la drepturile copilului
- Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități

### **5.2. Legislația primară:**

- Ordinul nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor
- Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/manAGERIAL și controlul Financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor
- **Legea 272/2004 republicata**

### **5.3. Legislația secundară:**

- Legea nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social
- Codul deontologic al profesiei de asistent social nr. 1 din 14 decembrie 2007, Publicat în MO nr. 173/06 marite 2008

### **5.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale asociației:**

- R.O.F. al Centrului de Zi
- R.O.I. al Asociației YouHub Association;
- Fișele de post ale angajaților.
- Declarația de asumare și respectare a politicii PSEA;
- Carta drepturilor beneficiarului

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1 Pagina 6 din 11</b>
<b>Cod: P.O. –</b>		

## 6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

### 6.1 Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură Operațională	Procedură aplicabilă unui serviciu/compartiment/birou sau unui număr limitat de persoane din cadrul unui departament aparținând Asociației YouHub Association
2.	Ediție a unei proceduri operaționale/operațională operațională	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale sau operațională, 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, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
4.	Instrucțiune de lucru	Describe pașii ce trebuie derulați în desfășurarea unei activități/operațiuni.
5.	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, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
6.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

### 6.2 Abrevieri utilizate în cadrul procedurii operaționale:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.S.	Procedura operațională
2.	P.O.	Procedură operațională
3.	E.	Elaborare
4.	V.	Verificare
5.	A.	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1 Pagina 7 din 11</b>
<b>Cod: P.O. –</b>		

7.	Ah.	Arhivare
8.	IL	Instrucțiune de lucru
9.	Av.	Avizare
10.	M.	Monitorizare
11.	R.	Revizie
12.	Ev.	Evidență
13.	R.O.F.	Regulament de organizare și funcționare
14.	R.I.	Regulament intern
15.	P.S.E.A.	Protecție împotriva exploatării abuzului sexual
16.	C.D.	Consiliul Director
17.	D.V.I.	Deprinderi de Viață Independentă
18.	CZ	Centrul de Zi

## 7. Descrierea procedurii operaționale

### 7.1 Generalități

Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează CZ. Sunt asimilate petițiilor și solicitărilor scrise prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea asociației YouHub Association.

### 7.2 Documente utilizate

#### 7.2.1 Lista și proveniența documentelor

<b>1.</b>	Sesizarea/reclamația sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, de către petiționar;	Petent: reprezentant legal al copilului, părinte, altă persoană
<b>2.</b>	Declarație scrisă a angajatului în funcție de conținutul petiției	Orice angajat al Asociației
<b>3.</b>	Adresă răspuns	Conducerea Asociației

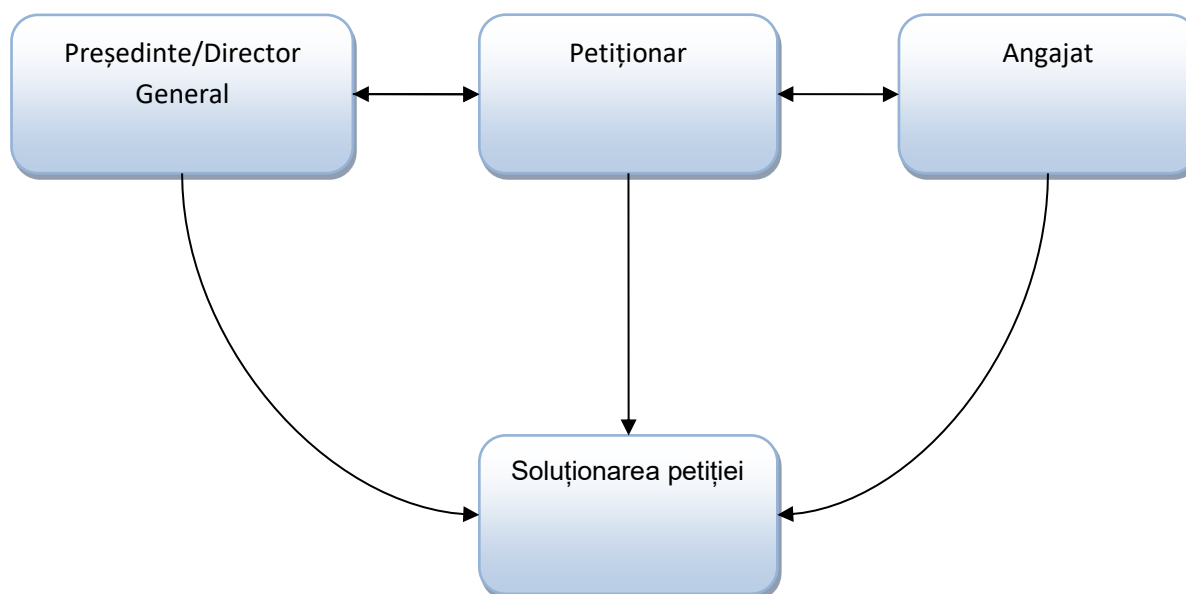
#### 7.2.2 Conținutul și rolul documentelor

<b>1.</b>	Sesizarea/reclamația sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, de către petiționar;	Enunțarea și/sau descrierea problemei de către petiționar
<b>2.</b>	Declarație scrisă a angajatului în funcție de conținutul petiției	Descrierea modalităților de evaluare și intervenție în funcție de conținutul petiției

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
<b>Cod: P.O. –</b>		<b>Pagina 8 din 11</b>

<b>3.</b>	Adresă răspuns	Modalitatea de soluționare a petiției/propunere de conciliere
-----------	----------------	--

### 7.2.3 Circuitul documentelor



### 7.3 Resurse necesare

7.3.1 Resurse materiale. Elemente de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, laptop-uri, acces la Microsoft Office, internet, imprimantă, dispozitive de stocare a informațiilor, teste de evaluare, jocuri, jucării, mobilier pentru copii și tineri adaptat, autovehicul;

7.3.2 Resurse umane: toți specialiștii din Asociația YouHub Association – Serviciul Social care sunt implicați prin atribuțiile sarcinilor de serviciu în activitatea de admiterea beneficiarilor în centrul de zi DVI „Eva Jensen”

7.3.3 Resurse financiare: sunt asigurate prin donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate, precum și din resurse proprii, proiecte/linii de finanțare POCU/POSDRU

### 7.4 Modul de lucru

#### 7.4.1 Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului
- Adresa de e-mail [whiselflower@yohub-association.ro](mailto:whiselflower@yohub-association.ro) unde se pot trimite sesizări.
- Conținutul cutiei se verifică lunar de către Președinte/Director General;
- La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la



<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>  <b>Cod: P.O. –</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Pagina 9 din 11</b>

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 Președinte/Directorul General, ale cărei atribuții se înscriu în fișa postului
- Sugestiile, sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare;
- Sugestiile/reclamațiile care pot face obiectului unei infracțiuni prevăzute de Codul Penal sau Codul Civil, vor fi referite cu celeritate către organele de cercetare abilitate;
- Sugestiile/reclamațiile care conduc la încălcarea regulamentului PSEA prevăzut în ANEXA la Contractul de muncă al angajaților, vor fi aduse cu celeritate la cunoștința Comitetul PSEA, conform metodologiei PSEA asumate;

#### **7.4.2 Derularea operațiunilor și acțiunilor activității**

- CZ primește petițiile sosite prin intermediul **Cutiei de sugestii și reclamații**, a Poștei, prin e-mail sau înmânate personal Președintelui/Director General;
- Persoana responsabilă desemnată de Președinte/Director General cu înregistrarea petițiilor din cadrul asociației desface plicurile, înregistrează documentul în registrul de intrari-iesiri, în aceeași zi în care a fost primit ;
- În cazul petițiilor transmise electronic, persoana responsabilă prindează conținutul e-mailului, înregistrează documentul în **Registru de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor** în aceeași zi în care a fost primit ;
- Ca urmare a sesizării, Președinte/Directorul General va efectua o cercetare prealabilă, urmând să dispună măsurile de soluționare/ modul de rezolvare (răspuns favorabil, răspuns nefavorabil, propunere orientare spre altă instituție/ autoritate și care, clasare, măsuri luate etc.).

**7.4.3 Valorificarea rezultatelor activității.** Sesizările și reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și seriozitate, iar persoana în cauză primește răspunsul, în scris.

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Pagina 10 din 11</b>
		<b>Cod: P.O. –</b>

### 8. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Compartimentul ( postul)/actiunea (operatiunea)	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Marian Pîslariu - Director Serviciu Social	E.							
2	Andreeas Novacovici – Președinte, Director General Adjunct		V.						
3	Andreeas Novacovici – Președinte, Director General Adjunct			Av.					
4	Andreeas Novacovici – Președinte, Director General Adjunct				A.				
5	Consiliul Director Andreeas Novacovici – Președinte, Director General Adjunct Cristian Lupu – membru co-fondator Amatei Stan - membru co-fondator					M.			
6	Marian Pîslariu – Director serviciu social						R.		
7	Ana Maria Iatan -Secretar							Ev.	
8	Nicoleta Căpriș – asistent social								Ah.

### 9. Anexe, înregistrări, arhivări

#### Formular – Registrul de evidență a sugestiilor / sesizărilor / reclamațiilor

#### 9.1. Înregistrări

(1) Nu este cazul;

<b>Asociația YouHub Association</b>	<b>Procedura operațională privind sugestiile/sesizările și reclamațiile din Centrul de Zi pentru Deprinderi de Viață Independentă</b>  <b>Cod: P.O. –</b>	<b>Ediția I Nr. de ex. 1</b>
<b>Serviciul Social</b>		<b>Revizia 0 Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Pagina 11 din 11</b>