



**MUNICIPIUL SUCEAVA**  
**B-dul 1 Mai nr. 5A, cod: 720224**  
**[www.primariasv.ro](http://www.primariasv.ro), [primsv@primariasv.ro](mailto:primsv@primariasv.ro)**  
**Tel: 0230-212696, Fax: 0230-520593**

**DIRECȚIA DE ASISTENȚA SOCIALĂ**  
**Serviciul Ajutoare Sociale**

---

---



**Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor  
la Cantina de ajutor social Suceava**

Cantina prin serviciile oferite este interesată să respecte și să promoveze cu prioritate interesul persoanei beneficiare precum și protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

Pentru acordarea serviciilor fără nici un fel de discriminare și în condiții egale pentru toți, cantina stabilește un set de obligații în sarcina beneficiarilor, pe care le aduce la cunoștința acestora și a personalului.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant a avut în vedere activități care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care cantina dispune .

Cantina de ajutor social Suceava a fost reabilitată în anul 2008, când au fost efectuate lucrări de refacere a fluxului tehnologic al bucătăriei, realizarea separării accesului personalului de accesul mărfii, amenajarea unui vestiar pentru personal dimensionat corespunzător, depozit pentru materiale de curățenie precum și lucrări de reparații de finisaje și instalații. În acest sens s-au realizat lucrări de reparații tencuieli interioare și exterioare, vopsitorii, înlocuirea tamplăriei interioare și exterioare, înlocuire pardoseli gresie și placări cu faianță, compartimentări ale spațiului existent pentru îndeplinirea cerințelor normelor igienico-sanitare pentru tipul de activitate ce se desfășoară , înlocuire instalații electrice și sanitare, reparații instalație termică interioară. Fluxul tehnologic realizat elimină posibilitatea intersectării veselei, tacâmurilor și obiectelor accesorii utilizate cu cele ce vor intra în folosință , inclusiv a traseului de evacuare al gunoiului menajer. Colectarea și stocarea deșeurilor menajere provenite de la bucătărie, se face cu ajutorul europubelelor amplasate în exteriorul clădirii la o distanță, care elimină posibilitatea afectării spațiului de deservire, respectiv pe o platformă betonată. Cantina este compartimentată astfel: bucătărie, sală de mese, spălător, încăpere pentru frigidere, magazie pentru veselă, magazie pentru alimente. Bucătăria ocupă două încăperi și este dotată cu: 2 plite cu cuptor , 2 oale sub presiune, 3 marmide , 1 combină frigorifică, 1 masa de lucru, 1 raft pentru depozitat ustensile, cantar electronic pentru porționarea alimentelor, robot pentru tocat legume, mașină curățat cartofi, robot pentru tocat carne. De asemenea lângă camera de pregătire a mesei este magazia pentru veselă în care se află un cântar balanță și rafturi pentru depozitarea vaselor. Cantina are o cameră frigorifică dotată cu 3 lăzi și un dulap frigorific, Cantina de ajutor social are două grupuri sociale unul pentru personalul de deservire și unul pentru asistați , o spălătorie, vestiar pentru personal, magazie pentru materiale, beci și garaj. Pentru beneficiarii ca iau masa la sediul cantinei, există o sală de mese, suficient de spațioasă și dotată corespunzător cu mobilierul necesar, tacâmuri și veselă. Intrarea în cantină și accesul în spațiile comune permit inclusiv deplasarea beneficiarilor aflați în scaune cu rotile.



Cantina respectă normele sanitare legale pentru prevenirea și combaterea infecțiilor cu privire la: colectarea, împachetarea, manevrarea și furnizarea hranei și a alimentelor de bază, manevrarea și păstrarea echipamentelor de bucătărie, a veselei și tacâmurilor, colectarea și păstrarea probelor de alimente pentru teste de laborator, colectarea, manevrarea și depozitarea deșeurilor, .

Gradul de satisfacție al beneficiarilor în ceea ce privește serviciile oferite de Cantina de ajutor social este evaluat calitativ de către inspectorii de specialitate din cadrul Serviciului Ajutor social prin interviu nestructurat , discuții libere cu persoanele asistate , chestionare și cantitativ prin numărul de reclamații înregistrate, prin numărul de cereri soluționate, numărul de persoane beneficiare ale serviciilor cantinei de ajutor social, evaluările din media (presă și televiziune).

În vederea creșterii gradului de satisfacție a beneficiarilor se are în vedere cunoașterea nivelului de mulțumire sau nemulțumire a beneficiarilor în ce privește meniul și serviciile oferite de către angajații cantinei de ajutor social.

În acest sens se întocmesc chestionare pentru stabilirea gradului de satisfacție a beneficiarilor în ceea ce privește, meniul, calitatea și cantitatea produselor servite, serviciile oferite precum și stabilirea relației cu personalul cantinei. Acestea se aplică pe diferite categorii de beneficiari, o dată pe an . După centralizarea și evaluarea acestor chestionare, se stabilește gradul de satisfacție a beneficiarilor, în funcție de răspunsurile la itemii urmăriți. Dacă se constată nemulțumiri în rândul beneficiarilor acestea se analizează și se stabilesc măsuri de corectare a acestora.

De asemenea se ține cont de opțiunile culinare ale beneficiarilor la stabilirea meniului săptămânal și se pun în practică sugestiile beneficiarilor, menționate în condica de sugestii și reclamații.

Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Reclamațiile și sesizările se pot face verbal în cadrul programului zilnic sau scris prin înregistrarea sesizării condica de sugestii și reclamații, înscrierea în registrul de audiențe.

**Director DAS**  
**Narcisa Marchitan**



**Sef Serviciu**  
**Potoroacă Paraschiva**

