

## Procedura de reclamație - Echipe mobile de asistență

ACTUALIZAT: 06/02/2025

**Articolul 21 din secțiunea 5 a Decretului din 9 mai 2019** al Consiliului mixt referitor la aprobarea și metoda de subvenționare a centrelor de integrare și pentru asistență în regim de urgență.

*(...)Fiecare centru stabilește procedura de înregistrare și gestionare a reclamațiilor utilizatorilor în regulamentul său intern.*

*Această procedură descrie cum se depun reclamațiile, cum este evaluată admisibilitatea acestora, cum sunt prelucrate reclamațiile și cum sunt rezultatele comunicate utilizatorilor.*

*În broșurile informative și/sau pe site-ul web al centrului trebuie să fie disponibil un formular de reclamație în limbile franceză și olandeză (...).*

Orice formă de violență sau abuz comisă de un membru al echipei Samusocial împotriva unui beneficiar este strict interzisă și va fi sancționată. În cazul în care un beneficiar consideră că a suferit un abuz din partea unui membru al personalului, echipa Samusocial din Bruxelles îi recomandă să depună o reclamație prin una din următoarele modalități:

**Intern:** Prin intermediul formularului de reclamație care este disponibil pe site-ul Samusocial sau al formularului primit de la una dintre echipe, la cerere. Beneficiarul poate completa acest formular de reclamație pe cont propriu sau cu ajutorul unei persoane de încredere, la alegerea sa. Odată completat, formularul trebuie trimis prin poștă la următoarea adresă:

**Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht** à l'attention du « **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** ».

Cu condiția ca reclamantul să poată fi contactat telefonic sau prin e-mail, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (sau, în absența acestuia, reprezentantul său) va avea la dispoziție **sapte zile lucrătoare** pentru a trimite reclamantului o confirmare de primire, informându-l cu privire la măsurile care urmează să fie luate în legătură cu reclamația.

În cazul în care reclamația este considerată admisibilă, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires va avea la dispoziție o perioadă de trei luni pentru monitorizarea corespunzătoare și va contacta reclamantul pentru a-l informa cu privire la concluziile investigației (perioada de trei luni poate fi prelungită în anumite situații specifice și excepționale și pe baza unei justificări din partea Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). Cu condiția ca reclamantul să poată fi contactat prin e-mail sau telefon, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires va contacta reclamantul la sfârșitul procedurii pentru a-l informa cu privire la concluziile investigației și cu privire la posibilele căi de atac în cazul în care beneficiarul nu este mulțumit de rezultat.

**Extern:** Dacă utilizarea procedurii interne de reclamație nu este posibilă sau dacă beneficiarul consideră că răspunsul la reclamație nu este corect, acesta poate depune o reclamație la Vivalis.brussels, Administrația Comisiei comunitare comune. Reclamațiile pot fi făcute în scris sau online. Datele de contact sunt cele de mai jos:

**Vivalis.brussels, Administrația Comisiei comunitare comune a Regiunii Capitalei Bruxelles:** Rue Belliard 71, box 1, 1040 Bruxelles - Tel: 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> or <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>