

ȘCOALA GIMNAZIALĂ „URUGUAY”

București, sector 1, Str. Virgiliu, nr. 40

Procedura operațională

SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI A RECLAMAȚIILOR

Ediția I, Revizia 1

Cod: PO-02

Exemplar controlat

Nr. 1

Valabil de la data:

Reproducerea, utilizarea sau difuzarea către o terță parte a acestui document, fără acordul scris al Școlii, nu este permisă!

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 1/11
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Michel Theodora Marcu Ioana Georgescu Monica	Director Responsabil Membru		
2.	Verificat	Marcu Ioana	Responsabil Comisie		
3.	Aprobat	Michel Theodora	Director		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau reviziei ediției
1.	Ediția I	Elaborarea ediției inițiale	Conform Ordinului MENCs nr. 5079/2016	Data aprobării prin decizia Directorului
2.	Ediția I, Revizia 1		Conform Ordinului secretarului general al Guvernului nr. 400/2015, actualizat prin Ordinul nr. 200/2016	

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 2/11
		Exemplar nr. 1

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1.	Aplicare	1	Comisiile metodice	Responsabili Comisii			
2.	Informare	2	C.E.A.C.	Responsabil Comisie	Marcu Ioana	Prin intermediul adresei de e-mail/avizier	
3.	Arhivare	3	Secretariat	Secretar	Jelea Mihaela		
4.	Evidență	4	C.E.A.C.	Responsabil Comisie	Marcu Ioana		
5.	Aprobare	5	Conducere	Director	Michel Theodora		

4. Scopul procedurii

4.1. Scopul general

Prezenta procedură are în vedere plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută de către un beneficiar sau de către terțe persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau despre produsele/serviciile furnizate de către unitatea de învățământ.

4.2. Scopuri specifice

4.2.1. Stabilește modul de realizare a activității de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, compartimentele și persoanele implicate.

4.2.2. Asigură existența documentației care stă la baza procesului de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4 Pag. 3/11 Exemplar nr. 1

4.2.3. Stabilește responsabilitățile privind soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor la nivelul școlii.

4.2.4. Asigură personalul necesar pentru soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor înregistrate în activitatea instituției.

4.2.5. Reglementează măsurile de intervenție necesare pentru soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor și restabilirea funcționării în bune condiții a instituției.

5. Domeniul de aplicare

5.1. Procedura se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de către unitatea de învățământ, dar și personalului școlii.

6. Documente de referință

6.1. Legislație primară

- Legea nr. 1/2011 Legea educației naționale, cu modificările și completările ulterioare.

6.2. Legislație secundară

- Ordinul nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial;
- Ordinul nr. 200/2016 pentru modificarea Codului controlului intern/managerial;
- Ordinul MENCȘ nr. 5079/2016 - aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar publicat în Monitorul Oficial nr. 720 / 19.09. 2016.

6.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al instituției;

– Regulamentul de Ordine Interioară.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 4/11
		Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1. Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților; Compartiment = departament / serviciu / birou / etc.; Conducătorul Compartimentului = Director/șef birou/ șef serviciu, etc.; <i>PS</i> (Procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente; <i>PO</i> (Procedură operațională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unui singur compartiment;
2.	Sesizare	Formulare făcută în scris ori prin poșta electronică cu privire la lipsa conformității produselor/serviciilor educaționale, prin care se aduce la cunoștință o posibilă încălcare a drepturilor și intereselor beneficiarilor.
3.	Reclamație	Formulare făcută în scris ori prin poșta electronică cu privire la lipsa conformității produselor/serviciilor oferite de instituție sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor beneficiarilor și prin care se solicit pretenții materiale sau de altă natură.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 5/11
		Exemplar nr. 1

7.2. Abrevieri:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	ROI	Regulament de Ordine Interioară
3.	E.	Elaborare
4.	V.	Verificare
5.	A.	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	Ah.	Arhivare
8.	C.A.	Consiliul de Administrație
9.	A.R.A.C.I.P.	Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar
10.	M.E.N.	Ministerul Educației Naționale

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Procedura vizează descrierea modului de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor înregistrate în cadrul activității instituției de învățământ.

Documentul are de asemenea rolul de a stabili persoanele abilitate a soluționa sesizările și reclamațiile înregistrate, precum și mijloacele de remediere a acestor situații.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4 <hr/> Pag. 6/11 <hr/> Exemplar nr. 1

8.2. Modul de lucru

1. **Plângerea** făcută sub formă de sesizare sau reclamație trebuie să conțină următoarele elemente:
 - a. datele de identificare ale reclamantului, inclusiv o adresă oficială (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, casuța poștală, fax, etc.)
 - b. obiectul plângerii;
 - c. dovezi (comunicări scrise).

2. Plângerea făcută sub formă de sesizare sau reclamație trebuie să fie adresată Directorului instituției, care are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea acesteia.

3. Plângerea făcută sub formă de sesizare sau reclamație se face prin comunicare în scris (poștă, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul școlii și primește un număr de înregistrare.

4. În cazul plângerilor care au ca obiect aspecte ale managementului instituțional, conducerea unității va analiza situația, va solicita punctele de vedere ale persoanelor abilitate/ ale membrilor Consiliului de administrație (dacă este cazul), va formula răspunsul și va lua măsurile ce se impun.

5. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului școlii, directorul unității va constitui o comisie în vederea soluționării acesteia, alcătuită din președinte (director), membri (responsabilul catedrei/comisiei metodice/comisiei de lucru/compartimentului/serviciului alt membru al catedrei/ariei comunicare/compartimentului/serviciului), secretar (un cadru didactic).

6. Directorul școlii va convoca comisia constituită pentru soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor, înștiințează asupra conținutului plângerii și delegă comisia spre rezolvarea plângerii.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4 <hr/> Pag. 7/11 <hr/> Exemplar nr. 1

7. Comisia se întrunește la o data și oră stabilite, analizează cauza, solicit și obține, dacă e nevoie, probe sau informații suplimentare și decide asupra obiectului plângerii – prin consemnarea în procesul-verbal al comisiei de analiză.

8. Coordonatorul comisiei înmânează procesul-verbal al comisiei de analiză directorului, care avizează soluția propusă și dispune măsurile care se impun.

9. Dacă este cazul, în mod special dacă directorul nu este de acord cu soluția propusă considerând că încalcă prevederile legale, acesta poate supune problema atenției Consiliului de Administrație/Consiliului Profesoral, prezentând concluziile din procesul-verbal al comisiei de soluționare a plângerii și solicitând un punct de vedere.

10. Dacă nici în această situație nu se identifică o soluție care să se încadreze în prevederile legale, directorul unității va solicita sprijinul Oficiului juridic al ISMB.

11. O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea.

12. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor se încheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicare intern și extern referitoare la cauză, într-un dosar numerotat identic cu plângerea aferentă înregistrată inițial în registrul unic.

13. Soluționarea plângerilor se va face în cel mai scurt timp posibil având în vedere ca termenul legal de 45 de zile de la data înregistrării la secretariatul instituției, să fie respectat.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4 <hr/> Pag. 8/11 <hr/> Exemplar nr. 1

14. În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră necesară o cercetare mai amănunțită, directorul poate prelungi termenul legal, în funcție de situație, cu anunțarea petentului.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- încăpere cu birou și scaune;
- fișet pentru acte cu regim special;
- calculator cu imprimantă conectat la internet;
- linie telefonică pentru legături operative cu persoanele implicate în realizarea activității procedurate;
- rechizite specifice – hârtie xerox, caiete, dosare, pixuri, agrafe, capsator, perforator.

8.3.2. Resurse umane

- secretar;
- personal didactic/didactic auxiliar/nedidactic;
- conducerea Școlii – director.

8.3.3. Resurse financiare

Materialele necesare desfășurării activității, precum și formularele tip se vor aproviziona de către compartimentul de resort al școlii, din creditele bugetare cu această destinație.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 9/11
		Exemplar nr. 1

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
1.	Plângerea făcută sub formă de sesizare sau reclamație în scris de către reclamant	E.				
2.	Verificarea sesizării sau reclamației de către persoana responsabilă		V.			
3.	Analiza și adoptarea soluției			A.		
4.	Aplicarea procedurii de către personalul Școlii implicat în soluționarea sesizărilor și reclamațiilor				Ap.	
5.	Arhivarea documentelor					Ah.

- I. Petentul;
- II. Directorul unității de învățământ;
- III. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor;
- IV. Persoanele implicate;
- V. Persoana cu atribuții de arhivă.

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 10/11
		Exemplar nr. 1

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă/ cod formular	Denumirea anexei/ formularului	Elaborator	Aprobă	Nr. de exempla re	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						loc	perioadă	
	Copertă	-----	-----	-----	-----	Arhivă	Cf. nomenclator arhivistic	-----
F-01-PO-02	Proces-verbal al Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor	Comisia	-----	-----	-----	Arhivă	Cf. nomenclator arhivistic	-----

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	Cod: PO-02	Revizia 1 Nr. de ex. 4
		Pag. 11/11
		Exemplar nr. 1

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0.	Coperta	0
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1/11
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	1/11
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2/11
4.	Scopul procedurii operaționale	2/11
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3/11
6.	Documentele de referință aplicabile	3/11
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4/11
8.	Descrierea procedurii operaționale	5/11
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9/11
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	10/11
11.	Cuprins	11/11

Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex.
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	F-01-PO-02 Proces-verbal	Revizia 1 Nr. de ex. <hr/> Pag. 1/2 <hr/> Exemplar nr. 1

PROCES-VERBAL

Încheiat astăzi,, în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depuse de....., la data....., înregistrate în unitate cu nr.....

Având în vedere cele menționate în sesizare/reclamație, Comisia stabilește următoarele demersuri care vor fi făcute în vederea soluționării cauzei:

1.....

2.....

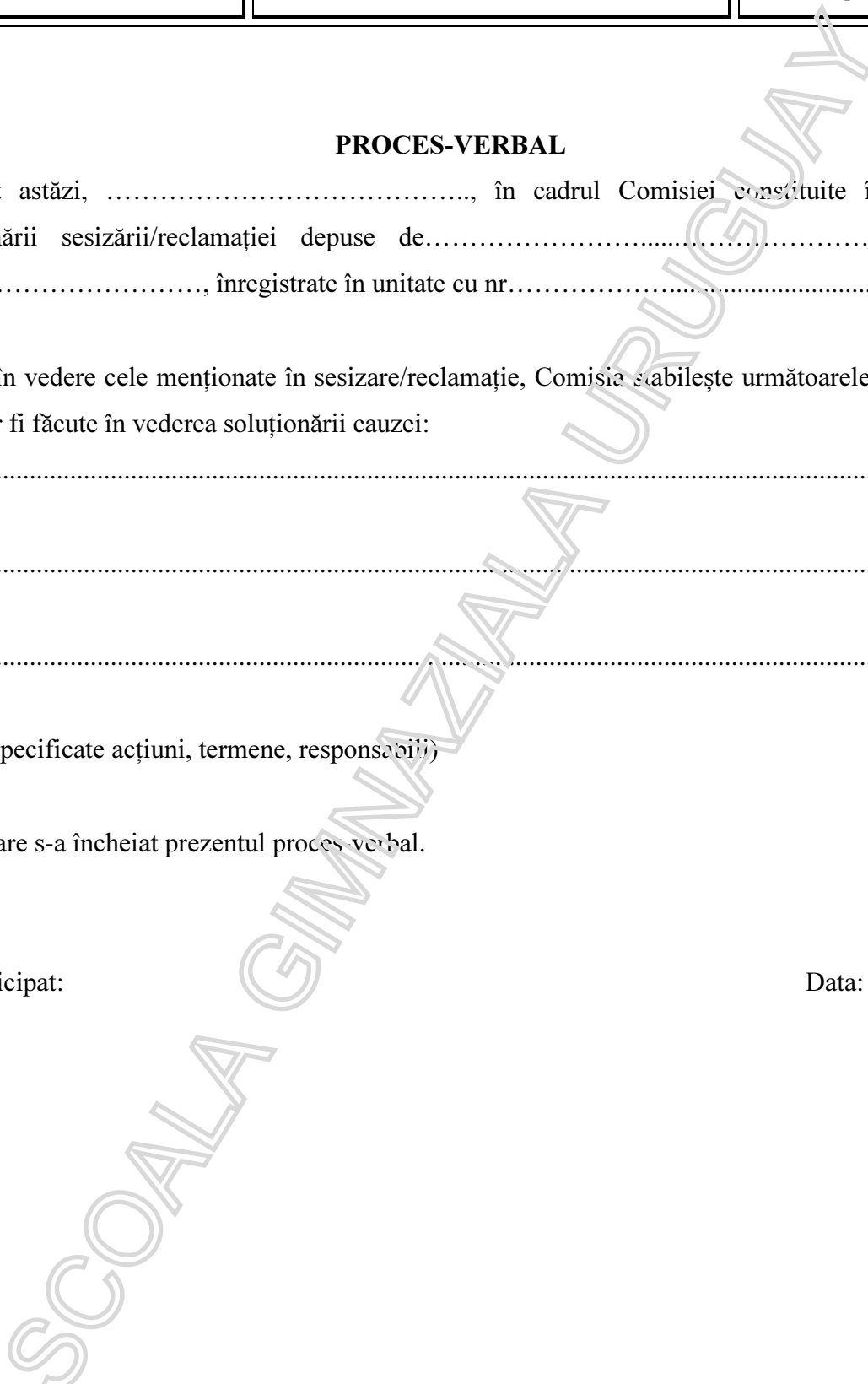
3.....

(vor fi specificate acțiuni, termene, responsabili)

Drept care s-a încheiat prezentul proces-verbal.

Au participat:

Data:



Școala Gimnazială „URUGUAY”, București	Procedura operațională Soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor	Ediția I Nr. de ex. 4
Comisia de evaluare și asigurare a calității C.E.A.C.	F-01-PO-02 Proces-verbal	Revizia 1 Nr. de ex. 4 <hr/> Pag. 2/2 <hr/> Exemplar nr. 1

PROCES-VERBAL

Încheiat astăzi,, în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depuse de....., la data....., înregistrate în unitate cu nr.....

În vederea soluționării sesizării/reclamației, au fost întreprinse până la această dată următoarele demersuri:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Având în vedere cele menționate mai sus, am constatat următoarele
/propunem următoarele soluții acestei situații care vor fi înaintate spre aprobare conducerii unității.

Drept care s-a încheiat prezentul proces-verbal.

Au participat:

Data: