 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Scoala Gimnaziala „I.A.Bassarabescu” Ploiești	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR	Ediția: II
	SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR Cod: PO-CEAC 44 <i>Nr. 1611 / 06.09.2019</i>	Revizia: 0
		Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR
Cod: PO-CEAC 44

Ediția II, Revizia 0, Data : 04 SEPTEMBRIE 2019

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


Nr. crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Crăciun Daniela Cucu Anișoara	Membru CEAC	03.09.2019	<i>[Signature]</i>
1.2.	Verificat	Dinu Ioniță Laura	Coordonator CEAC	03.09.2019	<i>[Signature]</i>
1.3.	Avizat	Matei Andreea	Director	03.09.2019	<i>[Signature]</i>
1.4.	Aprobat	Matei Andreea	Director	04.09.2019	<i>[Signature]</i>

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate:

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
	1	2	3	4
2.1	Ediția I, Revizia 0	Elaborarea ediției inițiale	Conform standardelor de evaluare periodică ARACIP	
2.2	Ediția II, Revizia 0	Structura procedurii	Cf. Instrucțiunii MEN nr. 1/2018	
2.3.	Revizia 1			

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

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data Primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Scoala Gimnaziala „I.A.Bassarabescu” Ploiești	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR		Ediția: II
	SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR Cod: PO-CEAC 44		Revizia: 0
			Exemplar nr. 1

3.1.	Aplicare	1	CEAC	Membrii Comisiei	<i>[Signature]</i>	03.09.2019	
3.2.	Informare	electronic	CEAC	Coordonator		03.09.2019	
3.3.	Evidență	1	CEAC	Coordonator		03.09.2019	
3.4.	Arhivare	1	Secretariat	Secretar			

4. Scopul procedurii :

Aceasta procedura se refera la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcuta de către un beneficiar sau de catre terte persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau despre produsele/ serviciile furnizate de catre instituție.

5. Aria de cuprindere :

Această procedură se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de instituție, dar și personalului din cadrul Școlii Gimnaziale "I.A.Bassarabescu" Ploiești.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale :

6.1 Legislație națională primară (legi, ordonanțe de urgență)

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


6.2 Legislație națională secundară (hotărâri de guvern, ordine, etc.)

- O.M.E.N.C.S nr. 5079 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar
- decizii ISJPH Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Regulamentul de ordine interioară;
- OSGG nr. 600 din 20 aprilie 2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Instrucțiunea MEN 1/2018 M.Of. 481 din 12 iunie 2018;

+ **LEGISLAȚIE SPECIFICĂ PROCEDURII**

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

Definiții

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Scoala Gimnaziala „I.A.Bassarabescu” Ploiești	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATILOR	Ediția: II
	SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATILOR Cod: PO-CEAC 44	Revizia: 0
		Exemplar nr. 1

7.1. 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.

7.2. Reclamație: formulare făcută în scris sau prin poșta electronică privind lipsa conformității produselor/serviciilor oferite de instituție sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor beneficiarilor și prin care se solicită pretenții materiale sau de altă natură .

7.3. LEN Legea Educației Naționale nr.1/2011

7.4. ROI Regulamentul de Ordine Interioară

7.5. CA Consiliul de Administratie

7.6. ISJ Inspectoratul Școlar al Județului

8. Descrierea procedurii operaționale

Plângerea sub forma de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

- a. datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresă oficială (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, casuta poștală, fax, etc.);
- b. obiectul plângerii;
- c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

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

Plângerea sub forma de sesizare, reclamație se face prin comunicare în scris (poșta, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul instituției și primește un număr de înregistrare.

Directorul școlii convoacă comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, înștiințează asupra conținutului plângerii și delegă comisia spre rezolvarea plângerii.

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

Coordonatorul Comisiei înmânează procesul verbal al comisiei de analiză directorului. Directorul supune după caz, discuția și aprobarea în Consiliul de Administrație/ Consiliul profesoral, a concluziilor din procesul verbal al comisiei de soluționare a plângerii.



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

Scoala Gimnaziala
„I.A.Bassarabescu”
Ploiești

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
SOLUȚIONAREA SESIZARILOR ȘI
RECLAMATIILOR

SOLUȚIONAREA SESIZARILOR ȘI
RECLAMATIILOR
Cod: PO-CEAC 44

Ediția: II

Revizia: 0

Exemplar nr. 1

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

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

Rezolvarea plângerilor se va face în cel mai scurt timp posibil având în vedere ca termenul legal de 30 zile de la data înregistrării la secretariatul instituției, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se considera necesar o cercetare mai amanunțită, directorul poate prelungi termenul legal de 30 zile, cu cel mult 15 zile- în cazul plângerilor care nu fac obiectul activității instituției sau în termen de maxim 5 zile- când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

- C.E.A.C. are responsabilitatea de elaborare, monitorizare aplicare și revizuire periodică a procedurii.
- CA aprobă procedura propusă de CEAC;
- Membrii C.E.A.C. răspund de comunicarea prevederilor prezentei proceduri conform responsabilităților specifice din cadrul comisiei;
- Directorii (managerii) unității școlare și/sau responsabilul CEAC sunt responsabili pentru implementarea și menținerea acestei proceduri.

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	
1		E				
2			V			
3				A		
4					Ap.	
5						Ah.

9.1. Colectivul managerial

9.2. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

Scoala Gimnaziala
„I.A.Bassarabescu”
Ploiești

PROCEDURA OPERATIONALA
SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI
RECLAMATIILOR

SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI
RECLAMATIILOR
Cod: PO-CEAC 44

Ediția: II

Revizia: 0

Exemplar nr. 1

10 .Monitorizarea procedurii

Se face de catre membrii Comisiei de Evaluare și Asigurarea a Calității și managerii unității de învățământ. Toate rapoartele și dovezile pe baza cărora se face autoevaluarea se află în dosarele comisiilor/compartimentelor și în documentele echipei manageriale.

Nr. crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)			
1.				
2.				

11. Analiza procedurii.


Analiza și revizuirea procedurii se face anual.

11.1 Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
1.							
2.							

11.2 Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Scoala Gimnaziala „I.A.Bassarabescu” Ploiești	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR	Ediția: II
	SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR Cod: PO-CEAC 44	Revizia: 0
		Exemplar nr. 1

--	--	--	--	--	--	--	--

12 Lista de difuzare a procedurii

Nr. anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobat	Nr.de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								

13 Anexe/formulare

Procesele verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, Consiliul profesoral, Consiliul de Administrație.

Toate documentele primite, comunicate intern si extern referitoare la cauză. Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.

14 Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
1*	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	
2*	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	
3*	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	
1.	Scopul procedurii	
2.	Domeniul de aplicare	
3.	Documente de referință	
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	
5.	Descrierea procedurii	
6.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	
7.	Formular evidență modificări	
8.	Formular analiză procedură	
9.	Lista de difuzare a procedurii	
10.	Anexe/Formulare	
11.	Cuprins	