

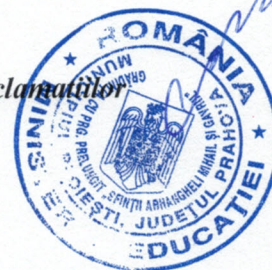
 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20	Revizia: -
		Exemplar nr.: 1

Aprobat,
Director
Prof. BUCUR ADRIANA

Procedură Operațională privind soluționarea sesizarilor și reclamațiilor

COD: PO-05.20

Ediția: a I a, Revizia: , Data: 20.05.2021



Avizat,

Elaborat,

Ionescu Nicoleta

Verificat,

Secretar Comisie monitorizare

Călanasu Flavia

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20	Revizia: -
		Exemplar nr.: 1

Cuprins

Pagina de gardă

Cuprins

- Scopul procedurii
- Domeniul de aplicare
- Documente de referință
- Definiții și abrevieri
- Descrierea procedurii
- Responsabilități
- Formular evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Lista de distribuire a procedurii
- Anexe

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ		Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR COD: PO-05.20		Revizia: -
			Exemplar nr.: 1

• Scopul

- Aceasta procedura se referă la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută de către un beneficiar direct/indirect al actului educational sau de către terte persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau la produsele/ serviciile furnizate de către instituție.

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20	Revizia: -
		Exemplar nr.: 1

- *Domeniu domeniu de aplicare*

Această procedură se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de instituție, dar și personalului gradinitei

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavril” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20	Revizia: -
		Exemplar nr.: 1

• Documente de referință

ORDIN nr. 5.447 din 31 august 2020 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP)

• Definiții și abrevieri

• Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
2.	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unui sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
3.	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit înscrisie sau altă măturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut
4.	Gestionarea documentelor	Procesul de administrare a documentelor unei entități publice, pentru a servi intereselor acestora, pe parcursul întregii lor durate de viață, de la început, prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare și până la distrugerea lor;
5.	Ediție procedură	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.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii;
7.	Comisie metodică	Formă de organizare a activității personalului didactic din unitatea școlară, încadrat în învățământul preuniversitar, se constituie conform prevederilor R.O.F.U.I.P.. Consiliul profesional aprobă componența nominală a catedrelor - comisiilor metodice, conform art. 28 e), atribuțiile lor fiind precizate în art. 36
8.	Responsabil comisie metodică	Responsabilitate desemnată de directorul unității școlare, conform prevederilor R.O.F.U.I.P., art. 19 h), atribuțiile acestora fiind precizate în art. 36-37 și cele stabilite de director, art. 19 k)
9.	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavril” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ		Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR COD: PO-05.20		Revizia: -
			Exemplar nr.: 1

10.	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
11.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/ societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează /administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public
12.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
13.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;

• **Abrevieri ale termenilor:**

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CS	Compartiment de specialitate
8.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
9.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
10.	EP	Entitate Publică;

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavril” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ		Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20		Revizia: -
			Exemplar nr.: 1

- **Descrierea procedurii operaționale**

Plângerea sub forma de sesizare/ reclamație trebuie să conțină:

- datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresă oficială (adresă de domiciliu sau adresă de corespondență, e-mail, casuta poștală, fax, etc.);
- obiectul plângerii;
- 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.

a. În cazul plângerilor care au ca obiect aspect 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.

b. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului școlii,

- Directorul unității va constitui o comisie în vederea soluționării acesteia,

alcătuită din: președinte: director/director adjunct

membru: responsabilul catedrei/comisiei metodice/comisiei de

lucru/compartimentului/serviciului alt membru al catedrei/ariei

curriculare/compartimentului/serviciului

secretar: un cadru didactic

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

Comisia se întrunește la o dată și 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, care avizează soluția propusă și dispune măsurile care se impun. 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/ Consiliul profesoral, prezentând concluziile din procesul verbal al comisiei de soluționare a plângerii și solicitând un punct de vedere. 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

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.

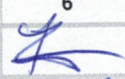
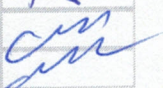
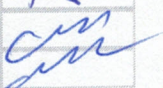
Rezolvarea plângerilor se va face în cel mai scurt timp posibil având în vedere că termenul legal de 30 zile de la data înregistrării la secretariatul instituției, să fie respectat. În funcție de

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: PO-05.20	Revizia: -
		Exemplar nr.: 1

complexitatea plângerii, când se considera necesar o cercetare mai amanuntita, directorul poate prelungi termenul legal de 30 zile, cu cel mult 15 zile-in cazul plângerilor care nu fac obiectul activitatii institutiei sau in termen de maxim 5 zile- când acestea vor fi redistribuite catre autoritatile competente, cu anuntarea petentului.

Responsabilități

- Colectivul managerial
- Comisia de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor analizarea abaterilor disciplinare la nivelul personalului didactic, didactic auxiliar si nedidactic.
- **Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției**

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Ionescu Nicoleta	Responsabil CEAC	20.05.2021	
1.2	Avizat	Bucur Adriana	Responsabil Comisie Monitorizare	20.05.2021	
1.3	Aprobat	Bucur Adriana	Director	20.05.2021	

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Grădinița cu P.P. și P.N. „Sfinții Arhangheli Mihail și Gavriil” Ploiești Comisia de Monitorizare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ		Ediția: I
	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMAȚIILOR		Revizia: -
	COD: PO-05.20		Exemplar nr.: 1