

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 1 / 10
		Exemplar nr. 1

**Procedura operațională
privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor**

Cuprins

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

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 2 / 10
		Exemplar nr. 1

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

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1.	Elaborat	Coman Alexandrina	Membru C.C.I.M.	01.09.2021	
1.2.	Verificat	Cobeanu Silvia	Secretar C.C.I.M	01.09.2021	
1.3.	Aprobat	Sercaianu Cristina	Director	01.09.2021	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea Reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
2.1.	Ediția I, Revizia 0		Conform instrucțiunilor MEN 1/2017 si OSGG 600/2018	

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
3.1.	Informare	1	Comisia de monitorizare	Președinte C.C.I.M	Sercaianu Cristina	01.09.2021	
3.2.	Informare, aplicare	electronic	Secretariat	Secretar	Cobeanu Silvia	01.09.2021	
3.3.	Arhivare	1	Comisia de monitorizare	Secretar	Cobeanu Silvia	01.09.2021	
3.4.	Evidență	1	Comisia de monitorizare	Președinte C.C.I.M	Sercaianu Cristina	01.09.2021	

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 3 / 10
		Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

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

5. Domeniul de aplicare

2.1. Această procedură se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de instituție, dar și personalului unității școlare.

6. Documente de referință

6.1. Legislație primară (legi, ordonanțe de urgență)

- Legea nr. 233/2002 – pentru aprobarea Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de solutionare a petitiilor.
- Legea nr. 1/2011
- R.O.F.U.I.P. (O.M. 5447 /2020)

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

- ORDIN nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice;
-

6.3. Alte documente, inclusiv documente interne ale entității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității de învățământ;

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 4 / 10
		Exemplar nr. 1

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea formalizată, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității , cu privire la aspectul procesual. PS (Procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente; PO (Procedură operațională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unui singur compartiment ;
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată;
3.	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;
4.	Sistem de control managerial	Ansamblu de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse ce are ca scop implementarea controlului managerial;
5.	Analiză	Activitate de a determina potrivirea, adecvarea și eficacitatea subiectului în cauză, în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite;
6.	Comisia	Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial;
7.	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.
8.	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

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 5 / 10
		Exemplar nr. 1

		sau de altă natură.
--	--	---------------------

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	PS	Procedura de sistem
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	RIPR	Registrul de inregistrare a petitiilor/ reclamațiilor

8. Descrierea procedurii

8.1. 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).

8.2. 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.

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind soluționarea sesizărilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 6 / 10
		Exemplar nr. 1

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

8.4 Petitiile gresit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul prevăzut la art. 17 alin. 1 autoritatilor sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petionarul să fie înștiințat despre aceasta.

8.5 Petitiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petionarului nu se iau în considerare și se clasează, potrivit prevederilor Legii nr. 233/2002 – pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

9. Resurse necesare:

9.2.1 Resurse materiale

- Birou/sală de ședințe;
- Calculator;
- rețea internet;
- imprimantă;
- telefoane, fax-uri pentru legături operative cu alte compartimente și cu structuri din afară, dacă este cazul;
- hârtie.

9.2.2 Resurse umane

Comisia de soluționare a sesizărilor/ reclamațiilor

9.2.3 Resurse financiare

- Conform bugetului școlii aprobat pentru anul în curs.

10. Modul de lucru

a. 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.

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 7 / 10
		Exemplar nr. 1

b. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului școlii, directorul unității va efectua cercetare preliminară și va prezenta concluziile Consiliului de Administrație, care va stabili dacă este cazul constituirea unei Comisii de cercetare disciplinară.

Comisia va fi constituită din:

- președinte: educatoare/ prof. inv. prescolar;
- membri: educatoare/ prof. inv. prescolar
- membru: educatoare/ prof. inv. Prescolar – lider de sindicat

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.

Coordonatorul Comisiei înmânează procesul verbal directorului, care prezintă concluziile Consiliului de Administrație care dispune măsurile ce se impun.

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

Rezolvarea sesizarilor 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-in cazul plângerilor care nu fac obiectul activității instituției sau în termen de maxim 5 zilecând acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului.

11. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă/ cod formular	Denumirea anexei/ Formularului	Elaborator	Aprobă	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						loc	perioadă	
	Copertă	-----	-----	1	1	Arhivă	Cf. nomenclator arhivistic	
F/PO-5.06	Proces verbal	-----	Director	1	1	Arhivă	Cf.	

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 8 / 10
		Exemplar nr. 1

							nomenclator arhivistic	
F/PO-5.06	Registrul inregistrare petitii / reclamatii	C.C.I.M prin Secretar Comisie	Director	1	1	Arhivă	Cf. nomenclator arhivistic	

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind soluționarea sesizărilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 9 / 10
		Exemplar nr. 1

ANEXE (Modele de procese verbal al Comisiei de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor):

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:

MINISTERUL EDUCAȚIEI	Procedura operațională privind soluționarea sesizărilor/reclamațiilor	Ediția : I Nr. de ex.
GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR. 9 CAMPINA	Cod: PO-C.D. 81	Revizia 0 Nr. de ex.
		Pag. 10 / 10
		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:

Având în vedere cele menționate mai sus, am constat 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: