



MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE

COLEGIUL DE ARTĂ "CARMEN SYLVA"

Ploiești, str. Bobâlna nr.44 ; tel/fax: 0244-525786 ; e-mail: licartph@yahoo.com

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor

COD: P.O.A 039 - AME

EDIȚIA ÎNTÂI

Entitatea publică	Procedura operațională	Ediția ÎNTÂI Nr. de ex. 3 EXEMPLARE	Pagina din EDIȚIA I Exemplar nr.
COMPARTIMENTUL RESURSE UMANE	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor Cod: P.O.A 039-AME	Revizia Nr. de ex.	

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

	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	ELABORAT	IRIMESCU LAURA	Responsabil CEAC	16.9.2015	
1.2.	VERIFICAT	Popescu Gina	DIRECTOR	21.9.2015	

			EDUCATIV.		
1.3.	APROBAT	RADULESCU RODICA	DIRECTOR A	21.9.2015	

1. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 1	x	x	21.9.2015
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			

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

	Scopul difuzării	Ex.nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	aplicare	1	Secretariat	Secretar	Pascu Viorica	21.9.2015	
3.2	informare	3	Consiliul de administrație	Membri CA	Bica Elena	21.9.2015	
3.3	verificare	4	Conducere	Director ed.	Florescu Anca	21.9.2015	
3.4	aprobare	5	Conducere	Director	Radulescu Rodica	21.9.2015	

1. SCOP

1.1. 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.

2.DOMENIU

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

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. LEN Legea Educației Naționale nr.1/2011

3.4. ROI Regulamentul de Ordine Interioară

3.5. CA Consiliul de Administrație

3.6. ISJ Inspectoratul Școlar al Județului

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Legea nr. 1/2011

4.2. ROFUIP

4.3. ROI

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Colectivul managerial

5.2. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

6. PROCEDURA

6.1. Plângerea sub forma de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

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

b. obiectul plângerii;

c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. 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.

6.6. 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.

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

6.8. 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.

6.9. 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.

7.ARHIVAREA INREGISTRARILOR

7.1.Procese verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, Consiliul profesoral, Consiliul de Administrației.

7.2. Toate documentele primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză.

7.3.Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.

8.RAPOARTE ȘI INREGISTRĂRI

8.1.Procese verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

8.2.Registrul de procese verbale CP și CA