Nr. înreg. 2650.6 / 18.12.2023

PROCEDURĂ DE SISTEM

SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR

P.S. 17

Ediţia: I-a, 29.09.2023, Revizia 3

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea editie 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	6
1.1	Elaborat	Galan Angelica	Membru comisie SCIM	25.09.2023	[redacted]
1.2	Elaborat	Cobzaru Irina	Membru comisie SCIM	25.09.2023	
1.3	Elaborat	Cristian Florina Nicoleta	Membru comisie SCIM	25.09.2023	
1.4	Elaborat	Matei Anișoara	Membru comisie SCIM	25.09.2023	
1.5	Verificat	Păuc Angelica	Presedinte comisie SCIM	27.09.2023	
1.6	Aprobat	Gabor Adrian	Director	29.09.2023	

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I-a			15.07.2022
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			19.08.2022
2.4	Revizia 2			18.11.2022
2.5	Revizia 3			29.09.2023

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Galan Angelica	29.09.2023	
3.2	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Cobzaru Irina	29.09.2023	
3.3	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Cristian Florina Nicoleta	29.09.2023	
3.4	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Matei Anișoara	29.09.2023	
3.5	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar Șef	Năsturaș Alina Mariana	29.09.2023	
3.6	Aprobare		Didactic	Director	Gabor Adrian	29.09.2023	
3.7	Verificare		SCIM	Presedinte comisie SCIM	Păuc Angelica	29.09.2023	
3.8	Arhivare		SCIM	Secretar comisie SCIM	Bălăiță Carmen		

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Aceasta procedura se refera la plângerea (sesizarea sau reclamaţia) făcuta 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. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

4.5. Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:
Această procedură se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de unitatea de invatamant, dar și personalului acesteia.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:
Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:
De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizare de date
Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:
Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activităţii:
Toate compartimentele.

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:
- Nu este cazul

6.2. Legislație primară:
- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a unităţilor de învăţământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învăţământului preuniversitar nr. 198/2023;
- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor;
- Regulamentul-cadru privind organizarea şi funcţionarea centrelor şcolare pentru educaţie incluzivă, Anexa 3 la Ordinul nr. 5555/2011 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea şi funcţionarea centrelor judeţene/al municipiului Bucureşti de resurse şi asistenţă educaţională, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, republicată.

6.3. Legislație secundară:
- OSGG Nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Instrucţiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităţilor de învăţământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităţilor publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:
- Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea;
- Organigrama.

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	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 şi proceduri operaţionale;
7.1.2	Procedura de sistem (procedură generală)	Descrie un proces sau o activitate care se desfăşoară la nivelul unității aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o unitate;
7.1.3	Procedură operaţională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfăşoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o unitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii unități;
7.1.4	Document	Act prin care se adevereşte, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaşte o obligaţie respectiv text scris sau tipărit inscripţie sau altă mărturie servind la cunoaşterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura şi datarea acesteia, a autorităţii desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în unitate.
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare şi furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerinţele specificate, inclusiv cerinţele Comisiei de Monitorizare.
7.1.7	Sesizare	Formulare făcută în scris ori prin poşta electronică cu privire la lipsa conformităţii produselor/serviciilor educaționale, prin care se aduce la cunoştiinţă o posibilă încălcare a drepturilor şi intereselor beneficiarilor.
7.1.8	Reclamaţie	Formulare făcută în scris sau prin poşta electronic privind lipsa conformităţii produselor/serviciilor oferite de instituție sau alte încălcări ale drepturilor şi intereselor beneficiarilor şi prin care se solicită pretenţii materiale sau de altă natură
7.1.9	Petiție	Expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane unei instituții, unei organizații, unei autorități, în care se formulează o cerere, o revendicare, o părere etc.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedura de sistem
7.2.2	P.O.	Procedura operationala
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalităţi:

Având în vedere cadrul legislativ care reglementează liberul acces la informaţii şi transparenţa instituţională, prin compartimentele de specialitate, derulează activităţile specifice presupuse de formularea răspunsurilor şi oferirea de consultanţă de specialitate, pe domeniul său de activitate, tuturor persoanelor sau organizaţiilor care îi adresează în acest sens cereri, reclamaţii, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail.
Principiile care stau la baza desfăşurării acestor proceduri respectă principiul transparenţei, egalităţii de şanse, confidenţialităţii şi legalităţii, oferind clarificările şi îndrumările necesare soluţionării aspectelor cu care unitatea de invatamant a fost sesizată prin intermediul petiţiilor ce i-au fost adresate.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct. 6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate.

8.2.3. Circuitul documentelor:

Pentru asigurarea condiţiilor necesare cunoaşterii și aplicării de către salariaţii unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform listei cuprinzând persoanele la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrul ediţiei procedurii operaţionale.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

Computer, Imprimantă, Copiator, Consumabile (cerneală/toner), Hartie xerox, Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

Conducătorul unității, compartimentele prevazute in organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

Resursele financiare sunt stabilite prin bugetul unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Plângerea sub formă 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, căsuță poștală, fax, etc.);
b. obiectul plângerii;
c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

Plângerea sub formă de sesizare, reclamație trebuie să fie adresată directorului unității de învățământ, care are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea acesteia.
Plângerea sub formă de sesizare, reclamație se face prin comunicare în scris sau se depune la secretariatul unității și primește un număr de înregistrare.
Directorul unității convoacă comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, înștiințează asupra conținutului plângerii și deleagă comisia spre rezolvarea plângerii.

Comisia se întrunește la o data și ora 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 analiza.

Coordonatorul Comisiei înmânează procesul verbal al comisiei de analiza 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.

O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigaţiei şi soluţia 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 unității, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră necesar o cercetare mai amănunțită, directorul poate prelungi termenul legal de 30 zile, cu cel mult 15 zile - în cazul plângerilor care nu fac obiectul activității unității sau în termen de maxim 5 zile - când acestea vor fi redistribuite către autorități.

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A CERERILOR SAU RECLAMAȚIILOR INDIVIDUALE ALE SALARIAȚILOR
Salariații unității au dreptul să adreseze unității petiții prin care să sesizeze încălcarea unor drepri și nu numai.
Directorul este direct răspunzător de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor formulate da către proprii salariați, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.
Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un salariat al unității o poate adresa unității școlare.
Pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate directorului de către salariații unității, directorul va dispune de măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, comunicând petentului, în termen de 30 de zile de la înregistrarea petiției, răspunsul la cele sesizate sau cerute.

Conducerea unității de învățământ desemnează compartimentul secretariat pentru relații cu publicul – să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari.
Compartimentul secretariat înaintează petițiile înregistrate către comisia pentru soluționarea petițiilor din cadrul unității, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.
Compartimentul secretariat este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.
Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul pentru relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul secretariat, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului 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.

ARHIVAREA ÎNREGISTRĂRILOR
Procesele verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, Consiliul profesoral, Consiliul de Administrației.
Toate documentele primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză.
Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.

RAPOARTE ŞI INREGISTRĂRI
Procese verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.
Registrul de procese verbale CP și CA.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:
Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității
- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

9.2. Secretariat
- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

10. Formular de evidenţă a modificărilor

Nr. Crt	Ediţia	Data ediţiei	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		15.07.2022					
10.2	I-a		1	19.08.2022			
10.3	I-a		2	18.11.2022			
10.4	I-a		3	29.09.2023			

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.	SCIM	Păuc Angelica			29.09.2023			
2.	Didactic	Gabor Adrian			29.09.2023			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1	Anexa 1 - Decizie numire persoana care raspunde de peti ii	-	-	1	-
13.2	Anexa 2 - Decizie numire comisia de solutionare a sesizarilor si reclamatiilor	-	-		-

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea editie sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate 2

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii 2

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

4. Scopul procedurii 4

5. Domeniul de aplicare 5

6. Documente de referinţă 6

7. Definiții și abrevieri 7

8. Descrierea procedurii 8

9. Responsabilităţi 11

10. Formular de evidenţă a modificărilor 12

11. Formular de analiză a procedurii 12

12. Lista de difuzare a procedurii 12

13. Anexe 12