

|                                                                                                                   |                                                      |  |                                          |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|-------------------|
| <b>SCOALA GIMNAZIALĂ<br/>COMUNA VALCANESTI</b><br><br><b>Comisia pentru Evaluarea<br/>și Asigurarea Calității</b> | <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>                        |  | <b>PO nr</b>                             |                   |
|                                                                                                                   | <b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR<br/>ȘI RECLAMAȚIILOR</b> |  | <b>Ediția: 1</b>                         | <b>Revizia: 0</b> |
|                                                                                                                   |                                                      |  | <b>Aprobat de CA<br/>Data:06.09.2021</b> |                   |

## PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR SI RECLAMATIILOR

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

|             | Elemente<br>privind<br>responsabilii/<br>operațiunea | Numele și<br>prenumele | Funcția             | Data       | Semnătura |
|-------------|------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|------------|-----------|
|             | 1                                                    | 2                      | 3                   | 4          | 5         |
| <b>1.1.</b> | Elaborat                                             | Constantin Valentina   | Coordonator<br>CEAC | 01.09.2021 |           |
| <b>1.2.</b> | Verificat                                            | Gales Cristina         | Director            | 01.09.2021 |           |
| <b>1.3</b>  | Aprobat                                              | CA                     |                     | 06.09.2021 |           |

|                                                                                                                   |                                                      |  |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|
| <b>SCOALA GIMNAZIALĂ<br/>COMUNA VALCANESTI</b><br><br><b>Comisia pentru Evaluarea<br/>și Asigurarea Calității</b> | <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>                        |  | <b>PO nr</b>                                   |
|                                                                                                                   | <b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR<br/>ȘI RECLAMAȚIILOR</b> |  | <b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b>             |
|                                                                                                                   |                                                      |  | <b>Aprobat de CA</b><br><b>Data:06.09.2021</b> |

## 2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

| Nr.<br>Crt. | Ediția/ revizia în<br>cadrul ediției<br>Revizia / Data<br>aplicării | Numărul<br>capitolului și al<br>paginilor<br>revizuite | Conținutul<br>modificării | Nume, prenume și semnătură |            |                  |
|-------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|------------|------------------|
|             |                                                                     |                                                        |                           | Elaborat                   | Verificat  | Aprobat          |
| 2.1.        | Ediția 1                                                            | Procedura<br>completă                                  | Elaborare<br>Ediția 1     | 01.09.2021                 | 01.09.2021 | 06.09.2021<br>CA |
| 2.2.        | Revizia 1                                                           |                                                        |                           |                            |            |                  |
| 2.3.        | Revizia 2                                                           |                                                        |                           |                            |            |                  |
| 2.4.        | Revizia 3                                                           |                                                        |                           |                            |            |                  |
|             |                                                                     |                                                        |                           |                            |            |                  |
|             |                                                                     |                                                        |                           |                            |            |                  |

|                                                                                                                   |                                                      |  |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|-------------------|
| <b>SCOALA GIMNAZIALĂ<br/>COMUNA VALCANESTI</b><br><br><b>Comisia pentru Evaluarea<br/>și Asigurarea Calității</b> | <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>                        |  | <b>PO nr</b>      |
|                                                                                                                   | <b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR<br/>ȘI RECLAMAȚIILOR</b> |  | <b>Ediția: 1</b>  |
|                                                                                                                   |                                                      |  | <b>Revizia: 0</b> |
|                                                                                                                   | <b>Aprobat de CA<br/>Data:06.09.2021</b>             |  |                   |

### 3. SCOP

3.1. 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.

### 4. DOMENIU

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

### 5. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

5.1. 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.

5.2. Reclamație: formulare făcută în scris sau prin poșta electronic 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 .

5.3. LEN Legea Educației Naționale nr.1/2011

5.4. ROI Regulamentul de Ordine Interioară

5.5. CA Consiliul de Administratie

5.6. ISJ Inspectoratul Școlar al Județului Prahova

### 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6.1. Legea nr. 1/2011

6.2. ROFUIP

6.3. ROI

### 7. RESPONSABILITĂȚI

7.1. Colectivul managerial

7.2. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

### 8. PROCEDURA

8.1. Plângerea sub formă de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

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

|                                                                                                                   |                                                      |                                          |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------|
| <b>SCOALA GIMNAZIALĂ<br/>COMUNA VALCANESTI</b><br><br><b>Comisia pentru Evaluarea<br/>și Asigurarea Calității</b> | <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>                        |                                          | <b>PO nr</b>      |
|                                                                                                                   | <b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR<br/>ȘI RECLAMAȚIILOR</b> | <b>Ediția: 1</b>                         | <b>Revizia: 0</b> |
|                                                                                                                   |                                                      | <b>Aprobat de CA<br/>Data:06.09.2021</b> |                   |

c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

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

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

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

8.5. 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.

8.6. 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.

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

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

8.9. 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 complexitatea plângerii, când se consideră necesară 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. ARHIVAREA INREGISTRĂRILOR

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

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

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

## 10. RAPOARTE ȘI INREGISTRĂRI

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

10.2. Registrul de procese verbale CP și CA