

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 26 / 27.10.2023

PROCEDURĂ DE SISTEM


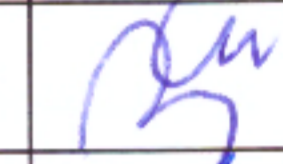
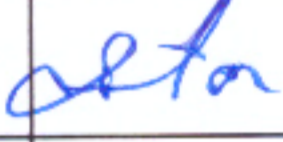

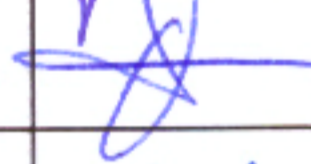
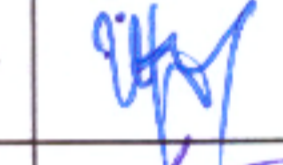

SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR

P.S. 17

Ediția: I-a, 27.10.2023, Revizia 1

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției 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	Littau Claudia	27.10.2023	
3.2	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Scarlat Rodica Georgiana	27.10.2023	
3.3	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Zota Georgiana	27.10.2023	
3.4	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar	Lungu Irina Cristina	27.10.2023	
3.5	Aprobare		Didactic	Director	Onosă Dorel Costel	27.10.2023	
3.6	Verificare		SCIM	Presedinte comisie SCIM	Zaharia Nicoleta	27.10.2023	
3.7	Arhivare		SCIM	Secretar comisie SCIM	Lungu Irina Cristina		

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

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 învățământ, 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 furnizoare de date:

Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

Toate compartimentele.

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

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 și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unității aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o unitate;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o unitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii unități;
7.1.4	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 inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în unitate;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	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;
7.1.8	Reclamație	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică privind lipsa conformității produselor/serviciilor oferite de unitate sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor beneficiarilor și prin care se solicită pretenții materiale sau de altă natură;
7.1.9	Petiție	Expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane unei unități, 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.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

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 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 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 drepturi și nu numai.

Directorul este direct răspunzător de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor formulate de 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 Administrație.

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

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.

ȘCOALA GIMNAZIALĂ "NEDELCU CHERCEA"	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 17	Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	3
4. Scopul procedurii	4
5. Domeniul de aplicare	5
6. Documente de referință	6
7. Definiții și abrevieri	7
8. Descrierea procedurii	8
9. Responsabilități	11
10. Formular de evidență a modificărilor	12
11. Formular de analiză a procedurii	12
12. Lista de difuzare a procedurii	12
13. Anexe	12