

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 527, 17.03.2022



PROCEDURĂ DE SISTEM

SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR

P.S. 28

Ediția: I-a, 17.03.2022, Revizia 1

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției 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		Membru comisie SCIM	06.10.2020	
1.2	Elaborat		Membru comisie SCIM	06.10.2020	
1.3	Elaborat		Membru comisie SCIM	06.10.2020	
1.4	Verificat		Presedinte comisie SCIM	07.10.2020	
1.5	Aprobat		Director	08.10.2020	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor 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			15.03.2021
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			15.03.2022
2.4	Revizia 2			17.03.2022

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	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		17.03.2022	
3.2	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM		17.03.2022	
3.3	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM		17.03.2022	
3.4	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar		17.03.2022	
3.5	Aprobare		Director	Director		17.03.2022	
3.6	Verificare		SCIM	Presedinte comisie SCIM		17.03.2022	
3.7	Arhivare		SCIM	Secretar comisie SCIM			

COLEGIUL NAȚIONAL "EL ENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

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

Această procedură se referă la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută 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

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	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.

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:

- OMEC nr. 5447 / 31.08.2020 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordonanța nr. 27 din 30 Ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, republicată.

6.3. Legislație secundară:

- OSGG Nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul privind organizarea și funcționarea;
- Organigrama.

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod. P.S. 28	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)	Descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
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 entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
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 înscrisătură 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 organizație;
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

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

8. Descriere procedurii

8.1. Generalități:

Având în vedere cadrul legislativ care reglementează liberul acces la informații și transparența instituțională, prin compartimentele de specialitate, derulează activitățile specifice presupuse de formularea răspunsurilor și oferirea de consultanță de specialitate, pe domeniul său de activitate, tuturor persoanelor sau organizațiilor care îi adresează în acest sens cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail.

Principiile care stau la baza desfășurării acestor proceduri respectă principiul transparenței, egalității de șanse, confidențialității și legalității, oferind clarificările și îndrumările necesare soluționării aspectelor cu care unitatea de învățământ a fost sesizată prin intermediul petițiilor 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 condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform listei cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

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

8.3.2. Resurse umane:

Conducătorul unității, compartimentele prevăzute în 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 forma de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

- datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresa oficiala (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, căsuța poștală, fax, etc.);
- obiectul plângerii;
- 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 delegă comisia spre rezolvarea plângerii.

Comisia se întrunește la o dată și ora stabilite, analizează cauza, solicită și obține, dacă e nevoie, probe

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

sau informații suplimentare și decide asupra obiectului plângerii – prin consemnarea în procesul verbal al comisiei de analiză.

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.

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 ca 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 activităților de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor formulate de către propriii 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 măsuri de cercetare și analiza 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.

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	Exemplar nr. 1

Toate documentele primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză.
Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.

RAPOARTE ȘI 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

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	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.

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM		Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR		Revizla 1
	Cod: P.S. 28		Exemplar nr. 1

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		15.03.2022					
10.2	I-a		1	17.03.2022			

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				17.03.2022			
2.	Director				17.03.2022			

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 răspunde de petiții	-	-	1	-
13.2	Anexa 2 - Decizie numire comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor	-	-		*

COLEGIUL NAȚIONAL "ELENA CUZA" BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: I-a
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI PETIȚIILOR	Revizia 1
	Cod: P.S. 28	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. Descriere 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