

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR	Revizia: 0
	Cod: PO-CEAC 112	Exemplar nr. 1

Aprobată în CA din data de

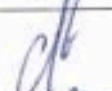
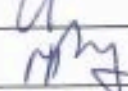
16.09.2024

Director,
prof. Beșa Mihaela

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR
Cod: PO-CEAC 112
Ediția I, Data: 16.09.2024



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
1.1.	Elaborat	Chirilă Alexandra Teșanu Andrei Chiper Ramona	Coordonator cerc CEAC Profesor Profesor	13.09.2024	
1.2.	Verificat	Sfichi Florentina Elena	Responsabil CEAC	13.09.2024	
1.3.	Avizat	Panaite Liliana	Responsabil SCIM	16.09.2024	
1.4.	Aprobat	Besa Mihaela	director	16.09.2024	

2*. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate:

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
	1	2	3	4
2.1	Ediția I, Revizia 0	-	-	16.09.2024

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

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data Primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	CP	Cadre didactice		16.09.2024	

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: I
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR Cod: PO-CEAC 112		Revizia: 0
			Exemplar nr. 1

				Personal didactic auxiliar Personal nedidactic Personal medical, cabinet școlar medical			
3.2.	Informare	electronic	Management	Director	Beșa Mihaela	16.09.2024	
3.3.	Evidență	1	CEAC	Coordonator	Sfichi Florentina Elena	16.09.2024	
3.4.	Arhivare	1	CEAC	Secretar CEAC	Reindl Alexandra	16.09.2024	

1. Scopul procedurii

1.1. 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.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

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

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

1.5. Alte scopuri

2. Domeniul de aplicare

2.1. **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.

2.2. **Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:**

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

2.3. **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.

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

2.4.1. **Compartimente furnizoare de date:**

Toate compartimentele.

2.4.2. **Compartimente furnizoare de rezultate:**

Toate compartimentele.

2.4.3. **Compartimente implicate în procesul activității:**

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR Cod: PO-CEAC 112	Revizia: 0
		Exemplar nr. 1

Toate compartimentele.

3. Documente de referință

3.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

3.2. Legislație primară:

- OME nr. 5726 / 2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Legea Învățământului Preuniversitar nr. 198/4.07.2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de Urgență nr. 95/2024 pentru modificarea și completarea Legii Învățământului Preuniversitar
- Ordonanța de Urgență nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233/23.04.2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, republicată.

3.3. 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.

3.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare a unității de învățământ
- Organigrama unității de învățământ

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

a. Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură formalizată	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a modalităților de lucru stabilite și a regulilor de aplicat, în vederea executării activității, atribuției sau sarcinii și editate pe suport hârtie și/sau electronic. PS (Procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor/structurilor dintr-o entitate publică. PO (Procedură operațională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
2.	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
3.	Aprobare	Confirmare scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR	Revizia: 0
	Cod: PO-CEAC 112	Exemplar nr. 1

4.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele de Monitorizare
5.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii Ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare
6.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare, a unor informații date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii
7.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie / societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează / administrează fonduri publice și / sau patrimoniu public
8.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment
9.	Gestionarea documentelor	Procesul de administrare a documentelor unei entități publice, pentru a servi intereselor acesteia, pe parcursul întregii lor durate de viață, de la început, prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare și până la distrugerea lor
10.	Beneficiarii direcți ai educației și formării profesionale	Sunt antepreșcolarii, preșcolarii, elevii și studenții, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională
11.	Sistemul național de învățământ	Este constituit din ansamblul unităților și instituțiilor de învățământ de stat particulare și confesionale acreditate, de diferite tipuri, niveluri și forme de organizare a activității de educare și formare profesională.
12.	Educația	Este ansamblul proceselor de punere în aplicare a programelor și activităților de învățare și formare de competențe academice sau profesionale. Educația include atât activitățile de învățare în context formal, cât și în context nonformal sau informal.

b. Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	PS	Procedură de sistem
3.	Ah.	Arhivare
4.	E.	Elaborare

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR Cod: PO-CEAC 112	Revizia: 0
		Exemplar nr. 1

5.	V.	Verificare
6.	A.	Aprobare
7.	Ap.	Aplicare
8.	CEAC	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității

5. Descrierea procedurii

5.1. Generalități:

Având în vedere cadrul legislativ care reglementează liberul acces la informații și transparența instituțională, 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 adreseate.

5.2. Documente utilizate:

5.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct. 3.

5.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

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

5.2.3. 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.

5.3. Resurse necesare:

5.3.1. Resurse materiale:

Computer, imprimantă, copiator, consumabile (cerneală/toner), hârtie xerox, dosare.

5.3.2. Resurse umane:

Conducătorul unității, compartimentele prevăzute în organigrama unității.

5.3.3. Resurse financiare:

Resursele financiare sunt stabilite prin bugetul unității.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

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

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Plângerea sub forma de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

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



MINISTERUL EDUCAȚIEI
Colegiul Economic "Dimitrie
Cantemir" Suceava

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI
RECLAMAȚIILOR
Cod: PO-CEAC 112

Ediția: I

Revizia: 0

Exemplar nr. 1

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 delegă comisia spre rezolvarea plângerii.

Comisia se întrunește la o dată 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 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 prelunge 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 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, 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.

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: 1
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR		Revizia: 0
	Cod: PO-CEAC 112		Exemplar nr. 1

Arhivarea înregistrărilor

Procese verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, Consiliul Profesoral, Consiliul de Administrație.

5.3. Resurse necesare:

5.3.1. Resurse materiale:

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

5.3.2. Resurse umane:

Conducătorul unității, compartimentele prevăzute în organigrama unității.

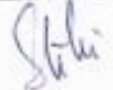
5.3.3. Resurse financiare:

Resursele financiare sunt stabilite prin bugetul unității, conform bugetului pentru anul în curs.

6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Compartimentul (postul)	acțiunea (operațiunea)		
1.	Directorul unității școlare	Aprobă procedura Asigură implementarea și menținerea procedurii		
2.	Compartimentul secretariat	Aplică și menține procedura Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură		

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
1.	1	16.09.2024	-	-	8	-	

8. Formular analiză procedură

Nr. crt	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1.	SCIM	Director adjunct, prof. Panaite Liliana	-		16.09.2024			

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Colegiul Economic "Dimitrie Cantemir" Suceava	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
	REZOLVAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR	Revizia: 0
	Cod: PO-CEAC 112	Exemplar nr. 1

2.	Director	prof. Beșa Mihaela		16.09.2024		
----	----------	--------------------	---	------------	--	--

9. Lista de difuzare a procedurii

Procedura va fi adusă la cunoștință și prezentată tuturor categoriilor de personal, elevilor și părinților de la Colegiul Economic *Dimitrie Cantemir*, astfel:

- prin prezentare directă spre analiză, de către directorul și directorul adjunct al Colegiului, în ședința Consiliului Profesoral;
- prin transmitere online (Google Classroom, grupuri de WhatsApp, Messenger, e-mail) către toate cadrele didactice, imediat după aprobarea acestuia de către Consiliul de Administrație;
- postare pe site-ul unității școlare.

10. Anexe/Formulare

Anexa 1 – Decizie numire persoană care răspunde de petiții

Anexa 2 – Decizie numire Comisie de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
1*	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	1/8
2*	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	1/8
3*	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2/8
1.	Scopul procedurii	2/8
2.	Domeniul de aplicare	2/8
3.	Documente de referință	3/8
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	3/8
5.	Descrierea procedurii	5/8
6.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7/8
7.	Formular evidență modificări	7/8
8.	Formular analiză procedură	7/8
9.	Lista de difuzare a procedurii	8/8
10.	Anexe/Formulare	8/8
11.	Cuprins	8/8