

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Scoala Gimnaziala "Gheorghe Coman" Braesti	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția:	a II-a
	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor Cod: PO-MNG-08		Revizia:	a IV-a
			Exemplar nr.:	1

**Procedură Operațională privind
Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor**
COD: **PO-MNG-08**
Ediția: **a II-a**, Revizia: **a IV-a**, Data: **02.09.2024**,

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Cîmpanu Monica	Manager	02.09.2024	
1.2	Avizat	Bejenaru Mihaela	Presedinte Comisie Monitorizare	02.09.2024	
1.3	Aprobat	Cîmpanu Monica	Director	02.09.2024	

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
2.1	Ediția I	X	X	12.08.2021
2.2	Ediția a II-a	Documente de referință; Descrierea activității sau procesului	Modificări legislative	11.07.2022
2.3	Revizia I	Documente de referință	Modificări legislative	29.03.2023
2.4	Revizia a II-a	Documente de referință	Modificări legislative	13.12.2023
2.5	Revizia a III-a	Documente de referință	Modificări legislative	22.07.2024
2.6	Revizia a IV-a	Documente de referință	Modificări legislative conform Ordinului nr. 5.726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, Publicat în Monitorul Oficial nr. 795/2024	02.09.2024

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
3.1	Informare	1				02.09.2024	
3.2	Evidență	2	Comisie Monitorizare	Presedinte Comisie Monitorizare	Bejenaru Mihaela	02.09.2024	
3.3	Aplicare, Arhivare	3	Management	Manager	Cîmpanu Monica	02.09.2024	

Scopul procedurii

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

Scopul procedurii este stabilirea unei metodologii unitare privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor.

De asemenea, prin prezenta procedură se urmărește stabilirea unui mod unitar de lucru pentru îndeplinirea sarcinilor aferente fișei postului pentru toți salariații instituției implicați direct sau indirect în activitatea procedurată.

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

Stabilirea responsabilităților privind întocmirea, avizarea și aprobarea documentelor aferente acestei activități.

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

Prin procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al documentelor.

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

- Nu este cazul

5. Alte scopuri

- Nu este cazul

Domeniul de aplicare

1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Prezenta procedură se referă la sesizările și/sau reclamațiile făcute de către un beneficiar sau de către terțe persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau despre produsele/serviciile furnizate de către instituție.

2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:

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

3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul instituției, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

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

4.1 Compartimente furnizare de date

Toate structurile

4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

Management

Documente de referință

1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

2 Legislație primară:

- Ordonanța nr. 27/2022 privind reglementarea activității de soluționare a petitiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinul nr. 5.726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, Publicat în Monitorul Oficial nr. 795/2024

3 Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018

4 Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Programul de dezvoltare a SCIM
- Regulamentul de funcționare a CEAC
- Regulamentul de funcționare a Comisiei de Monitorizare
- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii ale Conducătorului Instituției
- Ordine și metodologii emise de M.E.C.
- Alte acte normative

Definiții și abrevieri

1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
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
2.	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
3.	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 înscrisie sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut
4.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în unitate.
5.	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.
6.	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
7.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment
8.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef 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.	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;
11.	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;

2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ed.	Ediție
6.	Rev.	Revizie
7.	SCIM	Sistem de Control Intern Managerial

Descrierea procedurii

1. Generalități:

Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

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.

2. Documente utilizate:

2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la Documentele de referință, precum și anexele dacă este cazul.

2.2. Conținutul și rolul documentelor:

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

Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații entității.

2.3. Circuitul documentelor:

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform Formularului de distribuire/difuzare.

3. Resurse necesare:

3.1. Resurse materiale:

- Computer
- Imprimantă
- Copiator
- Consumabile (cerneală/toner)
- Hârtie xerox
- Birotică

3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității
- Cadrele didactice

3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

4. Modul de lucru:

4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

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

4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sunt adresate conducătorul va dispune măsuri de cercetare și analiza detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

Unitatea este obligată să organizeze un compartiment distinct pentru relații cu publicul, care să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petitionari.

Plângerea sub forma de sesizare, reclamație trebuie să conțină:

- a. datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresa oficială (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, căsuța 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 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 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 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

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

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

Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.

4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- Rezultatele activității vor fi valorificate de către toate comisiile și compartimentele din Instituție.

Responsabilități

Conducătorul instituției

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii
- Monitorizează procedura

Consiliul de Administrație

- Aplică și menține procedura

Secretarul

- Aplică și menține procedura

Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Numărul ediției / reviziei	Data ediției / reviziei	Componenta revizuită	Descrierea modificării	Avizul conducătorului compartimentului
1	Ediția I	12.08.2021	X	X	
2	Ediția a II-a	11.07.2022	Documente de referință; Descrierea activității sau procesului	Modificări legislative	
3	Revizia I	29.03.2023	Documente de referință	Modificări legislative	
4	Revizia a II-a	13.12.2023	Documente de referință	Modificări legislative	
5	Revizia a III-a	22.07.2024	Documente de referință	Modificări legislative	
6	Revizia a IV-a	02.09.2024	Documente de referință	Modificări legislative conform Ordinului nr. 5.726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, Publicat în Monitorul Oficial nr. 795/2024	Favorabil

Formular de analiză a procedurii

Nr. Crt	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Aviz	Data	Observații	Semnătura
---------	--------------	---	------	------	------------	-----------

Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Data retragerii	Data intrării în vigoare	Semnătura
1			02.09.2024	02.09.2024	02.09.2024	
2	Comisie Monitorizare	Bejenaru Mihaela	02.09.2024	02.09.2024	02.09.2024	
3	Management	Cîmpanu Monica	02.09.2024	02.09.2024	02.09.2024	

Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
---------	------------------	------------	--------	--------------------	----------

Precizări

- Toate documentele și dovezile pe baza cărora se realizează activitatea procedurată se află în dosarele Comisiei SCIM și în documentele echipei manageriale.
- Analiza și revizuirea procedurii se face anual, sau ori de câte ori apar modificări ale reglementărilor legale cu caracter general și intern pe baza cărora se desfășoară activitatea care face obiectul acestei proceduri.

Cuprins

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției	1
Formular de evidență a modificărilor	1
Formularul de distribuire/difuzare	1
Scopul procedurii	1
Domeniul de aplicare	2
Documente de referință	3
Definiții și abrevieri	4
Descrierea activității sau procesului	5
Responsabilități	6
Formular de analiză a procedurii	7

