


Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail: ltjeanmonnet@gmail.com 	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> <b>privind</b> <b>solutionarea sesizarilor/reclamatilor</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b>
	<b>Cod: P.O. M - 19</b>	<b>Pagina 1 din 13</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

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

Procedura	Data elaborării	COD
<i>Privind solutionarea sesizarilor / reclamatilor</i>		


<b>Elaborat</b>	Dir. adj. Diana Răducanu	Semnătura:
<b>Verificat</b>	Dir. Tudorița Codreanu	Semnătura:
<b>Avizat CEAC</b>	Prof. pt. înv. primar Finica Rotaru	Semnătura:
<b>Aprobat</b>	Dir. Tudorița Codreanu	Semnătura:

2. Situatia edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Editia/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
<b>2.1.</b>	Editia 1	x	x	
<b>2.2.</b>	Revizia 1			
<b>2.3</b>	Revizia 2			

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

Nr. crt.	Scopul difuzarii	Compartiment	Funcția	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
1	Informare/ aplicare					
2	Aplicare					
3	Aplicare					

<p>Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com</p> 	<p><b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> <b>privind</b> <b>solutionarea sesizarilor/reclamatiiilor</b></p>	<p><b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b></p>
		<p><b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b></p>
	<p><b>Cod: P.O. M - 19</b></p>	<p><b>Pagina 2 din 13</b></p>
		<p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>

4	Aplicare				
5	Aplicare				
6	Aplicare				
7	Verificare				

#### 4.CUPRINS:

1. Scopul procedurii
2. Domeniu
3. Definitii si prescurtari
4. Documente de referinta
5. Responsabilitati
6. Aria de cuprindere
7. Descrierea procedurii
8. Arhivarea inregistrarilor
9. Rapoarte si inregistrari
10. Lista de difuzare
11. Anexe

Procedura operationala „Procedura de solutionare a sesizarilor/reclamatiiilor “ corespunde clauzei 4.2 din SR EN ISO 9001:2000, ales ca model de referinta pentru implementarea sistemului de management al calitatii în Liceul Teoretic” Jean Monnet”

#### 1. SCOPUL PROCEDURII

1.1. Aceasta procedura se referă la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută de către un beneficiar direct/indirect al actului educational sau de către terte persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau la produsele/ serviciile furnizate de către instituție.

#### 2. DOMENIU


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

#### 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. LEN-Legea Educației Naționale nr.1/2011

<p>Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com</p> 	<p><b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> privind <b>solutionarea sesizarilor/reclamatilor</b></p>	<p><b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b></p>
		<p><b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b></p>
	<p><b>Cod: P.O. M - 19</b></p>	<p><b>Pagina 3 din 13</b></p>
		<p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>

3.4. RI Regulamentul Intern

3.5. CA Consiliul de Administratie

3.6. ISMB Inspectoratul Școlar al Municipiului Bucuresti

#### 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Legea nr. 1/2011

4.2. R.O.F.U.I.P. (O.M. 5115/2014)

4.3. R.I.

#### 5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Colectivul managerial

5.2. Comisia de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor analizarea abaterilor disciplinare la nivelul personalului didactic, didactic auxiliar si nedidactic.

#### 6. ARIA DE CUPRINDERE

Procedura se aplica intregului personal didactic, didactic auxiliar si nedidactic care isi desfasoara activitatea in Liceul Teoretic „Jean Monnet”.

#### 7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1. Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie trebuie sa contina:

- a. datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresa oficiala (adresa de domiciliu sau adresa de corespondenta, e-mail, casuta postala, fax, etc.);
- b. obiectul plangerii;
- c. eventuale dovezi (comunicari scrise).

7.2. Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie trebuie sa fie adresata Directorului instituției, care are obligatia de a primi plangerea si de a se asigura de inregistrarea acesteia.

7.3. Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie se face prin comunicare in scris (posta, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul instituției și primește un număr de înregistrare.

7.4. a. În cazul plângerilor care au ca obiect aspect ale managementului institutional, conducerea unității va analiza situația, va solicita punctele de vedere ale persoanelor abilitate/ ale membrilor Consiliului de administrație (dacă este cazul), va formula răspunsul și va lua măsurile ce se impun.

b. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului școlii,


- Directorul unității va constitui o comisie în vederea soluționării acesteia, alcătuită din:

președinte: director/director adjunct

membri: responsabilul catedrei/comisiei metodice/comisiei de lucru/compartimentului/serviciului  
alt membru al catedrei/ariei curriculare/compartimentului/serviciului

secretar: un cadru didactic

- Directorul școlii va convoca comisia constituită pentru soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor, înștiințează asupra conținutului plângerii și delegă comisia spre rezolvarea plângerii.

<p>Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com</p> 	<p><b>PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamatilor</b></p>	<p><b>Ediția: 1 Nr.de ex.:1</b></p>
		<p><b>Revizia: - Nr.de ex. :-</b></p>
	<p><b>Cod: P.O. M - 19</b></p>	<p><b>Pagina 4 din 13</b></p>
		<p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>

- Comisia se intruneste la o dată si oră stabilite, analizează cauza, solicită și obține, dacă e nevoie, probe sau informatii suplimentare si decide asupra obiectului plângerii, prin consemnarea în procesul verbal al comisiei de analiză.

- Coordonatorul Comisiei înmânează procesul verbal al comisiei de analiză directorului, care avizează soluția propusă și dispune măsurile care se impun. Dacă este cazul, în mod special dacă directorul nu este de acord cu soluția propusă considerând că încalcă prevederile legale, acesta poate supune problema atenției Consiliului de Administrație/ Consiliul profesoral, prezentând concluziile din procesul verbal al comisiei de soluționare a plângerii și solicitând un punct de vedere. Dacă nici în această situație nu se identifică o soluție care să se încadreze în prevederile legale, directorul unității va solicita sprijinul Oficiului juridic al ISMB

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

7.8. Rezolvarea sesizarilor si reclamatilor se incheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern si extern referitoare la cauza, intr-un dosar numerotat identic cu plangerea aferenta inregistrata initial in registrul unic.

7.9. Rezolvarea plângerilor se va face in cel mai scurt timp posibil avand in vedere ca termenul legal de 30 zile de la data inregistrarii la secretariatul instituției, sa fie respectat. În functie de complexitatea plângerii, cand se considera necesar o cercetare mai amanuntita, directorul poate prelungi termenul legal de 30 zile, cu cel mult 15 zile-in cazul plângerilor care nu fac obiectul activitatii institutiei sau in termen de maxim 5 zile-când acestea vor fi redistribuite catre autoritatile competente, cu anuntarea petentului.

## **8. ARHIVAREA INREGISTRARILOR**

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


8.2. Toate documentele primite, comunicate intern si extern referitoare la cauză.

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

## **9. RAPOARTE ȘI INREGISTRĂRI**


9.1. Procesele verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

9.2. Registrul de procese verbale CP si CA


<p>Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com</p> 	<p><b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> privind <b>solutionarea sesizarilor/reclamatilor</b></p>	<p><b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b></p>
		<p><b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b></p>
		<p><b>Pagina 5 din 13</b></p>
		<p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>
	<p><b>Cod: P.O. M - 19</b></p>	

**10.Lista de difuzare a procedurii operaționale:**

Nr. crt.	Destinatar document	Data difuzarii	Semnatura de luare la cunostinta
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			

<p>Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com</p> 	<p><b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> <b>privind</b> <b>solutionarea sesizarilor/reclamatilor</b></p>		<p><b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b></p>
	<p><b>Cod: P.O. M - 19</b></p>		<p><b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b></p>
			<p><b>Pagina 6 din 13</b></p>
			<p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>

37.			
38.			
39.			
40.			
41.			
42.			
43.			
44.			
45.			
46.			
47.			
48.			
49.			
50.			
51.			
52.			
53.			
54.			
55.			
56.			
57.			
58.			
59.			
60.			
61.			
62.			
63.			
64.			
65.			
66.			
67.			
68.			
69.			
70.			
71.			
72.			

Liceul Teoretic Jean Monnet Str. Jean Monnet, Nr.2 Sector 1- Bucuresti Tel/fax: 021 230 50 78 E-mail:ltjeanmonnet@gmail.com 	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b> <b>privind</b> <b>solutionarea sesizarilor/reclamatiiilor</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.:1</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. :-</b>
	<b>Cod: P.O. M - 19</b>	<b>Pagina 7 din 13</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

**ANEXA 1 (Modele de procese verbal al Comisiei de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor):**

**PROCES VERBAL**

**Încheiat astăzi, ....., în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depuse de....., la data....., înregistrate în unitate cu nr..... .**

**Având în vedere cele menționate în sesizare/reclamație, Comisia stabilește următoarele demersuri care vor fi făcute în vederea soluționării cauzei:**

- 1.
- 2.
- 3.

.....

**(vor fi specificate acțiuni, termene, responsabili)**

**Drept care s-a încheiat prezentul proces verbal.**

**Au participat:**

**Data:**

**PROCES VERBAL**

**Încheiat astăzi, ....., în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depuse de....., la data....., înregistrate în unitate cu nr..... .**

**În vederea soluționării sesizării/reclamației, au fost întreprinse până la această dată următoarele demersuri:**

**Având în vedere cele menționate mai sus, am constat următoarele...../propunem următoarele soluții acestei situații care vor fi înaintate spre aprobare conducerii unității.**

**Drept care s-a încheiat prezentul proces verbal**

**Au participat:**

**Data:**