

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

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

PROCEDURA	Data eliberării	COD
Privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor		

Elaborat	Prof. Nedelcu Ruxandra	Semnătura:
Verificat	Prof. Roșca Valentina	Semnătura:
Avizat CEAC	Prof. Roșca Valentina	Semnătura:
Aprobat	Director, prof. Jianu Rossana	Semnătura:

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

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

	Ediția/ revizia în cadrul editiei	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1.	2.	3.	4.
2.1	x	x	x	
2.2				
2.3				

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

Nr.crt.	Scopul difuzării	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1.	Informare/ aplicare	CEAC	Coord. CEAC	Roșca Valentina	09.12.2021	
2.	Aplicare	Comisia pentru rezolvarea petițiilor	Resp. Comisie	Sălăjan Coralia	09.12.2021	
3.	Aplicare	Conducere	Director	Jianu Rossana	09.12.2021	
4.	Verificare	CEAC	Coord. CEAC	Roșca Valentina	08.12.2021	
5.	Arhivare	CEAC	Secretar	Nedelcu Ruxandra	09.12.2021	
6.	Aprobare	C.A.	Director	Jianu Rossana	09.12.2021	

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamatilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

4.CUPRINS:

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

1. SCOPUL PROCEDURII

1.1. Această procedură se referă la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută de către un beneficiar direct/indirect al actului educațional sau de către terțe 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.

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

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 cu completări și adăugiri.

3.4. **RI** - Regulamentul Intern

3.5. **CA** - Consiliul de Administratie

3.6. **ISJ Ph** - Inspectoratul Școlar Județean - Prahova

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Legea nr. 1/2011 cu completările și modificările ulterioare

4.2. R.O.F.U.I.P. (O.M. 5447/ 2020), cu completările și modificările ulterioare

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 Grădinița cu Program Prelungit nr.38, Ploiești.

7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1. Pângerea sub formă de sesizare/ reclamație **trebuie să conțină:**

a. datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresa oficiala (adresa de domiciliu sau adresa de corespondenta, e-mail, casuta postala, fax, etc.);

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

b. obiectul plângerii;

c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

7.2. Plângerea sub forma de sesizare/ reclamație trebuie să fie adresată Directorului instituției, care are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea acesteia.

7.3. Plângerea sub formă de sesizare/ reclamație se face prin comunicare în 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 aspecte ale managementului instituțional, 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;

Coordonator comisie: consilier de etică

Membri: responsabilul comisiei de curriculum,

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.

Comisia se întrunește la o dată și oră 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.

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

Coordonatorul Comisiei (consilierul de etică) 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 Consiliul 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 ISJ PH

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

7.8. 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.

7.9. 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 instituției, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se considera 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 instituției sau în termen de maxim 5 zile când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea 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 și extern referitoare la cauză.

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

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

9. RAPOARTE ȘI INREGISTRĂRI

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

9.2. Registrul de procese verbale CP si CA

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.

.....

GRĂDINIȚA CU PROGRAM PRELUNGIT NR.38, PLOIEȘTI Str. Poștei nr.23 Telf. 0244541266 E-mail: gradinita38ploiesti@gmail.com	PROCEDURA OPERATIONALA privind solutionarea sesizarilor/reclamațiilor	Ediția: 1 Nr.de ex.:1
		Revizia: - Nr.de ex. :-
	Cod: P.O. CEAC - 81	Pagina din 8
		Exemplar nr.: 1

(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:

- 1.
- 2.
- 3.

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: