Liceul,,Carol I" **Orașul Plopeni, județul Prahova** **Adresa e-mail:** liceulcarol.plopeni@gmail.com	*COMISIA DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII*

PROCEDURA OPERAŢIONALĂ *SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR - RECLAMAȚIILOR*	Data elaborării: 22.11. 2021

Nr. Înreg.: 6175/15.11.2023

Numele si prenumele		Functie	Semnătura:
Elaborat	LAMBA CONSTANTA	Responsabil CEAC	
Verificat	SOARE ALINA	Director	
Aprobat	SOARE ALINA	Director	

PROCEDURĂ

PRIVIND SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

Data intrării în vigoare: 15.11.2023

Revizuire	Data	Persoana responsabilă	Semnătura
1	22.11.2021	Brabeceanu Ionel	
2	16.11.2023	Soare Alina	
3			
4			

CUPRINS:

1. **Scopul procedurii;**
2. **Domeniul de aplicare ;**
3. **Definiții și prescurtări;**
4. **Documente de referință;**
5. **Responsabilități;**
6. **Procedura;**
7. **Arhivarea înregistrărilor;**
8. **Rapoarte și înregistrări.**

1. Scopul procedurii:

Această procedură se referă la plangerea (sesizarea / 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 instituție.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de instituție, dar și personalului școlii.

3. Definiții și prescurtări

3.1. **Sesizare** - *formulare făcută în scris sau 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 electronică cu privire la lipsa conformității produselor/ serviciilor educaționale, prin care se aduce la cunoștință o posibilă încălcare a drepturilor și intereselor beneficiarilor și prin care se solicită pretenții materiale sau de altă natură.*

3.3. **LEN** – *Legea învățământului preuniversitar nr. 198 / 2023;*

3.4. **ROI** – *Regulamentul de ordine interioară.*

3.5. **CA** – *Consiliul de administrație*

3.6. **CP** – *Consiliul profesoral*

3.7. **ISJ** – *Inspectorarul scolar judetean.*

4. Documente de referinţă

4.1. Legea învățământului preuniversitar nr. 198 / 2023

4.2. OG 27/2002, Actualizata 2016, privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor

4.3. ROFUIP aprobat prin OMEN nr. 4183/2022

4.4. ROF – la nivelul unității de învățământ

5. Responsabilități

5.1. Colectivul managerial

5.2. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor (este alcătuită din 3-5 membri dintre care unul este reprezentantul salariaților)

6. Procedura

6.1. Plângerea sub formă de sesizare , reclamație trebuie să conțină:

a. Date de identificare ale reclamantului, inclusiv o adresă oficială;

b. Obiectul plângerii;

c. Eventuale dovezi (comunicări scrise).

6.2. Plângerea sub formă de sesizare, reclamație trebuie adresată Directorului instituției care are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea ei.

6.3. Plângerea sub formă de sesizare, reclamație se face prin comunicare în scris (poștă, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul instituției și primește un număr de înregistrare.

6.4. Directorul școlii convoacă comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor , înștiințează asupra conținutului plângerii și deleagă comisia spre rezolvarea plângerii.

6.5. 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 plangerii – prin consemnarea în procesul verbal al comisiei de analiză.

6.6. Reclamatului i se comunica în scris obiectul petitiei, precizandu-se ca se depune la dosar punctul sau de vedere cu privire la obiectul petitiei.

(2) Punctul de vedere al reclamatului va cuprinde:

a) numele, domiciliul sau resedinta ori;

b) dovezile cu care se apara impotriva fiecarui capat de cerere;

c) semnatura.

6.7. Membrii comisiei depun toate diligentele necesare obtinerii de date si informatii suplimentare celor din sesizare, utile in cazurile pe care le analizeaza.

6.8. Membrii comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor vor putea dispune administrarea probelor pe care le considera necesare, chiar daca partile se impotrivesc.

6.9. Investigarea obiectivelor stabilite in urma studierii dosarului si in baza rezolutiei titularului dosarului se poate realiza prin una dintre urmatoarele cai:

a) cu instiintarea prealabila a persoanei ce urmeaza a fi verificata;

b) inopinat.

6.10. Actiunea de investigare se va efectua de către toți membrii comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.

6.11. La cererea membrilor comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, reclamantul are obligatia, in conditiile legii:

a) sa puna la dispozitie orice act care ar putea ajuta la clarificarea obiectului petiției/sesizării/reclamației;

b) sa dea informatii si explicatii verbale si in scris, dupa caz, in legatura cu problemele care formeaza petiției/sesizării/reclamației;

c) sa elibereze copiile documentelor solicitate;

d) sa asigure sprijinul si conditiile necesare bunei desfasurari a controlului si sa isi dea concursul pentru clarificarea constatarilor.

6.12. Audierea petentului și reclamatului se face în plenul comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor iar dezbaterile și declarațiile părților se consemnează în procesul verbal de audiere și asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

6.13. Participanții la ședințele de audieri sunt obligați să aibe un comportament decent.

6.14. Președintele comisiei înmânează procesul verbal de analiză la comisiei soluționare a sesizărilor și reclamațiilorcu concluziile și măsurile propuse, directorului. Directorul supune după caz, discuția și aprobarea în CA / CP a concluziilor din procesul verbal al comisiei de soluționare a plângerii.

6.15. O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă petentului și reclamatului.

6.16. Rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor se încheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză, intr-un dosar numerotat identic cu plângerea aferentă înregistrată inițial în registrul unic.

6.17. Rezolvarea plângerilor se va face în cel mai scurt timp posibil având în vedere că termenul legal este de 30 de zile de la data înregistrării la secretariatul instituției, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră necesară o cercetare mai amânunțită, directorul poate prelungi termenul legal de 30 de zile, cu cel mult 15 zile – în cazul plângerilor care nu fac obiectul activității instituției sau în termen de maxim 5 zile – în cazul când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului.

6.18. Semnarea raspunsului se face de catre conducatorul autoritatii sau institutiei publice ori de persoana imputernicita de acesta, precum si de președintele comisiei care a solutionat petitia. In raspuns se va indica, in mod obligatoriu, temeiul legal al solutiei adoptate.

7. Arhivarea înregistrărilor

7.1. Procesele verbale ale comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, CP, CA.

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

7.3. Durata de păstrare a înregistărilor este de 5 ani.

8. Rapoarte și înregistrări

8.1. Procese verbale ale comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

8.2. Registru unic de procese-verbale al comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.

8.3. Registrul de procese verbale ale CP și CA.