|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMISIA PENTRU EVALUAREA ŞI****ASIGURAREA CALITĂŢII** | **PROCEDURA OPERAŢIONALĂ****Privind****SOLUŢIONAREA SESIZĂRILOR ŞI RECLAMAŢIILOR** | Editia : INr.exemplare: 2Nr. pagini: COD: P.O. 32 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborat** | Prof. Istrate Diana | Semnătura: |
| **Data: 02.09.2014** |
| **Verificat** | Director prof. Avadanei Daniela | Semnătura: |
| **Aprobat** | Director prof. Avadanei Daniela | Semnătura: |

**Lista de difuzare:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Exemplar nr.** | **Destinatar document** | **Data difuzării** | **Semnătura de primire** |
| **1.** | Director prof. Avadanei Daniela | 09.09.2014 |  |
| **2.** | Consiliul de Administratie | 09.09.2014 |  |
| **3.** |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revizuire** | **Data** | **Persoana responsabilă** | **Semnătura** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |

**CUPRINS**

1. Scop
2. Arie de cuprindere
3. Responsabili
4. Continut
5. Anexe
6. **SCOP**

Aceasta procedura are ca scop soluţionarea plângerilor (sesizărilor sau reclamaţiilor) făcute de către un beneficiar sau de catre terte persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau la produsele/ serviciile furnizate de catre instituție.

1. **ARIE DE CUPRINDERE**

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

DEFINIŢII ȘI PRESCURTĂRI

 Sesizare: formulare făcută în scris ori prin poşta electronică cu privire la lipsa conformităţii produselor/serviciilor educaționale, prin care se aduce la cunoştiinţă o posibilă încălcare a drepturilor şi intereselor beneficiarilor.

 Reclamaţie: formulare făcută în scris sau prin poşta electronic privind lipsa conformităţii

produselor/serviciilor oferite de instituție sau alte încălcări ale drepturilor şi intereselor beneficiarilor şi prin care se solicită pretenţii materiale sau de altă natură .

LEN Legea Educației Naționale nr.1/2011

ROI Regulamentul de Ordine Interioară

CA Consiliul de Administratie

ISJ Inspectoratul Şcolar al Judeţului

DOCUMENTE DE REFERINŢĂ

 Legea nr. 1/2011

 ROFUIP

 ROI

**3.RESPONSABILI:**

- Colectivul managerial;

- Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.

**4.CONTINUT**

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).

Plangerea sub forma de sesizare, reclamatie trebuie sa fie adresata directorului unitatii şcolare, ce are obligatia de a primi plangerea si de a se asigura de inregistrarea acesteia.

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

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

 Comisia se intruneste la o data si ora stabilite, analizeaza cauza, solicita si obtine, daca e

nevoie, probe sau informatii suplimentare si decide asupra obiectului plangerii – prin consemnarea in procesul verbal al comisiei de analiza.

 Coordonatorul Comisiei inmaneaza procesul verbal al comisiei de analiza 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 investigaţiei şi soluţia propusa și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea.

 Rezolvarea sesizarilor si reclamatiilor 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.

 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 ( Inspectoratul Scolar Judetean Prahova, Inspectoratul Judetean de Politie Prahova), cu anuntarea petentului.

**5.ÎNREGISTRĂRI**

- Procesele verbale ale Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor;

- Registrul de procese verbale CP si CA

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

- Durata de păstrare a înregistrărilor este de 5 ani.