

 MINISTERUL EDUCAȚIEI INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN BACĂU LICEUL TEHNOLOGIC „GRIGORE ANTIPA” BACĂU Str. Henri Coandă, nr. 7 Tel.: 0234/552089, fax:0234/552011 E-mail : chimie_ind_bacau@yahoo.co.uk www.colegiulantipabacau.ro <i>1477/12/6.04.2023</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PROCEDURA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR		Ediția: I
	Cod: PO-CADIR-31		Revizia:-1
			Exemplar nr.:

Aplicat 05.04.2023



PROCEDURA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

Cod: PO-CADIR-31

EDIȚIA I, REVIZIA 1, DATA 05.04.2023

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	COSMA GABRIELA	MEMBRU CEAC	28.03.2023	
1.2.	Verificat	MARIN IRINA	RESPONSABIL CEAC	29.03.2023	
1.3.	Avizat	BILBOR DANIELA	RESPONSABIL Comisie de monitorizare	30.03.2023	
1.4.	Aprobat	CIOFU CONSTANTIN	Director	05.04.2023	

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

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
	1	2	3	4
2.1.	Ediția II	X	X	18.10.2019
2.2.	Revizia 1			05.04.2023
2.3.	Revizia 2			

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

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aprobare	1		Director	CIOFU CONSTANTIN	05.04.2023	
3.2	Avizare	1		Responsabil Comisie monitorizare	BILBOR DANIELA	30.03.2023	
3.3	Verificare	1		Responsabil CEAC	MARIN IRINA	29.03.2023	
3.4	Aplicare	1	CADIR	Director	CIOFU CONSTANTIN	05.04.2023	
3.5	Evidență	1	SECRETARIAT SCIM	Analist programator	MORCOV IOAN	05.04.2023	
3.6	Arhivare	1	SECRETARIAT	Secretar șef	IFTIME NARCISA- CONSTANTINA	05.04.2023	
3.7	Informare	1	CADIR,SECR,CP				

Transmiterea procedurii documentate spre aplicare/informare poate fi efectuată și către alte departamente din cadrul școlii în funcție de necesitate/solicitare

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate în instituirea unei proceduri metodologice care stabilește modul de identificare, consemnare, analiză, aprobare, monitorizare și verificare a implementării acțiunilor corective și tratare a reclamațiilor, pentru a asigura că sunt corectate prompt și eficient condițiile contrare calității.

4.2. Se asigură că sursele de apariție a neconformităților sunt identificate, cauzele acestora sunt investigate și sunt luate măsuri pentru respectarea cerințelor de calitate a serviciilor prestate de Liceul Tehnologic Grigore Antipa Bacău, și pentru prevenirea repetării și/sau apariției acestor neconformități,

Să asigure că sunt stabilite metodele și responsabilitățile privind tratarea cu deosebită atenție a tuturor reclamațiilor, prin luarea măsurilor pentru rezolvarea lor imediată.

4.3. Asigura continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului, prin faptul că, procedura de activitate permite aplicarea acesteia de către orice alt salariat care înlocuiește pe cel în funcție la data elaborării prezentei.

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

4.5. Stabilește sarcini a circuitului documentelor necesare acestei activități;

5. Domeniul de aplicare

5.1. Se aplică la:

Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produs, la proces și la sistemul, calității și a înregistrărilor rezultatelor investigației;

Tratarea efectivă a reclamațiilor și a rapoartelor beneficiarului referitoare la neconformitățile produsului/serviciului oferit de unitatea de învățământ, care apar ca urmare a activității necorespunzătoare dintr-unul sau din mai multe departamente ale unității de învățământ

Determinarea acțiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților.

Auditul intern pentru a se asigura că sunt întreprinse acțiuni corective și că acestea sunt eficace.

Determinarea etapelor necesare pentru tratarea oricăror probleme care necesită acțiuni corective.

Inițierea de acțiuni preventive și efectuarea de controale pentru a se asigura că aceste acțiuni sunt eficace

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică;

- Operațiunea se desfășoară în cadrul activității de management cu colaborarea tuturor comisiilor din cadrul Liceului Tehnologic Grigore Antipa - Bacău;

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată;

a. Această activitate depinde de activitatea compartimentelor:

- Personal didactic;
- Conducere ;
- Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

b. De această activitate depind în cadrul operațiunilor efectuate compartimentele:

- Personal didactic ;
- Conducere ;
- Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

Procedura se adresează:

- Directorului Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău;
- Directorului adjunct al Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău;
- Secretariatului
- Cadrelor didactice

Aplicabilitatea procedurii demarează din momentul aprobării ei de către directorul Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău și înregistrarea ei în registrul de intrare – ieșire al unității școlare.

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul

6.2. Legislație primară

- Legea nr. 1/2011, Legea Educației Naționale cu modificările și completările ulterioare;
- Standardele de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar – anexa H.G. nr. 21/10.01.2007
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008
- Legea nr. 87 din 13 aprilie 2006 – privind asigurarea calitatii;
- Ordin Nr.3337 din 08.03.2002 privind activitatea desfășurată de consilierul pentru proiecte și programe educative școlare și extrașcolare în cadrul unor unități de învățământ preuniversitar

- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor
- Legea nr. 31/2018 pentru modificarea art. 9 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

6.3. Legislație secundară

1. Regulamentul de Ordine Interioara al Liceului Tehnologic “Grigore Antipa” Bacău;
2. ORDIN nr. 4183 din 4 iulie 2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
3. Ordonanța 99/2017 cu modificările și completările ulterioare
4. Ordonanța de urgență nr. 8/2018

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura	Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	PS (Procedura de sistem)	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul unității
3.	Compartiment	Compartiment/comisie
4.	Conducătorul compartimentului	Director general / director / contabil șef/secretar șef/ șef comisie
5.	PO (Procedura Operațională)	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul unității
6.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
7.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CADIR	Compartiment de conducere (CA și DIR)

2.	CA	Consiliu de administrație
3.	DIR	Director
4.	P.O.	Procedura operațională
5.	E	Elaborare
6.	V	Verificare
7.	A	Aprobare
8.	Ap.	Aplicare
9.	Ah.	Arhivare
10.	ROFUIP	Regulament de Organizare și Funcționare a Unităților de Învățământ Preuniversitar
11.	F	Formular
12.	OMEN	Ordinul Ministrului Educației Naționale
13.	OMECS	Ordinul Ministrului Educației, Tineretului și Cercetării Științifice
14.	CP	Consiliul profesoral
15.	ROI	Regulamentul de ordine interioară
16.	RAC	Raport acțiuni corective

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Amploarea acțiunilor corective corespunde cu importanța problemelor și este proporțională cu riscurile întâmpinate.

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

8.2. Documente utilizate

Registru de intrare/ ieșire al școlii

Petiția/ reclamația

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: hârtie xerox, calculatoare personale, baze de date, imprimanta, internet, program legislativ (lex)

8.3.2. Resurse umane: personalul de conducere din unitatea de învățământ, cadrele didactice, secretarul unității de învățământ, membrii CA

8.3.3. Resurse financiare: sunt prevăzute în bugetul unității de învățământ, necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.4. Modul de lucru

Conducătorii instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sunt adresate conducătorii autorităților și instituțiilor publice sesizate vor dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

Pentru rezolvarea temeinică și legală a petițiilor comisia cu rezolvarea petițiilor le va îndruma către compartimentele de specialitate, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.

Comisia cu rezolvarea petițiilor este obligată să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului. Expedierea răspunsului către petiționar se va face numai prin intermediul comisiei care a înregistrat petiția, acesta îngrijindu-se și de clasare și arhivare.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către comisie autorităților sau instituțiilor publice în ale căror atribuții intră rezolvarea problemelor semnalate în petiție.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecut datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și vor fi clasate.

Autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Pentru soluționarea petițiilor primite de la o altă autoritate sau instituție publică, curge un nou termen de 30 de zile.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile.

În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns.

Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate se face de către șeful compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către comisia cu rezolvarea petițiilor.

Semnarea răspunsului se va face numai de către șeful compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se va indica în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.

Semestrial autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de către comisia de rezolvare a petițiilor.

Constituie abatere disciplinară și se sancționează următoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute în prezenta ordonanță;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petiționar a unei petiții în vederea rezolvării, fără a fi repartizată de șeful compartimentului.

8.4.1. Monitorizarea

Monitorizarea procedurii se face de către coordonatorul C.E.A.C. și de către echipa managerială a Liceului Tehnologic Grigore Antipa - Bacău.

8.4.2. Revizuirea

Ritmicitatea analizei procedurii este de un an școlar.

Modificările ulterioare vor fi realizate de către Director și vor fi validate de C.A.

9. Responsabilități

Responsabili cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, distribuirea, actualizarea și arhivarea procedurii

Nr. crt.	Postul/actiunea (operatiunea)	I	II	III	IV	V
	0	1	2	3	4	5
1.	CEAC	E				
2.	RESPONSABIL CEAC		V			
2.	RESPONSABIL COMISIE DE MONITORIZARE			Av		
3.	Director				A	
4.	Secretariat					Ap,

						Ah
5.	Membrii tuturor comisiilor					Ap

9.1. Director

- numește prin decizie Comisia de rezolvare a petițiilor
- primește petiții și le transmite Comisia de rezolvare a petițiilor
- solicită și analizează raportul de activitate al Comisiei
- verifică și avizează răspunsurile la petiții elaborate de Comisia de rezolvare a petițiilor

9.2. Comisia de rezolvare a petițiilor.

- Preia reclamația/petiția de la Director, după care trimite petiția compartimentului corespunzător.
- Identifică neconformitățile în funcționarea Managementului Calitatii și propune soluții pentru eliminarea acestora.
- Analizează rezultatele auditurilor de urmărire și decide măsurile necesare pentru rezolvarea acțiunilor corective nesoluționate la termenele prestabilite, solicitând noi termene de rezolvare a acestora. Urmărește evidența și stadiul implementării acțiunilor corective referitoare la funcționarea Managementului Calitatii pentru a determina modul de implementare și eficiența lor
- Inițiază acțiuni corective
- Asigură auditorilor autoritatea și independența necesară și conciliază divergențele apărute pe parcursul auditurilor între auditori și compartimentele auditate
- Identifică neconformitățile funcționale, stabilește cauzele și măsurile necesare pentru implementarea acțiunilor corective
- Stabilește termenele de implementare a acțiunilor corective
- Răspunde de realizarea la termen a acțiunilor corective inițiate în zonele de activitate
- Propune acțiuni corective care influențează calitatea pentru eliminarea cauzelor neconformităților.
- urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului;
- comunică, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revi zia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	II	18.10.2019	1	05.04.2023	3	Modificare legislație	
2							
3							

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	CADIR	Marin Irina			05.04.2023			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	CADIR	Marin Irina	05.04.2023				
2	SECR	Luca Irina	05.04.2023				
3	CP	Popescu Elena Cristina	05.04.2023				
4	FIAD	Popa Ana-Maria	05.04.2023				

14. CUPRINS

Pagina de gardă	1
1. Scopul procedurii	2
2. Domeniul de aplicare	3
3. Documente de referință	3
4. Definiții și abrevieri	3
5. Descrierea procedurii	4
6. Responsabilități	7
7. Formular evidență modificări	7
8. Formular analiză procedură	8
9. Lista de distribuire a procedurii	8
10. Anexe	8
11. Cuprins	9