



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Școala Gimnazială Poienarii Burchii

Procedura operațională
Soluționarea petițiilor

Cod: PO – C52

Ediția: 1

Revizia: 0

Pag. 1 / 9

Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Ediția: I, Revizia: 0, Data ..04.10.2017



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Scoala Gimnazială Poienarii Burchii

Procedura operațională
Soluționarea petițiilor

Ediția: I

Cod: PO – C52

Revizia: 0

Pag. 2 / 9

Exemplar nr. 1

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

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Preda Vasilica	Secretar	01.10.2018	<i>[Signature]</i>
2.	Verificat	Rotaru Nina	Conducător compartiment	02.10.2018	<i>[Signature]</i>
3.	Avizat	Mariana Chirita	Coordonator CEAC	02.10.2018	<i>[Signature]</i>
4.	Aprobat	Nina Rotaru	Conducător entitate	04.10	<i>[Signature]</i>

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

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

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Toate compartimentele, conform organigramei în vigoare	Personal didactic, nedidactic	CP	05.10.2018	
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Nina Rotaru	05.10.2018	<i>[Signature]</i>
3.	Evidență		CEAC	Coordonator CEAC	Mariana Chirita	05.10.2018	<i>[Signature]</i>
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Mihaela Scarlat	05.10.2018	<i>[Signature]</i>



4. Scopul procedurii

Prezenta procedură are scopul de a stabili modalitățile de soluționare a petițiilor existente în entitățile Școala Gimnazială Poienarii Burchii, precum și persoanele responsabile implicate în realizarea activității procedurate.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură se aplică tuturor beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de Școala Gimnazială Poienarii Burchii, dar și întregului personal al școlii.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 87 din 10 aprilie 2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- Hotărârea nr. 1534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar
- Ordinul nr. 5337 din 11 octombrie 2006 privind aprobarea Codului de etică profesională al experților în evaluare și acreditare ai Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Instrucțiuni nr. 1 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018;
- Legea nr. 1 din 5 ianuarie 2011 a educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 5079 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordinul nr. 3027 din 8 ianuarie 2018 pentru modificarea și completarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, aprobat prin Ordinul ministrului educației naționale și cercetării științifice nr. 5.079/2016;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Școala Gimnazială Poienarii Burchii

Procedura operațională
Soluționarea petițiilor

Cod: PO – C52

Ediția: I

Revizia: 0

Pag. 4 / 9

Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Controlul calității educației în unitățile de învățământ preuniversitar	Semnifică activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate de inspecție desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite.
3.	Asigurarea calității educației	Este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație îndeplinește standardele de calitate. Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație în conformitate cu standardele anunțate. Aceasta este astfel promovată încât să conducă la îmbunătățirea continuă a calității educației.
4.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
5.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
6.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.



11.	Personal didactic	Persoanele din sistemul de învățământ responsabile cu instrucția și educația, care îndeplinesc condițiile de studii prevăzute de lege, cu o conduită morală conformă deontologiei profesionale și apte din punct de vedere medical pentru îndeplinirea funcției.
12.	Personal didactic auxiliar	Persoanele din sistemul de învățământ care pot ocupa următoarele funcții: bibliotecar, documentarist, redactor, informatician, laborant, tehnician, pedagog școlar, instructor de educație extrașcolară, asistent social, corepetitor, mediator școlar, secretar, administrator financiar (contabil), instructor-animator, administrator de patrimoniu.
13.	Beneficiarii direcți ai educației și formării profesionale	Sunt antepreșcolarii, preșcolarii, elevii și studenții, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională.
14.	Învățământ preuniversitar	Educația timpurie (0 - 6 ani), formată din nivelul antepreșcolar (0 - 3 ani) și învățământul preșcolar (3 - 6 ani), învățământul primar, care cuprinde clasa pregătitoare și clasele I – IV, învățământul secundar, care cuprinde învățământul secundar inferior sau gimnazial (clasele V - VIII) și învățământul secundar superior, care poate fi liceal (clasele de liceu IX - XII/XIII), învățământul profesional, cu durată de minimum 3 ani și învățământul terțiar nonuniversitar, care cuprinde învățământul postliceal.
15.	Petiție	Reprezintă cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PO	Procedură operațională
3.	CEAC	Comisia pentru evaluare și asigurare a calității
4.	CA	Consiliul de Administrație



8. Descrierea procedurii

Directorul entității Școala Gimnazială Poienarii Burchii este direct răspunzător 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.

8.1. Petițiile angajaților

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate directorului de către salariații școlii, directorul va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, comunicând petentului/reclamantului, în termen de 30 de zile de la înregistrarea petiției, răspunsul la cele sesizate/cerute.

Conducerea școlii desemnează compartimentul secretariat, care să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari. Compartimentul secretariat înaintează petițiile înregistrate către comisia pentru soluționarea petițiilor din unitatea de învățământ, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. Compartimentul secretariat este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul secretariat, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor. Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către secretariat autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

8.2. Petițiile beneficiarilor

Plângerea sub formă de sesizare/reclamație trebuie să conțină:

- datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresă oficială (adresa de domiciliu/adresa de corespondență, e-mail, căsuța postală, fax, etc.);
- obiectul plângerii;
- eventuale dovezi (comunicări scrise).

Plângerea sub formă de sesizare/reclamație trebuie să fie adresată Directorului entității Școala Gimnazială Poienarii Burchii, care are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea acesteia. Plângerea sub formă de sesizare/reclamație se face prin comunicare în scris (poștă, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul școlii 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 întrunește la o dată și oră stabilite, analizează cauza, solicită și obține, dacă e nevoie, probe/informații suplimentare și decide asupra obiectului plângerii – prin consemnarea în procesul verbal al comisiei de analiză, conform modelului prevăzut în Formularul F01-PO-C53.

Coordonatorul Comisiei înmânează procesul verbal al comisiei de analiză 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 investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea. 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.

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 școlii, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră 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 entității Școala Gimnazială Poienarii Burchii sau în termen de maxim 5 zile - când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului/reclamantului.

9. Responsabilități

Comisia de soluționare a petițiilor:

- înregistrează plângerile/petițiile;
- soluționează petițiile/plângerile prin implicarea părților vizate;
- comunică cu petentul/reclamantul.
- stabilește suma totală și face o notă justificativă către întreg CA.

Directorul: coordonează și își asumă răspunderea pentru circuitul documentelor din cadrul prezentei proceduri.



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Școala Gimnazială Poienarii Burchii

Procedura operațională
Soluționarea petițiilor

Cod: PO – C52

Ediția: 1

Revizia: 0

Pag. 8 / 9

Exemplar nr. 1

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

11. Anexe

- Formular F01-PO-C53: Proces-verbal al Comisiei de soluționare a sesizărilor.



Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii.....	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	4
7.1 Definiții:	4
7.2 Abrevieri:	5
8. Descrierea procedurii.....	6
8.1. Petițiile angajaților.....	6
8.2. Petițiile beneficiarilor.....	6
9. Responsabilități	7
10. Formulare	8
10.1 Formular evidență modificări.....	8
10.2 Formular analiză procedură	8
10.3 Formular distribuire procedură	8
11. Anexe	8

Proces verbal al Comisiei de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor

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: