 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1




**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**  
**SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR**

Cod: PO – CEAC 12

Ediția II, Revizia 0, Data :




**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	Petre Carmen	Membru CEAC		
1.2.	Verificat	Rusu Madalina	Coordonator CEAC		
1.3.	Aprobat	Constantin Silvia	Director		

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

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
	1	2	3	4
2.1	Ediția I, Revizia 0	Elaborarea ediției inițiale	Conform CEAC	Data aprobării
2.2.	Ediția II, Revizia 0	Structura procedurii	Conform modificărilor aduse de Instrucțiunea MEN 1/2018	21.09.2018
2.3	Ediția II, Revizia 1	Structura procedurii	Conform modificărilor aduse de ROFUIP	

 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

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

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data Primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	CEAC	Membrii Comisiei	Petre Carmen Traistaru Cristina Ilie Gabriela		
3.2.	Informare	electronic	CEAC	Coordonator	Rusu Madalina		
3.3.	Evidență	1	CEAC	Coordonator	Rusu Madalina		
3.4.	Arhivare	1	Secretariat	Secretar	Tarsa-Statescu Daniela		

#### 1. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională are ca scop stabilirea modalității de primire, înregistrare, analiză, gestionare și soluționare, în termenul legal, a reclamațiilor/petițiilor, adresate către Liceul Tehnologic "Constantin Cantacuzino", atât direct de către petenți/împuțerniciți legali ai acestora, cât și prin intermediul altor autorități competente.

#### 2. Domeniul de aplicare


Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul tuturor compartimentelor instituției de învățământ și intră în coorodonarea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.

#### 3. Documente de referință

##### 3.1. Legislație națională primară (legi, ordonanțe de urgență)

- Legea nr. 1/2011 Legea educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Lege nr. 87 /2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;



 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: <b>PO – CEAC 12</b>	Exemplar nr. 1

- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea OUG nr. 27/ 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;

- Ordonanță de urgență nr. 75 /2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare.


### 3.2. Legislație națională secundară (hotărâri de guvern, ordine, etc.)

- O.M.E.N.C.S nr. 5079 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- O.M.E.N.C.S nr. 4742 din 10 august 2016 pentru aprobarea Statutului elevului;
- Hotărâre nr. 1534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar;
- Ordin nr. 5.550/03.11.2021 pentru modificarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, aprobat prin Ordinul de ministru nr. 5.447/31.08.2020
- ORDIN nr. 5447 din 31 august 2020 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
- Instrucțiunile MEN 1/2018 M.Of. 481 din 12 iunie 2018.

## 4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

### 4.1. Definiții:


Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentare în scris a 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.	Educația	Este ansamblul proceselor de punere în aplicare a programelor și activităților de învățare și formare de competențe academice sau profesionale. Educația include atât activitățile de învățare în context formal, cât și în context nonformal sau informal.
3.	Controlul calității educației în unitățile de	Semnifică activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate de inspecție desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite.

 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

	Învățământ preuniversitar	
4.	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.
5.	Învățământ	Serviciu de interes public, desfășurat în limba română, în limbile minorităților naționale și în limbi de circulație internațională.
6.	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 - IX) și învățământul secundar superior sau liceal (clasele de liceu X - XII/XIII), învățământul profesional, cu durată între 6 luni și 2 ani și învățământul terțiar nonuniversitar, care cuprinde învățământul postliceal.
7.	Consiliu de administrație	Organ de conducere în unitățile de învățământ de stat, constituit din 7,9 sau 13 membri, incluzând reprezentanți ai părinților, ai consiliului local, ai primarului, ai cadrelor didactice, inclusiv directorul unității de învățământ, și, după caz, directorul adjunct.
8.	Consiliu profesoral	Organ decizional format din totalitatea cadrelor didactice din unitatea școlară cu personalitate juridică, prezidat de către director.
9.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa unității de învățământ,

#### 4.2. Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	PV	Proces Verbal

 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

## 5. Descrierea procedurii

### 5.1. Generalități

Petiția 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.);
- b. obiectul petiției;
- c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

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

Petiția 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.

### 5.2. Resurse necesare:

#### 5.2.1. Resurse materiale

- încăpere, cu birou și scaune;
- fișet pentru acte cu regim special;
- un calculator cu imprimantă;
- rețea internet;
- hârtie copiator;
- telefon pentru legături operative;
- caiete, dosare, pixuri, foi veline de scris, agrafe, perforator, capsator.


#### 5.2.2. Resurse umane

- Consiliul de Administrație
- Directorul

#### 5.2.3. Resurse financiare

- Materialele necesare desfășurării activității vor fi procurate de către compartimentul administrativ al instituției din creditele bugetare cu această destinație.



 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: <b>PO – CEAC 12</b>	Exemplar nr. 1

### 5.3. Modul de lucru:

#### A. Înregistrarea petițiilor

✓ La nivelul liceului documentele se înregistrează în registrul pentru petiții și, după caz, în registre speciale, conform legii. (de exemplu cererile prin care se solicita informații de interes public).

#### B. Verificarea petițiilor

✓ Secretarul verifică la data primirii dacă în adresă/petiție sunt prezente cel puțin următoarele elemente:

1. autoritatea sau instituția publică care transmite documentul;
2. numele, prenumele și alte date de identificare ale persoanei, și după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului;
3. dacă petiția este redactată într-un limbaj civilizat, este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și structura competență în soluționarea acesteia;
4. dacă problemele prezentate intră în sfera de competență a liceului.

▪ *Petițiile care nu întrunesc condițiile de mai sus sunt clasate și returnate petentului pentru a fi reformulate corespunzător.*

▪ *Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare.*


▪ *În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.*

#### C. Distribuirea petițiilor către compartimentele vizate/ instituțiile competente

✓ După verificare, petițiile se distribuie în funcție de conținut conducerii sau compartimentelor de și se urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsurilor.

✓ Petițiile care conțin mai multe probleme diferite ce intră în atribuțiile mai multor compartimente de specialitate, sunt repartizate, de conducerea instituției acestora.

✓ Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile liceului sunt redirecționate către instituțiile competente (Inspectorat, Consiliul Local), concomitent cu informarea petentului, în scris, asupra redirecționării acestora în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la primire;

 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

✓ Sesizările prin care orice persoană se consideră vătămată prin fapta unui salariat al instituției sunt prezentate conducerii instituției, urmând a fi dispuse măsurile legale;

✓ . În situația repartizării eronate a unei petiții, compartimentul de specialitate restituie petiția compartimentului în aceeași zi sau în ziua următoare, indicând și compartimentul, în competența căruia/căreia intră soluționarea acesteia, pentru a putea fi redirecționată;

#### ***D. Soluționarea petițiilor***

**D.1** În cazul petițiilor care au ca obiect aspecte ale managementului instituțional, conducerea unității de învățământ 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.

**D.2** În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului unității de învățământ, directorul unității va constitui o comisie în vederea soluționării acesteia, alcătuită din:

președinte: director/director adjunct

membri: responsabilul catedrei/comisiei metodice/comisiei de lucru/compartimentului/serviciului

alt membru al catedrei/ariei curriculare/compartimentului/serviciului

secretar: un cadru didactic


Directorul liceului 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.

Coordonatorul Comisiei 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 Consiliului 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 Inspectoratului Școlar

O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și



 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

persoanei care a depus plângerea.

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

Rezolvarea petițiilor 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 de învățământ, să fie respectat. În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră necesar o cercetare mai amănunțită, directorul poate prelunge 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.

#### ***E. Informarea petenților***

### **6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității**

#### **●Director**

- Răspunde de modul de repartizare spre soluționare către compartimentele liceului.


#### **●Secretar**

- răspunde de modul de soluționarea în termenul legal a petițiilor, în conformitate cu prevederile prezentei proceduri;

- să verifice completarea corectă și completă

<b>Responsabil</b>	<b>Descriere</b>
Secretariat	Primirea și înregistrarea cererilor/ sesizărilor la secretariatul liceului. Înaintarea petitiilor inregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.
Director Secretariat Contabilitate Administrație	Soluționarea cererilor beneficiarilor, cadrelor didactice, personalului didactic auxiliar și personalului nedidactic.
CP/ CA	Soluționarea sesizărilor vizând activitatea cadrelor didactice
CA	Soluționarea sesizărilor vizând activitatea personalului didactic auxiliar și personalului



 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: <b>PO – CEAC 12</b>	Exemplar nr. 1

	nedidactic.
Director/ CA Secretariat Contabilitate Administrație Consilier educativ	Soluționarea cererilor elevilor
Cons. prof.clasei CP/ CA Directori	Soluționarea sesizărilor vizând activitatea elevilor.
Secretariat	Soluționarea cererilor de eliberare de acte de studii. Formularea răspunsurilor către petenți(atunci când situația o impune). Clasarea/arhivarea cererilor/ sesizărilor/ confirmărilor răspunsurilor.

#### 7. Formular evidență modificări


Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
1.	I		0	Data aprobării		Elaborarea ediției inițiale	
4.	II		0	21.09.2018		Structura procedurii	
3.	II		1			Structura procedurii	

#### 8. 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

#### 9. Lista de difuzare a procedurii

Conform PV al Consiliului Profesorat nr. .... din data de ... / ... / .....

 <b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b> <b>LICEUL TEHNOLOGIC</b> <b>"CONSTANTIN CANTACUZINO"</b>	PROCEDURA OPERATIONALĂ	Ediția: II
	<b>SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR</b>	Revizia: 1
	Cod: PO – CEAC 12	Exemplar nr. 1

## 10. Anexe / formulare

Nr. anexă/ cod formular	Denumirea anexei/ formularului	Elaborator	Aprobă	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						loc	perioadă	
F01- PO- CEAC 12	Proces-verbal Comisia de soluționare a reclamațiilor și sesizărilor	CEAC	Director			<b>Arhivă</b>	Cf normenclator arhivistic	

## 11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
<b>1*</b>	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	<b>1/10</b>
<b>2*</b>	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	<b>1/10</b>
<b>3*</b>	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	<b>2/10</b>
<b>1.</b>	Scopul procedurii	<b>2/10</b>
<b>2.</b>	Domeniul de aplicare	<b>2/10</b>
<b>3.</b>	Documente de referință	<b>2/10</b>
<b>4.</b>	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	<b>3/10</b>
<b>5.</b>	Descrierea procedurii	<b>5/10</b>
<b>6.</b>	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	<b>8/10</b>
<b>7.</b>	Formular evidență modificări	<b>9/10</b>
<b>8.</b>	Formular analiză procedură	<b>9/10</b>
<b>9.</b>	Lista de difuzare a procedurii	<b>9/10</b>
<b>10.</b>	Anexe/Formulare	<b>10/10</b>
<b>11.</b>	Cuprins	<b>10/10</b>



ANTET UNITATEA DE ÎNVĂȚĂMÂNT

PROCES-VERBAL,

Încheiat astăzi, ....., în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depusă de....., la data....., înregistrată 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 process- verbal.

Data:

Au participat: