

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

**Aprobat**  
**Director, Silvia Parau**

.....

**1.Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea editiei/ reviziei în cadrul procedurii operaționale**

<b>RESPONSABILITATI</b>	<b>NUMELE</b>	<b>FUNCTIA</b>	<b>DATA</b>	<b>SEMNATURA</b>
<b>INTOCMIT</b>	Prof. Agache Oana-Gabriela Prof. Ivanov Camelia Prof. Vatra Daniela	Membrii CEAC	2.02.2015	
<b>VERIFICAT</b>	Dir. Adj. Butuc Ana	Director Adjunct		
<b>APROBAT</b>	Dir. Silvia Parau	Director		

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

## 2.Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	<b>Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției</b>	<b>Componenta revizuită</b>	<b>Modalitatea reviziei</b>	<b>Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției</b>
	1	2	3	4
2.1.	<i>Ediția 1</i>	x	x	
2.2.	<i>Revizia</i>			
2.3.	<i>Ediția 2</i>		<i>Actualizarea conținutului la noua legislație (inclusiv schimbarea titlului)</i>	9.02.2015

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

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

	<b>Scopul difuzării</b>	<b>Ex. Nr</b>	<b>Compartiment</b>	<b>Nume și prenume</b>	<b>Data primirii</b>	<b>Semnătura</b>
	1	2	3	5	6	7
<b>3.1</b>	<b>Aplicare</b>	1	Echipa manageriala Secretariat			
<b>3.2</b>	<b>Informare</b>	1	Echipa manageriala Secretariat Profesori diriginti			

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

#### **4. Scopul procedurii operaționale**

Scopul acestei proceduri este sesizarea si rezolvarea situatiilor in care exista insatisfactie fata de:

- acordarea notelor / calificativelor;
- selectarea in anumite programe / proiecte;
- sanctiunile primite;
- alte decizii care se pot contesta.

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

### **5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale**

5.1 Aceasta procedura se aplica in mediul intern - educabililor si personalului si in mediul extern - parintilor .

5.2 Compartimentul emitent este CEAC din Liceul Teoretic "Grigore Moisil"

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

## 6. Documente de referință/reglementări aplicabile activității procedurate

- *LEGEA 87/2006 - Pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, modificată prin OUG 102/2006*
- *H.G. 1534:25.11.2008- Privind aprobarea standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar*
- *Legea Educației naționale nr.1/ 2011*
- *Regulament de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar aprobat prin OMEN nr.5115/ 13.01.2015*
- *Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar - partea a II-a , ediția 2007;*
- *Legea nr. 128 / 1997*
- *Manualul de autoevaluare, editia 2007*
- *Regulamentul privind actele de studii si documentele scolare din invatamantul preuniversitar*
- *Ordinul MedC 3502/2005 pentru aprobarea Regulamentului privind actele de studii si documentele scolare in invatamantul preuniversitar*
- *Regulamentul de ordine interioară al Liceului Teoretic „ Grigore Moisil ”*
- *OMEN 5144/ 26.09.2013*
- *OMECTS 6143/ 2011*
- *OMECTS 4613/ 28.06.2012*

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

## 7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

### 7.1. Definiții ale termenilor:

<b>Nr.crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
1.	<i>Procedură operațională</i>	<i>Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual</i>
2.	<i>Ediție a unei proceduri operaționale</i>	<i>Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată</i>
3.	<i>Revizia în cadrul unei ediții</i>	<i>Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate</i>

### 7.2. Abrevieri ale termenilor:

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Abrevierea</b>	<b>Termenul abreviat</b>
1	<i>P.O.</i>	<i>Procedura operațională</i>
2	<i>E</i>	<i>Elaborare</i>
3	<i>V</i>	<i>Verificare</i>
4	<i>A</i>	<i>Aprobare</i>
5	<i>Ap.</i>	<i>Aplicare</i>
6	<i>Ah.</i>	<i>Arhivare</i>
7	<i>CEAC</i>	<i>Comisia pentru Asigurarea si Evaluarea Calitatii</i>
8	<i>Sub. C</i>	<i>Subcomisia de contestatii</i>
9	<i>C.P</i>	<i>Consiliul Profesorat</i>

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

## **8. Descrierea procedurii operaționale**

### **Pasul 1**

*CEAC va pune la dispozitia secretariatului formulare de contestatie, diferite pe mediul extern si intern, educabili si personal. (Anexele 1, 2, 3)*

### **Pasul 2**

*Persoana care se considera nedreptatita va completa formularul corespunzator.*

### **Pasul 3**

*Formularul completat va fi depus si inregistrat la secretariatul unitatii de invatamant.*

### **Pasul 4**

*Secretariatul va instiinta directorul sau directorul adjunct de existenta contestatiei, iar acesta/ acestia vor decide asupra modalitatii de analiza a contestatiei , in vederea solutionarii acesteia.*

### **Pasul 5**

*Atunci cand nu exista o procedura stabilita prin lege sau responsabilitatea rezolvarii nu revine unei functii precise, contestatia va fi inaintata spre analiza subcomisiei pentru contestatii numita de director si validata in Consiliul de Administratie.*

### **Pasul 6**

*Subcomisia va formula o concluzie la contestatia analizata. Aceasta este validata de director / Consiliul de Administratie dupa care, prin intermediul secretariatului, va fi comunicata in scris contestatarului. (Anexa 4)*



<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

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

### **Echipa manageriala a institutiei:**

- Raspunde de constituirea Subcomisiei de contestatii
- Răspunde de implementarea procedurii de solutionare a sesizarilor / reclamatilor.

### **Subcomisia de contestatii**

- Analizeaza contestatia
- Comunica echipei manageriale concluziile si formuleaza raspunsul la contestatie

### **Secretariatul scolii**

- Realizeaza inregistrarea contestatiilor si informeaza echipa manageriala , conform procedurii
- Comunica celui care a depus contestatia rezultatul analizei acesteia

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

#### 10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. Ex.	Difuzare	Arhivare		Alte el.
						Loc. Perioada		
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Formulare de contestatie-educabili	CEAC	Director	3		Îndosariere secretariat	5ani	
2	Formulare de contestatie-personal	CEAC	Director			Îndosariere secretariat	5ani	
3	Formulare de contestatie-parinti	CEAC	Director			Îndosariere secretariat	5ani	
4	Raspuns contestatie / instiintare	Sub.C	Director	1		Indosariere secretariat	5ani	

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

Anexa 1- Formular de contestatie -educabili

NR. .... / .....

Doamna / Domnule Director,

Subsemnatul ....., posesor al BI / CI  
seria ....., nr. ...., avand CNP .....,  
elev in clasa ....., contest .....

Motivele pentru care supun atentiei dumneavoastra aceasta contestatie sunt  
urmatoarele:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Semnatura .....

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

Anexa 2- Formular de contestatie - personal

NR. .... / .....

Doamna / Domnule Director,

Subsemnatul ....., posesor al BI / CI  
seria ....., nr. ...., avand CNP .....,  
incadrat pe postul / functia de ....., contest

Motivele pentru care supun atentiei dumneavoastra aceasta contestatie sunt  
urmatoarele:

Data .....

Semnatura .....

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b>
		<b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

Anexa 3- Formular de contestatie - parinti

NR. .... / .....

Doamna / Domnule Director,

Subsemnatul ....., posesor al BI / CI  
seria ....., nr. .... avand CNP ....., parinte al  
elevului ....., din clasa ....., contest

.....  
.....  
.....

Motivele pentru care supun atentiei dumneavoastra aceasta contestatie sunt  
urmatoarele:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Semnatura .....

<b>Liceul "Grigore Moisil" Tulcea</b>  <b>Comisia pentru Evaluarea si Asigurarea Calitatii</b>	<b>Procedura operațională</b>  <b>Procedura de solutionare a sesizarilor si reclamatilor</b> <b>Cod: PO 05</b>	<b>Ediția 2</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Revizia</b> <b>Nr.de ex</b>
		<b>Pagina ....din.....</b>
		<b>Exemplar nr .....</b>

*Anexa 4- Formular de raspuns contestatie*

Nr. .... / .....

*In atentia .....*

*Va informam, ca raspuns la contestatia nr. .... / ....., ca in urma analizelor realizate de .....  
 Motivatia contestatiei dumneavoastra este intemeiata / neintemeiata.*

*Astfel, s-a luat decizia in cadrul / de catre .....  
 de a adopta urmatoarele masuri: .....*

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

*Data.....*

*Semnatura.....*