 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


Nr. înreg. _____ / _____

PROCEDURA OPERATIONALA

ACTIUNI CORECTIVE - TRATAREA RECLAMAȚIILOR -


P.O. 58

Ediția I, 22.03.2019, Revizia 0

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	
1	Elaborat	Marzea Elena Silvia	Responsabil CEAC	22.03.2019	
2	Verificat	Marzea Elena Silvia	Responsabil CEAC	22.03.2019	
3	Aprobat	Prof. Ciobanu Teodora Maria	Director	22.03.2019	

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale

Nr. Crt	Editia/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
1	Editia 1	-		22.03.2019
2	Revizia 1			

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

Lista persoanelor la care se difuzeaza editia sau, dupa caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale

Nr. Crt	Scopul difuzarii	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume si prenume	Data primirii	Semnătura
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	
1	Informare/ Aplicare	1	CEAC	Responsabil CEAC	Marzea Elena Silvia	22.03.2019	
2	Informare/ Aplicare	1	CEAC	Secretar CEAC	Raducea Iuliana	22.03.2019	
3	Aprobare	1	Director	Director	Prof. Ciobanu Teodora Maria	22.03.2019	
4	Verificare	1	CEAC	Responsabil CEAC	Marzea Elena Silvia	22.03.2019	
5	Arhivare	1	CEAC	Responsabil CEAC	Marzea Elena Silvia	22.03.2019	

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

1. Scopul procedurii operationale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate in instituirea unei proceduri metodologice care stabileste modul de 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.


1.2. 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 Școala Gimnazială "Înv. Dinu Nicolae" Com. Dumbrava, și pentru prevenirea repetării și/sau apariției acestor neconformități,

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

1.3. Asigura continuitatea activitatii, inclusiv in conditii de fluctuatie a personalului, prin faptul ca, procedurarea activitatii permite aplicarea acesteia de catre orice alt salariat care il inlocuieste pe cel in functie la data elaborarii prezentei.

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

1.5. Stabilește sarcini a circuitului documentelor necesare acestei activități;

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


2. Domeniul de aplicare

2.1. Se aplică la:

- Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la proces și la sistemul, calității și a înregistrărilor rezultatelor investigației.
- Tratarea efectivă a reclamațiilor și a rapoartelor beneficiarului referitoare la neconformitățile 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 eficiente.
- 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 eficiente

2.2. 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 Școlii Gimnaziale "Înv. Dinu Nicolae" Com. Dumbrava;

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


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

a. Această activitate depinde de activitatea compartimentelor:

1. Personal didactic;
2. Conducere ;
3. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

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

1. Personal didactic ;
2. Conducere ;
3. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

3.2. Legislație primară

- 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. 87/2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;

3.3. Legislația secundară


Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar conceput și distribuit de ARACIP fiecărei unități școlare;

SR ISO IWA 2 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO9001: 2000 în domeniul educației

3.4. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale unitatii

a. RI


c. hotărâri interne (CA, Consiliul profesoral, director, CEAC)

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională


4.1. Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția si/sau daca 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 / Adm financiar/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

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	F	Formular
8.	C.E.A.C.	Comisia de evaluare și asigurare a calitatii
9.	R.A.C.	Raport de acțiuni corective
10.	R.A.P.	Raport de acțiuni preventive

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

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

Etapa 1. Analiza reclamației


Reclamația depusă de beneficiar este înregistrată de către secretariatul Școlii Gimnaziale "Înv. Dinu Nicolae" Com. Dumbrava. Directorul analizează reclamațiile care prezintă aspecte negative din activitățile desfășurate în unitatea precum și sesizări ale neconformităților constatate de către reprezentanții echipelor de audit intern/extern precum și cele semnalate în cadrul inspecțiilor tematice efectuate de către forurile ierarhic superioare. Numește compartimentul/ persoana responsabilă pentru tratarea reclamațiilor. Transmite reclamația Responsabilului C.E.A.C. pentru înregistrare în registrul de evidență Raportului de Acțiuni Corective și/ sau inițierea acțiunilor preventive, dacă este necesar.

Etapa 2. Tratarea reclamației

Persoana responsabilă cu rezolvarea reclamației analizează cauzele reclamației prin investigarea înregistrărilor și a documentelor care au legătură cu reclamația și ia legătura cu persoanele implicate în activitățile reclamate.

Persoana responsabilă cu rezolvarea reclamației stabilește:

- modul de rezolvare a reclamației, acțiunile corective care se vor aplica și termenul de finalizare. Dacă este cazul se va iniția un RAC.
- înștiințează în scris beneficiarul despre inițierea acțiunilor corective pentru rezolvarea reclamației și termenul propus pentru rezolvare.
- aplică acțiunile corective și la finalizare anunță Departamentul Calitate care, în urma inspecției, va confirma închiderea RAC- ului în termenul de finalizare.
- după finalizarea acțiunilor corective persoana responsabilă va înștiința beneficiarul despre rezolvarea reclamației

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

Etapa 3. Acțiunea corectivă

Acțiunea corectivă constituie o componentă a Managementului Calitatii prin care se asigură:

- Tratarea efectivă a reclamațiilor și a rapoartelor beneficiarului referitoare la neconformitățile produsului
- Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produse/servicii, la procese și înregistrarea rezultatelor investigației,
- Analiza proceselor, derogărilor, înregistrărilor calității, reclamațiilor beneficiarilor, rapoartelor de audit etc., astfel încât să se poată depista și elimina cauzele potențiale ale neconformităților prin măsuri preventive,

Toate acțiunile corective sunt înregistrate și urmărite până la soluționare.

Se efectuează controale în scopul asigurării că acțiunile corective sunt eficiente.

Informațiile relevante obținute în urma acțiunilor întreprinse sunt supuse analizei efectuate de management.


5.2. Monitorizarea

Monitorizarea procedurii se face de către coordonatorul C.E.A.C. și de către echipa managerială a Școlii Gimnaziale "Înv. Dinu Nicolae" Com. Dumbrava.

5.3. Revizuirea

Ritmicitatea analizei procedurii este de un an școlar.

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

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

6. Responsabilități

a. Director


- Analizează neconformitățile identificate cu ocazia auditurilor și aproba aplicarea acțiunilor corective pentru soluționarea lor
- Analizează fiecare reclamație venită și numește compartimentul, respectiv persoana responsabilă pentru tratarea completă a acesteia. Reclamațiile se înregistrează în registrul reclamațiilor de către serviciul secretariat.
- Transmite reclamația către C.E.A.C. pentru inițierea unor acțiuni

b. Responsabil C.E.A.C.

- Preia reclamația de la Director, după care inițiază un RAC și dacă este necesar un RAP
- 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.


c. Echipa de audit

- Identifică neconformitățile în timpul auditului și întocmește RAC

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


7. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	1	Data din PO	-	-	-	Actualizare OSGG Nr. 600 / 2018 privind aprobarea Codului Controlului Intern	

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


8. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observații	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


9. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	


10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobat	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	

11. Cuprins

Nr. Componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Coperta	65
2	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale	66
3	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale	67
4	Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia sau, dupa, caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale	68
5	Scopul procedurii operaționale	69
6	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	70
7	Documentele de referință (reglementări) aplicabile procedurii operaționale	72
8	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	73
9	Descrierea procedurii operaționale	75
10	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	77
11	Formular evidență modificări	78
12	Formular analiză procedură	79
13	Lista de difuzare a procedurii	80
14	Anexe, înregistrări, arhivări	81
15	Cuprins	82

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
ȘCOALA GIMNAZIALĂ "ÎNV. DINU NICOLAE" COM. DUMBRAVA	ACTIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	-TRATAREA RECLAMAȚIILOR -	Exemplar nr. 1
	Cod : P.O. 58	