

MINISTERUL EDUCAȚIEI
LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA
JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor

Cod PO-124

Ediția I, Revizia III

Data intrării în vigoare: 02.09.2024

Exemplar nr. 1

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 2 of 12	
	Cod PO.-124		

1. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Coperta	
1.	Cuprins	2
2.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
3.	Situația modificărilor procedurii – ediții, revizii	3
4.	Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
5.	Scopul procedurii	4
6.	Domeniul de aplicare a procedurii	4
7.	Documente de referință (reglementării) aplicabile activității procedurale	5
8.	Definiții și abrevieri ale termenilor folosiți în procedură	6
9.	Descrierea procedurii	7
10.	Responsabilități	10
11.	Formulare	12

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 3 of 12	
	Cod PO.-124		

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

Nr. crt.	Operațiunea	Numele și prenumele responsabilului	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborare	Dănilă Ioan Eugen	Responsabil CEAC	02.09.2024	
2.	Verificare	Leonte Victoria Angelica	Director adjunct	02.09.2024	
3.	Avizare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	
4.	Aprobare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	

2. Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale

Nr. crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. paginii unde s-a făcut modificarea	Descrierea modificării	Semnătura conducător/ coord. comp.
1.	I	02.09.2024	III	02.09.2024	3-4-5		

3. Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Evidența și gestionarea numărului de exemplare și a persoanelor care primesc procedura sunt realizate prin formularul „Evidența modificări – Analiză - Difuzare” întocmit conform procedurii „Elaborarea și codificarea procedurilor”.

Numărul minimal de persoane la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii se găsește în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Expl. nr.	Compartiment/ serviciu	Nume și prenume	Funcția
1.	Evidență Documentare personal	1	CEAC	Dănilă Ioan Eugen	Coordonator CEAC

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 4 of 12	
	Cod PO.-124		

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

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. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

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

4.5. Alte scopuri.

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

- 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.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 5 of 12	
	Cod PO.-124		

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată: De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizoare de date:

Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC.

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:

- Hotărârea nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;

- 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;

- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP).

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 6 of 12	
	Cod PO.-124		

6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 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;
- Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar conceput și distribuit de ARACIP fiecărei unități școlare;

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;
- Regulamentul Intern al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative.

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unității aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o unitate;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o unitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii unități;
7.1.4	Document	Act prin care se adeverește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 7 of 12	
	Cod PO.-124		

		respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	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	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare
7.2.7	C.E.A.C.	Comisia de evaluare și asigurare a calității
7.2.8	R.A.C.	Raport de acțiuni corective
7.2.9	R.A.P.	Raport de acțiuni preventive

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Procedura are scopul de a specifica modul de identificare, inițiere, aplicare și verificare a rezultatelor acțiunilor corective pentru a preveni reapariția unor neconformități depistate și a reclamațiilor primite.

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

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 8 of 12	
	Cod PO.-124		

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații unității.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;
- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Comisia CEAC;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 9 of 12	
	Cod PO.-124		

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Etapa 1. Analiza reclamației

Reclamația depusă de beneficiar este înregistrată de către secretariatul unității. 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.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 10 of 12	
	Cod PO.-124		

Etapa 3. Acțiunea corectivă

Acțiunea corectivă constituie o componentă a Managementului Calității 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 eficace.

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

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității

- Analizează neconformitățile identificate cu ocazia auditurilor și aprobă 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 compartimentul secretariat;
- Transmite reclamația către C.E.A.C. pentru inițierea unor acțiuni.

9.2. Responsabil C.E.A.C.

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

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Acțiuni corective – tratarea reclamațiilor	Page 11 of 12	
	Cod PO.-124		

- Identifică neconformitățile în funcționarea Managementului Calității 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 Calității 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.

9.3. Echipa de audit

- Identifică neconformitățile în timpul auditului și întocmește RAC.

