Politica și procedura privind reclamațiile

1. Obiectiv

Avenor College încurajează comunicarea și respectul reciproc în întreaga comunitate școlară, pentru a oferi un exemplu pozitiv elevilor și o bază necesară pentru dezvoltarea lor. Scopul nostru este de a rezolva rapid și informal orice neînțelegeri sau probleme care ar putea apărea, astfel încât bunele relații să poată fi reluate fără întârziere.

Consiliul nostru administrativ a adoptat următoarea procedură pentru a trata plângerile formale din partea membrilor comunității școlare sau a publicului larg cu privire la aspecte relevante pentru funcționarea școlii. Această procedură trebuie utilizată numai atunci când încercările informale de rezolvare a problemelor nu au avut succes.

2. Principii

Politica Avenor privind gestionarea preocupărilor și reclamațiilor se bazează pe următoarele principii cheie:

- Tratarea imparțială și confidențială a preocupărilor și plângerilor;
- Dreptul și accesul liber al tuturor partenerilor Avenor de a face apeluri pentru deciziile privind modul în care sunt depuse plângerile;
- Dreptul și accesul liber al tuturor entităților de a aborda plângerile.
- Respectarea cerințelor legale și a propriilor proceduri privind soluționarea în timp util a preocupărilor/plângerilor;
- Întreprinderea acțiunilor corective necesare pentru rezolvarea corectă a acestora;
- Păstrarea înregistrărilor referitoare la toate plângerile formale, precum și la acțiunile corective care au fost întreprinse pentru rezolvarea problemei.

3. Definiții

Plângeri informale

Considerăm că luarea în serios a problemelor informale în prima etapă va reduce numărul celor care se transformă în plângeri oficiale. Luăm în considerare plângerile informale și toate preocupările trimise prin telefon, SMS, mesaj WhatsApp sau email (trimise direct membrilor personalului școlii sau pe adresele generale ale școlii) care pot fi rezolvate în maximum 5 zile lucrătoare. Dorim să tratăm toate preocupările, dacă este posibil, fără a fi nevoie de proceduri formale.

Plângeri oficiale

În cazul în care preocuparea nu este tratată în mod satisfăcător pentru persoana care a ridicat problema, atunci trebuie urmată procedura oficială. Toate plângerile trimise în scris, folosind adresa de e-mail secretary@avenor.ro sau prin intermediul serviciilor poștale/de curierat, care necesită o investigație

amănunțită care implică mai multe departamente ale școlii, sunt considerate plângeri formale. Pentru a fi înregistrată ca atare, plângerea trebuie să includă numele complet și datele de contact ale reclamantului (număr de telefon, adresă de e-mail).

4. Etapele de tratare a reclamațiilor

Pentru toate reclamațiile vor exista două etape de răspuns:

1. confirmarea de primire a reclamației, transmisă în termen de o zi lucrătoare
2. răspunsul final transmis în termen de 5 zile lucrătoare pentru reclamațiile informale și în termen de 30 de zile pentru reclamațiile formale (conform legislației românești).

Plângerile oficiale vor fi tratate de o persoană corespunzătoare din cadrul școlii. În cazul în care problema se referă la funcționarea zilnică a școlii, de către membrii personalului școlii (profesori, coordonatori, manageri de birou). În cazul în care plângerea este legată de membrii personalului școlii, aceasta trebuie investigată de către membrii echipei de conducere și ai Departamentului de conformitate. În cazul în care subiectul plângerii este legat de politicile școlare sau de membrii echipei de conducere, problema ar trebui să fie investigată de Consiliul de administrație al școlii. Datele de contact sunt postate pe site-ul nostru (www.avenor.ro).

Membrii consiliului trebuie să se asigure că toți membrii personalului au fost instruiți cu privire la politica și procedura de gestionare a plângerilor și că aceștia aplică etapele în conformitate cu standardele stabilite.

Plângerile oficiale vor fi înregistrate și trebuie să includă data, acțiunea întreprinsă și termenul limită pentru un răspuns. Această înregistrare va fi păstrată timp de 4 ani.

În toate etapele unei plângeri, școala recunoaște nevoia de confidențialitate, dar își rezervă dreptul de a consulta un organism statutar sau profesional adecvat.

5. Detalii finale

În cazul în care reclamantul consideră că termenii prezentei politici nu au fost respectați sau în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu școala, acesta are dreptul de a se adresa instituțiilor competente în domeniul în care se face reclamația.

În răspunsul școlii, se vor indica instituțiile competente pentru fiecare plângere.

Procedura pentru reclamații

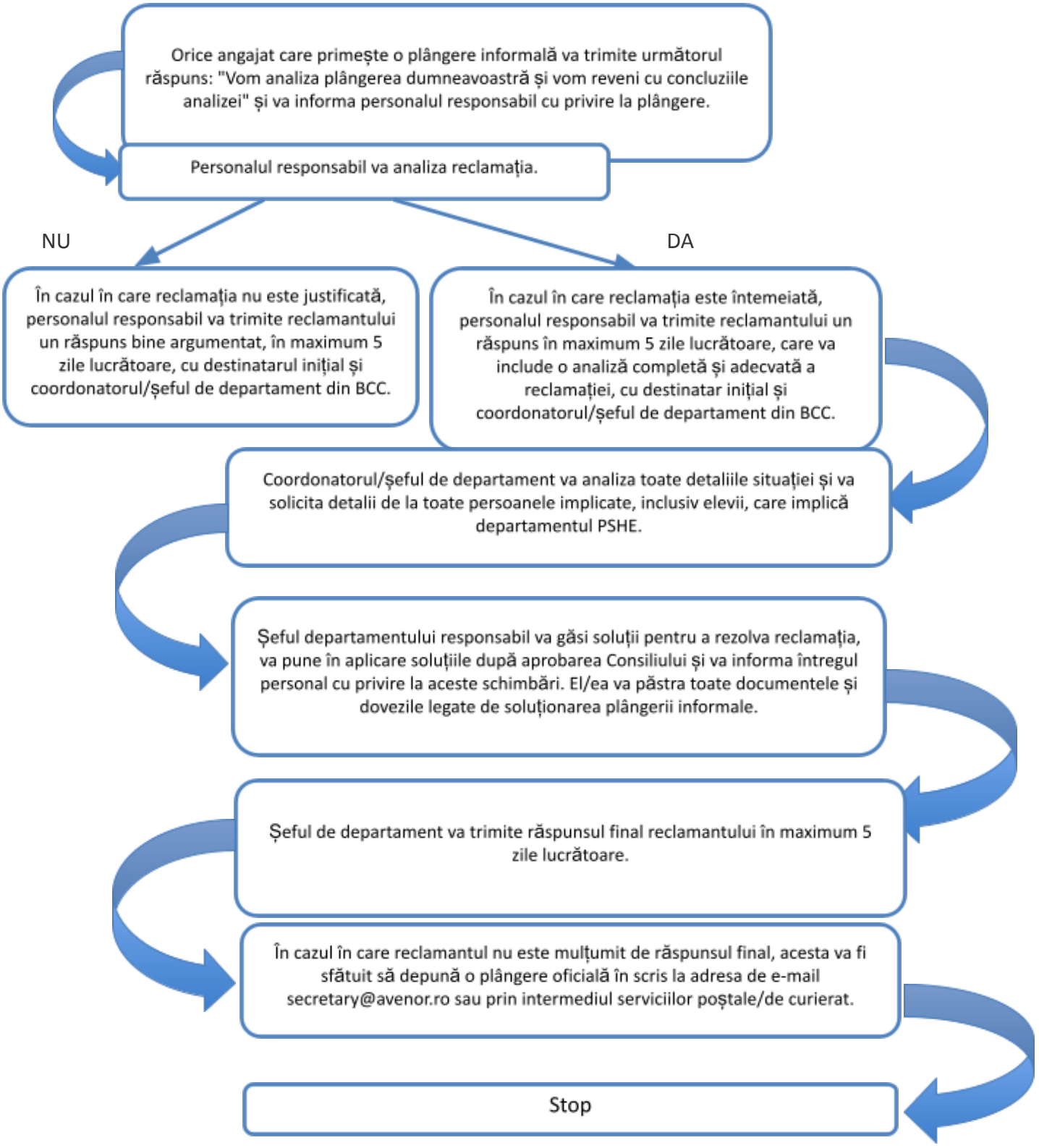
1. Obiectiv

Gestionarea preocupărilor și a plângerilor se realizează în conformitate cu cerințele din
Confidențialitate, atât în ceea ce privește reclamantul, cât și obiectul reclamației.
Scopul acestei proceduri este de a reglementa primirea, analiza, înregistrarea și soluționarea reclamațiilor primite de către Avenor College.

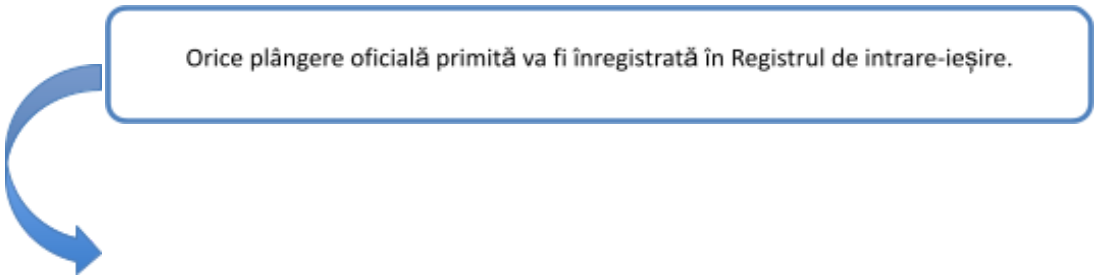
2. Legislație aplicabilă

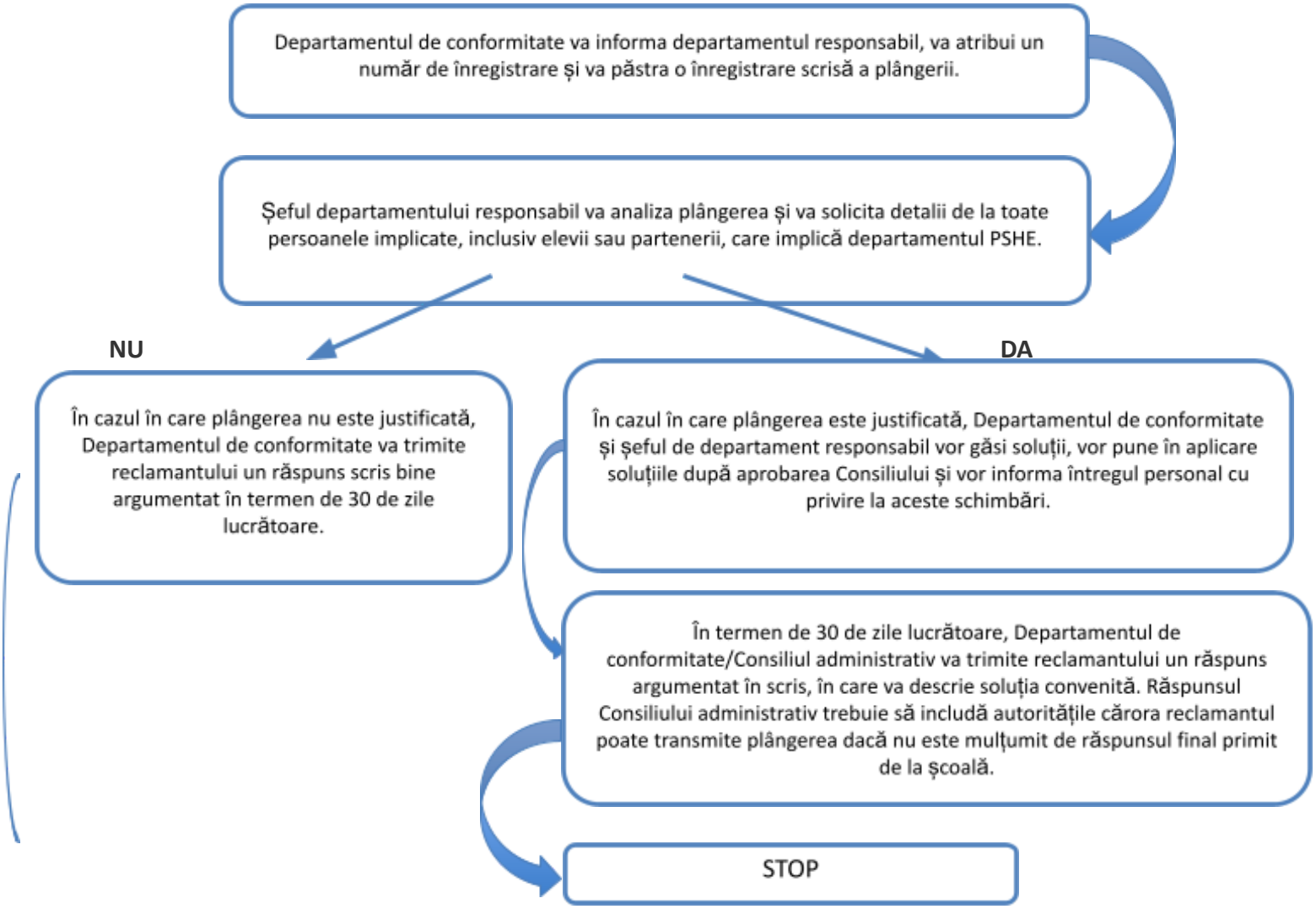
Ordonanța de Guvern nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

3. Plângeri informale (trimise prin telefon, SMS, mesaj WhatsApp sau email)



4. Plângeri formale (trimise la secretary@avenor.ro sau prin servicii poștale/curier)





5. Îmbunătățire

Îmbunătățirea activității se realizează prin valorificarea feedback-ului și a propunerilor primite din partea angajaților, beneficiarilor, partenerilor, precum și a rezultatelor auditurilor interne. Pe baza analizei rezultatelor, se stabilesc și se aplică măsuri corective/preventive/de îmbunătățire a performanței.
Orice modificare a politicilor sau procedurilor va fi aprobată de Consiliul de administrație.

6. Responsabilități

- Fiecare angajat implicați în soluționarea unei reclamații este responsabil de respectarea acestei proceduri.
- Secretariatul școlii este responsabil pentru:
- înregistrarea plângerii scrise în Registrul de intrare-ieșire;
- arhivarea tuturor documentelor și dovezilor legate de reclamație.
- Departamentul de conformitate este responsabil pentru coordonarea, monitorizarea și sincronizarea soluționării.
- Consiliul de administrație este responsabil pentru aprobarea soluțiilor legale și imparțiale.

Verificat:	2021
Aprobat în CA:	24.06.2021