

LICEUL CU PROGRAM SPORTIV BAIA MARE	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA PETIȚIILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 1
		Revizia:-
		Nr. de ex.:1
		Pagina 1 din 8
	COD:53	Exemplar nr. 1

**PROCEDURĂ DE SISTEM
GESTIONAREA PETIȚIILOR**

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției procedurii de sistem

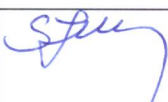
Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.	2.	3.	4.	5.
Elaborat:	Dobra Daniela	Secretar șef	12.05.2023	
Verificat:	Prof.dr. Stoian Lucia	Director,	16.05.2023	
Aprobat:		Președinte CA		

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul procedurii se sistem

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției
0	1	2	3	4
2.1.	Ediția I			17.05.2023
2.2.	Revizia -			
2.3.	Revizia -			

3 . Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția procedurii de sistem

Nr. crt.	Scopul difuzării	Ex nr.	Compartiment/ Serviciu	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Informare si aplicare	1	Secretariat	Secretar șef	Dobra Daniela	17.05.2023	  
				Secretar Informatician	Szekely Eva Caița Sorin		
3.2.	Informare si aplicare	2	Financiar Contabil Administrativ	Contabil șef	Avașan Bianca	17.05.2023	
				Administrator de patrimoniu	Dărăban Dorina		

3.3	Informare si aplicare		Management	Director Director adjunct	Stoian Lucia Petky Iuliu	17.05.2023	
3.3	Evidență	3		Secretarul Comisiei SCIM	Szekely Eva	17.05.2023	
3.4	Arhivare	4		Responsabil Arhivare	Szekely Eva	17.05.2023	

4. SCOPUL PROCEDURII DE SISTEM

Prezenta procedură are ca scop stabilirea modului de primire și înregistrare a petițiilor, precum și circuitul și modul de soluționare a acestor documente în cadrul instituției.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII DE SISTEM

Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul tuturor compartimentelor instituției și vizează circuitul petițiilor.

6. DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE

6.1. Reglementari internaționale

- Nu este cazul

6.2. Legislație primara

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233 /2002;

6.3. Legislația secundara

- Constituția României, republicată, art. 51;

6.4. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entității publice

- ROF, ROI, dispoziții ale Directorului;
- Codul controlului intern, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor publice, pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, cuprinzând standardele de control intern/managerial la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern/managerial, republica, cu modificările și completările ulterioare.

7. DEFINITII SI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZATI IN PROCEDURA DE SISTEM

- 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 autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte

organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice, în conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României, republicată; dreptul de petiționare poate fi exercitat fie individual de către cetățeni, fie de către organizații legal constituite, care acționează tot în numele cetățenilor care le-au acordat legitimitatea de a formula și înainta petiții, sesizări, reclamații, propuneri. Petiția trebuie să conțină obligatoriu datele de identificare ale petentului;

- Compartiment de relații cu publicul = compartiment încadrat cu personalul necesar, care va avea pregătirea corespunzătoare și care va primi, va înregistra și se va îngriji de rezolvarea petițiilor și comunicarea răspunsurilor către petenți;
- Compartiment = serviciu căruia i-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al cărui punct de vedere a fost solicitat de către compartimentul, în funcție de problematica prezentată în petiții. Compartimentele de specialitate avizează proiectele de răspuns la petiții;
- Înregistrare = primirea numărului de înregistrare de la registratura instituției, înscrierea petițiilor se realizează în registrul pentru petiții în ordinea numărului primit de la registratură;
- Corespondența internă = corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași instituții;
- Corespondența externă = corespondența către mediul exterior.

7.2. Abrevieri ale termenilor

Abreviere	Descriere
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
OMFP	Ordinul Ministrului Finanțelor Publice
PS	Procedura de sistem

8. DESCRIEREA PROCEDURII DE SISTEM

8.1. Generalități

A. Petițiile (documentele) operate la nivelul instituției pot fi:

1. documente interne
2. documente externe (adrese de la alte instituții/ autorități și de la persoane fizice):
 - primite prin: servicii poștale, curier, e-mail, fax etc.;
 - depuse personal la registratura instituției.
3. răspunsuri transmise și adrese proprii

B. Circuitul documentelor înregistrate, precum și analiza și prelucrarea acestora, sunt descrise prin prezenta procedură și proceduri operaționale aprobate.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor

Nr.crt.	Denumire document	Proveniența	Cod de identificare
1.	Document intern	Compartimente	-
2.	Document extern	persoane fizice, instituții, autorități	-
3.	Răspuns	Compartimente	-

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentului
1	Document intern	În mod obligatoriu, documentul va conține: - nr. ieșire și dată emitere; - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea documentului (Director); - în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns.	-solicitare, referat, adresă înaintare etc.
2	Document extern	-	-cerere, reclamație, sesizare, propunere sau solicitare informații etc.

3	Răspuns	În mod obligatoriu, documentul va conține: - nr. ieșire și dată emitere; dacă petiția la care se răspunde a fost înregistrată de registratura instituției se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care răspunsul este aprobat; - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea răspunsului (Directorul); - în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns.	-comunicare informații
---	---------	---	------------------------

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale:

- mobilier, birotica
- PC - uri, rețea, acces e-mail, Internet
- sisteme de comunicație

8.3.2. Resurse umane

- Personal de conducere/ execuție din cadrul unității.

8.3.3. Resurse financiare

- Salarii personal de conducere/ execuție din cadrul unității.

8.4. Modul de lucru

A. Activități desfășurate în instituție:

(1) La nivelul instituției 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).

(2) Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor verifică la data primirii dacă în adresele/petiție sunt prezente cel puțin următoarele elemente:

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

(3) După verificare, persoana responsabilă distribuie petițiile în funcție de conținut conducerii sau compartimentelor de specialitate și urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsurilor.

1. Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile instituției sunt redirecționate către instituțiile sau autoritățile publice competente, concomitent cu informarea petentului, în scris, asupra redirecționării acestora în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la primire;

2. Petițiile care nu întrunesc condițiile de la punctul 8.4.(2)2 **sunt clasate**;

3. Petițiile care se încadrează celor din categoria menționată la punctul 8.4.(2) 3 sunt **returnate petentului** pentru a fi reformulate corespunzător.

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

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

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

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

În cazul în care un petiționar adresează aceleași autorități sau instituții publice **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. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.**

Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor urmărește împreună cu conducătorii compartimentelor, soluționarea, în termenele legale, a petițiilor primite de la cetățeni și informează ori de câte ori este cazul, conducerea asupra cazurilor deosebite, de nemulțumiri repetate dintr-un segment de activitate, de situațiile conjuncturale dintr-o anumită perioadă și de întârzierile în rezolvarea petițiilor;

B. Activități desfășurate la nivelul compartimentelor instituției.

(1) Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor de specialitate dispun măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate;

(2) Termenul legal de rezolvare a petițiilor este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea instituției, după caz, poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducătorilor compartimentelor de specialitate;

- (3) În cazul în care în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții ale compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare către compartimentele competente ale instituției, în 5 zile lucrătoare de la primire;
- (4) În cadrul compartimentelor instituției evidența petițiilor și modul de soluționare al acestora se asigură de conducerea compartimentului;
- (5) Persoanele responsabile de soluționarea petițiilor repartizate spre rezolvare, desemnate de conducătorul compartimentului, au obligația de a opera în registru soluția aprobată, pentru fiecare în parte;
- (6) Corespondența internă, între compartimentele instituției se întocmește în dublu exemplar și se semnează de primitor, datarea primirii;
- (7) În situația în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul instituției, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;
- (8) Toate răspunsurile sunt redactate conform normelor de identitate vizuală ale instituției. În răspuns se indică în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.
- (9) Semnarea răspunsului se face de către Director ori de persoana împuternicită de acesta, cu avizarea de către șeful/ șefii compartimentului/ compartimentelor care a/au soluționat petiția.
- (10) Pe tot circuitul de soluționare se păstrează același număr de înregistrare, de la primire până la expedierea răspunsului, respectiv numărul de înregistrare din registrul pentru petiții.
- (11) Expedierea către petiționari a răspunsurilor formulate de către compartimentele instituției poate utiliza canalele de comunicare prin care au fost primite petițiile sau cele menționate în petiție;
- (12) Documentele se arhivează în arhiva operativă a compartimentului și se predau persoanei cu atribuții de arhivare.

9. RESPONSABILITATI SI RASPUNDERI IN DERULAREA ACTIVITATII

9.1. Conducerea instituției

- (1) Directorul aprobă sau, după caz, avizează toate categoriile de documente emise de compartimentele instituției;
- (2) Răspunde de modul de repartizare spre soluționare către structurile/ compartimentele din subordine;

9.2. Personalul de conducere (șefii compartimentelor)

- (1) răspunde de modul de repartizare spre soluționare către personalul de execuție din subordine;
- (2) verifică și avizează lucrările la nivelul compartimentului, către personalul de execuție

9.3. Personalul de execuție

- (1) răspunde de modul de soluționarea în termenul legal al petițiilor, în conformitate cu prevederile prezentei proceduri;

10. ANEXE, INREGISTRARI, ARHIVARI

Nr. anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Avizează/ Aproba	Nr. de	Difuzare	Arhivare	
						Loc	Perioada
-	-	-	-	-	-	-	-

11. CUPRINS

Numărul componentei in cadrul procedurii de sistem	Denumirea componentei din cadrul procedurii de sistem	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei in cadrul ediției procedurii de sistem	
2.	Situația edițiilor si a reviziilor in cadrul edițiilor procedurii de Sistem	
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii de sistem	
4.	Scopul procedurii de sistem	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii de sistem	
6.	Documente de referință aplicabile activității procedurale	
7.	Definiții si abrevieri ale termenilor utilizați in procedura de sistem	
8.	Descrierea procedurii de sistem	
9.	Responsabilități si răspunderi in derularea activității	
10.	Anexe, înregistrări, arhivari	
11.	Cuprins	