

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ NR.29 „MIHAI VITEAZUL„ CONSTANȚA	Procedura de sistem Procedura privind gestionarea și soluționarea petițiilor	Ediția: 1
	P.O.1.105	Revizia: 1
		Pag. 1/6
		Exemplar nr. 1

ȘCOALA GIMNAZIALĂ NR.29 „MIHAI VITEAZUL”
CONSTANȚA

PROCEDURA
PRIVIND
GESTIONAREA ȘI
SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

2.

Nr. Ctr.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	PROF. POCORA LUMINIȚA GABRIELA	Director adjunct	2023-02-27	
2.	Verificat	PROF. RĂDULESCU CRISTINA RENATA	Coordonator CEAC	2023-02-28	
3.	Aprobat	PROF. GUGUȘ CARMEN	DIRECTOR	2023-03-15	

1. Scopul procedurii: 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 Școlii Gimnaziale Nr.29 “Mihai Viteazul” Constanța.

2. Domeniul de aplicare:

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

3. Definiții și abrevieri:

3.1 Definiții:

Petiție - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate depune în conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României, republicată. 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; în școală serviciul secretariat are sarcini în acest sens.

Compartiment – serviciile din școală cărora le-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al căror punct de vedere a fost solicitat, în funcție de problematica prezentată în petiții;

Comisie – comisie din școala conform ROF

Înregistrare - primirea numărului de înregistrare de la secretariatul școlii; înscrierea petițiilor se realizează în registrul de intrări-ieșiri de la secretariat;

Corespondența internă - corespondența între compartimente sau responsabili ai compartimentelor sau comisiilor;

Corespondența externă - corespondența către mediul exterior

Abrevieri:

- OM - Ordinul ministrului educației
- OMECTS – Ordinul ministrului educației naționale;
- OMEC – Ordinul ministrului educației și cercetării;
- ROFUIP – Regulament de organizare și funcționare a unităților din învățământul preuniversitar
- MC – Manualul Calitatii

4. Documente de referință:

O.M.E. nr. 4183/ 04.07.2022 privind Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare,

- RI și ROF al Școlii Gimnaziale Nr.29 “Mihai Viteazul” Constanța ;
- Legea 87/2006 pentru aprobarea OUG nr 75/2005 privind asigurarea calității educației, modificată prin OUG102/2006
- HG 21/10.01.2007 Standarde de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar;
- HG 1534/25.11.2008 privind aprobarea standardelor de referință și a indicatorilor de

- performanța pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar
- [Ordonanța Guvernului nr. 27/2002](#) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 84 din 1 februarie 2002, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 233/2002](#)
- Constituția României, art. 51

5. Descrierea procedurii:

5.1 Generalități

A. Petițiile (documentele) operate la nivelul școlii sunt:

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.

-depușe personal la secretariatul școlii

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

5.2 Documente utilizate

5.2.2 Lista și proveniența documentelor

Nr crt	Denumire document	Proveniența	Cod de identificare
1	Document intern	Compartimente	
2	Document extern	Persoane fizice, instituti, autoritati	
3	Răspuns	Compartimente	

5.2.3 Conținutul și rolul documentelor

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

3	Răspuns	<p>În mod obligatoriu, documentul va conține:</p> <p>-număr de ieșire și data de emiter; dacă petiția la care se răspunde a fost înregistrată în secretariatul unității se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care se formuleaza raspunsul</p> <p>-numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care a aprobat transmiterea răspunsului (director).</p> <p>-în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns</p>	Comunicarea de informații
---	---------	--	---------------------------

5.2 Modul de lucru

5.2.1 Activitățile desfășurate în instituție

- (1) La nivelul școlii, documentele se înregistrează în registrul de intrări-ieșiri la compartimentul secretariat.
- (2) Secretarul școlii verifică la data primirii dacă în adrese/petiții sunt prezentate cel puțin următoarele elemente:
 - autoritatea/instituția publică/persoana care transmite documentul;
 - numele, prenumele și alte date de identificare ale persoanei, și după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului;
 - dacă petiția este redactată într-un limbaj civilizată, este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și structura competentă în soluționarea acesteia;
 - dacă problemele prezentate intră în sfera de competență a școlii;
- (3) dacă petiția respectă condițiile impuse la punctele anterioare, secretara pune petițiile la mapa zilnică a directorului, acesta stabilește căruia compartiment/comisii o distribuie spre rezolvare și termen prin rezoluția pusă pe document, secretara face o copie a documentului și o transmite compartimentului/comisiei respective;
- (4) petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile școlii sunt redirecționate către instituțiile sau autoritățile competente, concomitent cu informarea petentului în scris asupra redirecționării acestora în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primire.
- (5) Sesizările prin care orice persoana se consideră vătămată prin fapta unui salariat al instituției sunt prezentate conducerii instituției pentru a se lua măsurile potrivit legii;
- (6) Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu sunt luate în considerare;
- (7) Petițiile care conțin mai multe probleme diferite ce intră în competența mai multor compartimente/comisii sunt repartizate pentru fiecare compartiment/comisia în parte;
- (8) În situația repartizării eronate a unei petiții, compartimentul/comisia restituie compartimentului secretariat petiția în aceeași zi sau în ziua următoare, indicând și compartimentul/comisia în a cărei rază de competență intră soluționarea acesteia pentru a putea fi redirecționat.
- (9) În cazul în care un petiționar adresează școlii mai multe petiții care sesizează aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.
- (10) Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune faptul că s-a răspuns.

(11) Secretarul unității de învățământ urmărește împreună cu conducătorii compartimentelor, soluționarea, în termenele legale, a petițiilor primite și informează de câte ori este cazul asupra cazurilor deosebite, de nemulțumiri repetate dintr-un compartiment/comisie, de situațiile conjuncturale dintr-o anumită perioadă sau de întârzierile în rezolvarea petițiilor.

5.2.2 Activitățile desfășurate la nivelul compartimentelor/comisiilor

(1) Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor/comisiilor 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/comisiilor;

(3) În cazul în care în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții a compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare către compartimentele/comisiile competente ale instituției, în 5 zile lucrătoare de la primire;

(4) În cadrul compartimentelor/comisiilor 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 respecta termenele prevazute;

(6) Corespondența internă, între compartimentele/comisiile instituției se întocmește în dublu exemplar și se semnează de primitor, cu 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/comisiilor 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 de intrare-ieșire al instituției.

(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 școlii și se predau persoanei cu atribuții de arhivare.

6. Responsabilități:

✓ Directorul școlii;

a. aprobă toate tipurile de documente emise de compartimentele/comisiile instituției; b. răspunde de modul de repartizare spre soluționare a petițiilor către compartimentele/comisii;

✓ Șefii de compartiment/comisii;

a. răspund de modul de repartizare către personalul din subordine a sarcinilor spre rezolvarea petițiilor;

B. verifică și avizează răspunsurile formulate la petiții de către personalul din subordine;

✓ Secretarul școlii;

a. răspunde de înregistrarea documentelor interne și externe în registrul de intrare- ieșire;

b. pune la mapa zilnică a directorului petițiile;

c. redactează o copie a petițiilor venite cu rezoluție de la director și o distribuie șefilor de compartiment/comisii spre rezolvare;

d. transmite răspunsurile formulate la petiții pe aceeași cale pe care le-a primit sau pe un canal de comunicare stabilit de petent.

ANEXE**7. Înregistrări:****7.1 Înregistrarea 1 - Lista de difuzare;**

Nr crt	Ediția	Nr /data revizie	Nr. ex. difuzat	Difuzat		Primit	
				Numele și prenumele		Numele și prenumele	
				Funcția		Funcția	
				Data	Semnătura	Data	Semnătura
1	I	0	1	Guguș Carmen Maria		Grozăvescu Nadia	
				Director		Secretar	
2	I	0	2	Guguș Carmen Maria		Alexe Raluca	
				Director		Administrator financiar contabil	
3	I	0	3	Guguș Carmen Maria		Burlibașa Mariana	
				Director		Administrator de patrimoniu	
4	I	0	4	Guguș Carmen Maria		Pundichi Daniela	
				Director		Bibliotecar	
5	I	0	5	Guguș Carmen Maria		Constantin Alexandru	
				Director		Informatician	