

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3
		Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 1 din 6
		Exemplar nr.:1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Cod: P0 01.04

Denumire: Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității

Nr. pag. 6

Nr. de pag. anexe: 0

Exemplar nr. 1

1. Evidența modificărilor:

Ediția/revizia	Data	Pag. cu modificări	Modificat		Verificat		Aprobat
			Nume	Semnătură	Nume	Semnătură	
1/0	Septembrie 2019	Elaborat inițial	Neagoie Irina		Dobrin Marius		Crețu Cristiana
2/1	Septembrie 2021	Verificat	Neagoie Irina		Dobrin Marius		Crețu Cristiana
3/1	Noiembrie 2022	Verificat	Neagoie Irina		Gîlcă Codruța		Dobrin Marius

2. Lista persoanelor la care se difuzează ediția/revizia procedurii operaționale

Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
informare	1	Curriculum și controlul asigurării calității	Responsabil CEAC	Bostan Elena		Distribuita electronic
informare	2	Conducere	Director	Dobrin Marius		
informare	3	Conducere	Director adjunct	Neagoie Irina		
arhivare	4	secretariat și arhivare	Secretar șef	Mijloianu Nicoleta		
informare	5	Execuție	Responsabil catedra	Gîlcă Codruța		
informare	6	Execuție	Membru CEAC	Nedelcu Rodica		
informare	7	Execuție	Responsabil catedra	Fețeanu Simona		
informare	8	Execuție	Responsabil catedra	Dumitru Anca		
informare	9	Execuție	Membru în CA	Neamțu Viorel		
informare	10	Execuție	Responsabil catedra	Dobrin Călina		
informare	11	Execuție	Șef arie curriculară	Pielaru Simona		

**Aprobat,
Director
Prof. Dobrin Marius Daniel**

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3 Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 2 din 6
		Exemplar nr.:1

3. 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 Colegiului Tehnic Costin D. Nenițescu Pitești.

4. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII

Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul tuturor compartimentelor institutiei și vizează circuitul petițiilor și sesizărilor la Colegiul Tehnic Costin D. Nenițescu Pitești.

5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233 /2002;
- Constituția României, republicată, art. 51;
- ROFUIP, ROF, RI, dispoziții ale Directorului;
- Codul controlului intern, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor publice (OMFP) nr. 946/2005, pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, cuprinzând standardele de control intern/managerial la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern/managerial, republicat, cu modificările și completările ulterioare.

6. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ

- Petiție = cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris, 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 si comunicarea răspunsurilor către petenti;
- 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 institutiei înscrierea petițiilor se realizează în registrul pentru petiții în ordinea numărului primit de la secretariat;
- Corespondența internă = corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași instituții;
- Corespondența externă = corespondența către mediul exterior.

Abrevieri ale termenilor

MFP Ministerul Finanțelor Publice

OMFP Ordinul Ministrului Finanțelor Publice

PO Procedura operațională

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3
		Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 3 din 6
		Exemplar nr.:1

7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1. Generalități

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

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

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

7.2. Documente utilizate

7.2.1. Lista și proveniența documentelor

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

7.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentul
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
3.	Răspuns	În mod obligatoriu, documentul va conține: - nr. ieșire și dată emitere; dacă petiția la care se răspunde a fost înregistrată de registratura institutiei se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care răspunsul este aprobat; - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana	Comunicare informații

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3 Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 4 din 6
		Exemplar nr.:1

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentul
		<p>care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea răspunsului (Directorul)</p> <p>- în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns.</p>	

7.3. Resurse necesare

7.3.1. Resurse materiale:

- mobilier, birotica
- PC - uri, retea, acces e-mail, Internet
- sisteme de comunicare

7.3.2. Resurse umane

- Personal de conducere/ executie din cadrul unitatii.

7.3.3. Resurse financiare

- Salarii personal de conducere/ executie din cadrul unitatii.

7.4. Modul de lucru

A. Activități desfășurate în institutie:

(1) La nivelul institutiei documentele se înregistrează în registrul pentru petiții și, după caz, în registre speciale, conform legii. (de exemplu cererile prin care se solicita informatii de interes public).

(2) Persoana responsabilă cu înregistrarea petitiilor 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, și după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului;
3. dacă petiția este redactată într-un limbaj civilizat, este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și structura competentă în soluționarea acesteia;
4. dacă problemele prezentate intră în sfera de competență a institutiei.

(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 institutiei 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 7.4.(2)2 sunt clasate;
3. Petițiile care se încadrează celor din categoria menționată la punctual 7.4.(2) 3 sunt returnate petentului pentru a fi reformulate corespunzător.

- Sesizările prin care orice persoană se consideră vătămată prin fapta unui salariat al institutiei sunt prezentate conducerii institutiei, 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 institutiei 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;

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3 Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 5 din 6
		Exemplar nr.:1

- 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 petitiilor 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 nemulțumirile 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 institutiei.

- (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 a compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare către compartimentele competente ale institutiei, în 5 zile lucrătoare de la primire;
- (4) În cadrul compartimentelor institutiei 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 institutiei 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 institutiei 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 institutiei. 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 institutiei 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.

8. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

8.1. Conducerea institutiei

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

8.2. Personalul de conducere (șefii compartimentelor)

- (1) răspunde de modul de repartizare spre soluționare către personalul de execuție din subordine;

Colegiul Tehnic "Costin D. Nenițescu"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Procedura privind soluționarea petițiilor și sesizărilor înregistrate la nivelul unității	Ediția: 3 Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod PO 01. 04	Pagina 6 din 6
		Exemplar nr.:1

(2) verifică și avizează lucrările la nivelul compartimentului, către personalul de execuție
8.3. Personalul de execuție

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

9. Cuprins

1. Evidența modificărilor
2. Lista persoanelor la care se difuzează ediția/revizia procedurii operaționale
3. Scopul procedurii
4. Domeniul de aplicare a procedurii
5. Documente de referință aplicabile activității procedurate
6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură
7. Descrierea procedurii
8. Responsabilități și răspunderi în derularea activității
9. Cuprins