



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Liceul Teoretic Nicolae Iorga

Procedură operațională
Gestionarea petițiilor și
circuitul acestora

Cod: PO - 12.02

Ediția:


Revizia:

Pag. 1 / 11





Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
GESTIONAREA PETIȚIILOR ȘI CIRCUITUL ACESTORA

Ediția: , Revizia: , Data ..05.09.2019

 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Liceul Teoretic Nicolae Iorga	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 2 / 11
		Exemplar nr. 1

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



Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Georgescu Sanie la	secretar șef	05.09.2020	
2.	Verificat	Voicu Yonela	Conducător compartiment	05.09.2020	
3.	Avizat	Cristina Cotici	Președintele comisiei de monitorizare	05.09.2020	
4.	Aprobat	Corcodel Claudiu	Conducător entitate	05.09.2020	




2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii


Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Toate compartimentele, conform organigramei în vigoare	Conducători compartimente		05.09.2020	
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Corcodel Claudiu	05.09.2020	



 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 3 / 11
		Exemplar nr. 1

3.	Evidență		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare		05.09. 2020	
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Georgescu Maria Daniela	05.09. 2020	

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește modalitatea de realizare a activităților cu privire la gestionarea petițiilor depuse de beneficiarii educației sau persoane terțe, și care se adresează unei/unor persoane ori serviciilor furnizate de către Liceul Teoretic Nicolae Iorga .

5. Domeniul de aplicare

Personalul implicat în gestionarea și circuitul petițiilor, va aplica prezenta procedură în activitatea desfășurată.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Instrucțiuni nr. 1 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;
- Legea nr. 1 din 5 ianuarie 2011 a educației naționale;
- Ordinul nr. 5079 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordinul nr. 3027 din 8 ianuarie 2018 pentru modificarea și completarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, aprobat prin Ordinul ministrului educației naționale și cercetării științifice nr. 5.079/2016;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Hotărârea nr. 123 din 7 februarie 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;



MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE

Liceul Teoretic Nicolae Iorga

Procedură operațională
**Gestionarea petițiilor și
circuitul acestora**

Cod: PO - 12.02

Ediția:

Revizia:


Pag. 4 / 11

Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entității publice;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile

 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 5 / 11
		Exemplar nr. 1

		documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Petiția	Reprezintă cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice..

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PO	Procedură operațională
3.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

8. Descrierea procedurii

Conducătorul Liceului este direct răspunzător de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

Conducătorul Liceului desemnează compartimentul pentru relațiile cu publicul, respectiv compartimentul Secretariat, care să primească, să înregistreze în registrul de intrări, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari. Pe tot circuitul de soluționare a petițiilor se păstrează același număr de înregistrare alocat inițial.


Compartimentul Secretariat înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.

Compartimentul secretariat este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului și să expedieze răspunsul către petiționar.

De asemenea, Secretariatul se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

❖ Considerații cu privire la soluționarea petițiilor

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate conducătorului Liceului, acesta din urmă va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 6 / 11
		Exemplar nr. 1

În urma analizării petițiilor, conducătorul unității de învățământ poate dispune sau nu cercetarea disciplinară efectuată de personalul de specialitate.

În situația în care unitatea de învățământ primește petiții care nu sunt de competența instituției, Secretariatul înregistrează petițiile și le transmite în termen de 5 zile de la înregistrare, către autoritățile sau instituțiile publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor respective, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

Liceul Teoretic Nicolae Iorga are obligația de a comunica petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, conducătorul unității de învățământ poate prelungi termenul de 30 de zile, cu cel mult 15 zile.

În cazul în care un petiționar adresează unității de învățământ 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.


În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate se face de către șeful compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către Secretariat.

Persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de șeful compartimentului, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

Semnarea răspunsului se face de către conducătorul unității de învățământ ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de șeful compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

Semestrial, la nivelul unității de învățământ se analizează activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul Secretariat.

 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 7 / 11 Exemplar nr. 1

Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit legislației muncii următoarele fapte:

- ✓ nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute de legislația în vigoare;
- ✓ intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- ✓ primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului de specialitate.

❖ Considerații cu privire la soluționarea petițiilor referitoare la încălcarea dreptului de acces la informații de interes public

În cazul în care o persoană consideră că dreptul privind accesul la informațiile de interes public a fost încălcat, aceasta se poate adresa cu reclamație administrativă conducătorului entității.

Persoana care se consideră vătămată în drepturile sale poate depune reclamația administrativă în termen de 30 de zile de la luarea la cunoștință a refuzului explicit sau tacit al angajaților din cadrul entității.

Răspunsul motivat la reclamația administrativă se transmite persoanei care a formulat-o în termen de 15 zile de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.


În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată, răspunsul va conține informațiile de interes public solicitate inițial și, de asemenea, după caz, va menționa măsurile dispuse, respectiv sesizarea comisiei de disciplină.

Pentru analiza reclamațiilor administrative ale persoanelor, la nivelul entității se constituie o comisie de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public.

Comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public se ocupă de primirea și analizarea reclamațiilor depuse de diferite persoane, stabilind dacă reclamația persoanei privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public este întemeiată sau nu.

În cazul în care reclamația este întemeiată, Comisia de analiză propune aplicarea unei sancțiuni disciplinare pentru personalul responsabil și comunică informațiile de interes public solicitate.

În urma cercetării administrative efectuate, Comisia de analiză redactează și trimite răspunsul solicitantului.

 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 8 / 11
		Exemplar nr. 1

Pentru a facilita redactarea reclamației, Liceul Teoretic Nicolae Iorga pune gratuit la dispoziție persoanelor interesate formulare-tip.

Formularele-tip se afișează pe pagina proprie de internet și se vor distribui, la cerere, persoanelor interesate. Modelele formularelor-tip ale reclamației administrative se regăsesc în Formularul F01-PO-12.02. Utilizarea acestor modele este facultativă, prin urmare, nu poate constitui motiv de refuz al accesului la informațiile publice dacă solicitarea este redactată într-o altă formă decât modelul.

Modelul scrisorii de răspuns la reclamație se regăsește în Formularul F02-PO-12.02, iar modelul registrului pentru înregistrarea reclamațiilor, în Formularul F03-PO-12.02.

Solicitarea reclamației se poate transmite și prin mijloace electronice, pe adresa de e-mail a entității, cu respectarea legislației în vigoare.

La nivelul unității de învățământ, Compartimentul Secretariat va întocmi anual un raport privind accesul la informațiile de interes public, care trebuie să cuprindă și numărul total de reclamații, respectiv cele rezolvate favorabil, și cele respinse.

9. Responsabilități

➤ **Conducătorul unității de învățământ**


- aprobă documentele emise de persoanele implicate în procesul de gestionare a petițiilor;
- asigură buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor adresate unității de învățământ.
- dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată în vederea soluționării petițiilor;

➤ **Șefii compartimentelor**

- repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate
- verifică și avizează documentele emise în compartimentul propriu;
- semnează răspunsul petiției, în cazul în care soluționarea s-a efectuat în compartimentul propriu, și consemnează temeiul legal al soluției adoptate;

➤ **Compartimentul Secretariat**

- primește, înregistrează, se îngrijește de rezolvarea petițiilor și expediază răspunsurile către petiționari, în termenul legal;
- înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate și precizează termenul de trimitere a răspunsului;
- procedează la clasarea și arhivarea petițiilor;
- întocmește, semestrial, raportul cu privire la soluționarea petițiilor;
- pune la dispoziția persoanelor interesate, formulare-tip pentru reclamații;

 <p style="text-align: center;">MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE</p> <p style="text-align: center;">Liceul Teoretic Nicolae Iorga</p>	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția:
	Cod: PO - 12.02	Revizia:
		Pag. 10 / 11
		Exemplar nr. 1

1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

11. Anexe

- Anexă Diagramă de proces
- Formular F01-PO-12.02: Modele – Reclamații administrative;
- Formular F02-PO-12.02: Model – Răspuns la reclamație;
- Formular F03-PO-12.02: Model – Registru reclamații administrative;
- Formular F04-PO-12.02: Model – Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (Secretariat);

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii 2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii 2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii 2



**MINISTERUL EDUCAȚIEI
NAȚIONALE**

Liceul Teoretic Nicolae Iorga

Procedură operațională
**Gestionarea petițiilor și
circuitul acestora**

Cod: **PO - 12.02**

Ediția:

Revizia:

Pag. 11 / 11

Exemplar nr. 1

4.	Scopul procedurii	3
5.	Domeniul de aplicare	3
6.	Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	4
7.1	Definiții:	4
7.2	Abrevieri:	5
8.	Descrierea procedurii.....	5
9.	Responsabilități	8
10.	Formulare	9
10.1	Formular evidență modificări	9
10.2	Formular analiză procedură	9
10.3	Formular distribuire procedură	10
11.	Anexe	10

Model - Reclamație administrativă (1)

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă,

Prin prezenta formulez o reclamație administrativă, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, întrucât la cererea nr. din data de am primit un răspuns negativ, la data de, de la (completați numele respectivului funcționar)

Documentele de interes public solicitate erau următoarele:

.....

Documentele solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public, din următoarele considerente:

.....

Prin prezenta solicit revenirea asupra deciziei de refuz al comunicării/netransmitere în termenul legal a informațiilor de interes public solicitate în scris/în format electronic, considerând că dreptul meu la informație, conform legii, a fost lezat.

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....

(semnătura petentului)

Numele și adresa petentului

Adresa

Telefon

Fax

Model - Reclamație administrativă (2)

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă,

Prin prezenta formulez o reclamație administrativă, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, întrucât la cererea nr. din data de nu am primit informațiile solicitate în termenul legal, stabilit de lege.

Documentele de interes public solicitate erau următoarele:

.....

Documentele solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public, din următoarele considerente:

.....

Prin prezenta solicit revenirea asupra deciziei de a nu primi informațiile de interes public solicitate în scris/în format electronic, considerând că dreptul meu la informație, conform legii, a fost lezat.

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....

(semnătura petentului)

Numele și adresa petentului

Adresa

Telefon

Fax

Model - Răspuns la reclamație

De la:

Denumirea autorității sau instituției publice

Sediul/Adresa

Persoana de contact

Data

Către:

Numele și prenumele petentului

Adresa

Stimate domnule/Stimată doamnă,

În urma reclamației dumneavoastră nr. din data de, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, după răspunsul negativ primit/întârzierea răspunsului la cererea nr. din data de, prin care, conform legii sus-menționate, solicitați documentele de mai jos:

.....

vă informăm că decizia de a nu primi (la termen) documentele solicitate:

1. se încadrează în prevederile legii, fiind vorba despre informații exceptate de la accesul liber al cetățenilor;

2. nu se încadrează în prevederile legii, fiind o eroare a unui funcționar.

Angajatul vinovat pentru decizia eronată în ceea ce vă privește a fost sancționat cu

.....

Al dumneavoastră,

.....

(semnătura conducătorului autorității sau instituției publice)

Registru pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public

NOTĂ:

Folosirea acestor registre va permite o ușoară realizare a raportului anual de activitate.

Nr. și data cererii	Modalitatea de primire a cererii ¹	Numele și prenumele solicitantului	Persoană fizică/Personă juridică	Informațiile solicitate	Domeniul de interes ²	Natura răspunsului ³	Modul de comunicare ⁴	Termen ⁵ (zile)	Nr. și data răspunsului

¹Verbal/Electronic/Support hârtie.

²Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)

Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice

Acte normative, reglementări

Activitatea liderilor instituției

Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001

Altele (cu menționarea acestora)

³Soluționată favorabil/Informație exceptată/Redirecționată/Alte motive (precizare).

⁴Verbal/Electronic/Support hârtie.

⁵5 zile/10 zile/30 de zile/termen depășit.