

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pag. 1/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
GESTIONAREA PETIȚIILOR ȘI CIRCUITUL ACESTORA

Ediția I, Revizia 1, Data 2025-10-22

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 1
		Pag. 2/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

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

Nr. Ctr.	Elemente privind responsabiliti/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	GRECU ANGELA	Secretar	2025-01-19	
2.	Verificat	GRECU ANGELA	Secretar	2025-01-19	
3.	Avizat	CĂLIN IULIANA	Președintele comisiei de monitorizare	2025-01-19	
4.	Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Ctr.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
0	1	2	3	4
1.	Ediția I, Revizia 1	Descrierea procedurii; Documente de referință aplicabile activității procedurale; Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați; Anexe	Modificare conținut conform reglementărilor legislative în vigoare.; Se modifică conținutul procedurii în conformitate cu legislația în vigoare.; Se modifică termenii utilizați din procedură în conformitate cu legislația în vigoare; Modificare conținut conform reglementărilor legislative în vigoare.	2025-10-22

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

Nr. Ctr.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Secretariat	Secretar			
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	CĂLIN IULIANA		
3.	Evidență		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	GRECU ANGELA		
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	GRECU ANGELA		

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 1
		Pag. 3/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională este elaborată cu scopul de a stabili modalitatea de realizare a activităților ce vizează gestionarea petițiilor care se adresează unei/unor persoane ori serviciilor din Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operațională se aplică în cadrul școlii de personalul compartimentului Secretariat, implicat în gestionarea și circuitul petițiilor.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 198 din 4 iulie 2023 a învățământului preuniversitar;
- Legea nr. 31 din 15 ianuarie 2018 pentru modificarea art. 9 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 5726 din 6 august 2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordonanță 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;
- Hotărârea nr. 478 din 6 iulie 2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002;
- 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.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Ctr.	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;
3.	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;
4.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pag. 4/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
5.	Procedură operațională (PO) (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
6.	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;
7.	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;
8.	Beneficiarii primari ai educației și formării profesionale	Antepreșcolarii, preșcolarii, elevii , precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională;
9.	Petiția	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă 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.

7.2 Abrevieri

Nr. Ctr.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	SCIM	Sistemul de Control Intern Managerial
3.	CA	Consiliul de Administrație
4.	CP	Consiliul Profesional
5.	ME	Ministerul Educației

8. Descrierea procedurii

Conducătorul școlii 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.

Coducătorul școlii desemnează Compartimentul Secretariat 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.

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

Compartimentul Secretariat urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului, expediază răspunsul către petiționar, și se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Specificații cu privire la soluționarea petițiilor

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 1
		Pag. 5/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

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

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

Petițiile greșit îndreptate sunt trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul Secretariat către autoritățile sau instituțiile publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, 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.

Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători comunică 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 școlii poate prelungi termenul de 30 de zile, cu cel mult 15 zile.

În cazul în care un petiționar adresează școlii mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se conexează, petentul primește un singur răspuns care face 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.

Personalul școlii rezolvă 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 școlii ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de șeful compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se indică, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

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

Constituie abatere disciplinară și se sancționează conform legislației în vigoare, 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.

Specificații 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 școlii.

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 școlii.

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.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vânători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pag. 6/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

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

Pentru analiza reclamațiilor administrative ale persoanelor, la nivelul școlii 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.

Pentru a facilita redactarea reclamației, Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vânători, prin intermediul Secretariatului, pune gratuit la dispoziție persoanelor interesate formulare-tip.

Formularele-tip se afișează pe pagina proprie de internet și se distribuie, la cerere, persoanelor interesate. 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.

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

La școlii, Secretariatul întocmește 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

Comisia de monitorizare

- menține evidența și înregistrează procedurile de sistem și operaționale;
- analizează procedurile de sistem și după caz, pe cele operaționale;
- distribuie compartimentelor copii sau fișiere în format electronic ale procedurilor;
- îndeșiază originalul procedurilor și copiile retrase.

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;

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pag. 7/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

- întocmește, semestrial, raportul cu privire la soluționarea petițiilor;
- pune la dispoziția persoanelor interesate, formulare-tip pentru reclamații.

Comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public

- primește și analizează reclamațiile depuse de persoanele care consideră că dreptul privind accesul la informațiile de interes public a fost încălcat;
- efectuează cercetarea administrativă;
- propune aplicarea unei sancțiuni disciplinare pentru personalul responsabil și comunică informațiile de interes public solicitate;
- redactează și trimite răspunsul solicitantului.

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Ctr.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
0	1	2	3	4	5	6	7
1.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1.								

10.3 Formular distribuie procedură

Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.							

11. Anexe

- F-01-PO-SS.04.01 Modele Reclamații administrative
- F-02-PO-SS.04.01 Model Răspuns la reclamație
- F-03-PO-SS.04.01 Model Registru reclamații administrative
- F-04-PO-SS.04.01 Model Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (Secretariat)
- F-05-PO-SS.04.01 Diagrama de proces

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Școala Gimnazială "Sfântul Nicolae", Vînători	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pag. 8/8
	Cod: PO-SS.04.01	Exemplar nr. 1

Cuprins

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR ȘI CIRCUITUL ACESTORA	1
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
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	3
7.1 Definiții:	3
7.2 Abrevieri	4
8. Descrierea procedurii	4
Specificații cu privire la soluționarea petițiilor	4
Specificații cu privire la soluționarea petițiilor referitoare la încălcarea dreptului de acces la informații de interes public	5
9. Responsabilități	6
Comisia de monitorizare	6
Conducătorul unității de învățământ	6
Șefii compartimentelor	6
Compartimentul Secretariat	6
Comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public	7
10. Formulare	7
10.1 Formular evidență modificări	7
10.2 Formular analiză procedură	7
10.3 Formular distribuire procedură	7
11. Anexe	7