


| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>privind</i> GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 1 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |


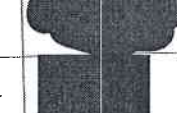
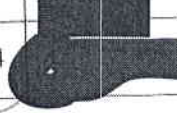
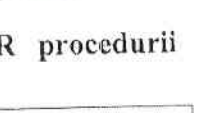
Nr. înregistrare: 1.564/3.06.2024

Aprobat în Consiliul de Administrație din data de 4.06.2024
DIRECTOR,

prof. Cazacu Monica

Inclusă în Manualul Calității pe data de 4.06.2024



1. Lista **RESPONSABILILOR** cu elaborarea, verificarea și aprobarea **EDIȚIEI** sau a **REVIZIEI ÎN CAZUL EDIȚIEI** procedurii documentate:

| Nr crt | Elemente privind responsabilii/operațiunea 1 | Numele și prenumele 2 | Funcția 3 | Data 4 | Semnătura 5 |
|--------|---|---------------------------|---------------------|-----------|---|
| 1.1. | Elaborat | Iancu Marilena | Secretar | 4.06.2024 |  |
| 1.2. | Verificat | prof. Hazencop Daniela | Secretar CMCIM | 4.06.2024 |  |
| 1.3. | Avizat | prof. Caia-Hoanăș Dumitru | Responsabil CEAC | 4.06.2024 |  |
| 1.4. | Aprobat | prof. Cazacu Monica | Director | 4.06.2024 |  |


2. Situația **EDIȚIILOR** și a **REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR** procedurii documentate:




| Nr crt | Ediția / revizia în cadrul ediției 1 | Componenta revizuită 2 | Modalitatea reviziei 3 | Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției 4 |
|--------|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 2.1. | Ediția I | Document inițial | — | 4.06.2024 |
| 2.2. | Revizia 1 | Document inițial | | 4.06.2024 |

3. Lista **PERSOANELOR** la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii documentate:

| Nr crt | Scopul difuzării 1 | Ex nr 2 | Departament 3 | Funcția 4 | Nume și prenumele 5 | Data primirii 6 | Semnătura 7 |
|--------|-----------------------|------------|------------------|--------------|------------------------|--------------------|---|
| 3.1. | Informare și aplicare | 1 | Management | Director | prof. Cazacu Monica | 6.06.2024 |  |
| 3.2. | Informare și aplicare | 3 | Secretariat | Secretar | Iancu Marilena | 6.06.2024 |  |

*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia I Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 2 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

| Nr crt | Scopul difuzării | Ex nr | Departament | Funcția | Nume și prenumele | Data primirii | Semnă-tura |
|--------|----------------------|-------|-------------|------------------|---------------------------|---------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 3.3. | Evidență | 5 | CEAC | Responsabil CEAC | prof. Caia-Hoanăș Dumitru | 6.06.2024 |  |
| 3.4. | Evidență și arhivare | 6 | CMCIM | Secretar CMCIM | prof. Hazencop Daniela | 6.06.2024 |  |
| 3.5. | Alte scopuri | 7 | Informare | Informatician | prof. Vasile Roxana | 6.06.2024 |  |

4. SCOPUL PROCEDURII:

4.1. Procedura reglementează modul de realizare a activităților ce vizează gestionarea petițiilor care se adresează unei/ unor persoane ori serviciilor din Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”.

4.2. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație de personal, prin faptul că procedurarea activității permite aplicarea acesteia de orice salariat care îl înlocuiește pe cel în funcție la data elaborării prezentei proceduri.

4.5. Sprijină activitatea de evaluare a CEAC.

4.6. Sprijină Curtea de Conturi și alte organisme de control / auditare, iar pe directorul colegiului îl sprijină în luarea deciziilor.

5. DOMENIUL DE APLICARE:


5.1. Procedura se aplică începând cu data de 7 iunie 2024 pentru a soluționa, la nivelul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, modul de primire și înregistrare a petițiilor, precum și rezolvarea și comunicarea soluțiilor, persoanele implicate și responsabilitățile lor, din cadrul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” și structurilor sale.

5.2. Colegiul promovează transparența în relația cu petenții și urmărește aplicarea legislației în vigoare pentru accesul la informații, răspuns în termen legal la diferitele solicitări ale petenților cu respectarea principiului nediscriminării, al asigurării echității și egalității de șanse, al transparenței, al accesibilității și disponibilității, al interesului superior al elevului, respingând orice formă de discriminare.

5.3. Compartimentele furnizoare de informații și/ sau care depind de implementarea PO 92-07 sunt:

- ◆ conducerea CTALP „Ioan N. Socolescu”: director, CA;
- ◆ personalul didactic;
- ◆ Secretariat;

*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 3 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

◆ CEAC.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

6. Documente de referință:


6.1. Legislație primară

- Regulamentul Parlamentului European și Consiliului Uniunii Europene nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general de protecție a datelor);
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- Legea învățământului preuniversitar 198/4.07.2023, cu modificările și completările ulterioare;
- 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 Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018
- OME nr. 4183 din 4 iulie 2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
- Ordonanța Guvernului nr. 27/ 30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/7.02.2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001
- Instrucțiunea nr. 1 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 – Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul general al Guvernului nr. 600/2018.

6.2. Legislația secundară

- ◆ ROFUI
- ◆ RI
- ◆ Hotărâri ale Consiliului de Administrație

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.*


| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 4 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI:

7.1. Definiții:

| Nr crt | Termenul | Definiția și / sau actul care definește termenul |
|--------|--|--|
| 1. | Procedură operațională | Prin intermediul procedurii se stabilesc reguli clare privind modul de lucru al unu. |
| 2. | Ediție | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobate și difuzate |
| 3. | Revizie | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate |
| 4. | 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. |
| 5. | Petiție | Se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, strada Occidentului, nr. 12, București, sector 1. Sunt asimilate petițiilor și solicitările scrise prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției. |
| 6. | Informație de interes public | Orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației. |
| 7. | Adresă de răspuns | Documentul prin care se comunică petentului sau solicitantului modul de soluționare a petiției sau solicitării de informații de interes public formulate. |
| 8. | Adresă de redirecționare | Adresă transmisă unei autorități, instituții sau altei entități publice, însoțită de exemplarul original sau copie, spre competență soluționare a acesteia. |
| 9. | Notă-raport | Documentul întocmit în urma analizei aspectelor cuprinse în petiție, prin care se propune soluționarea acesteia, cuprinzând următoarele aspecte: obiectul petiției, conținutul petiției, analiza aspectelor semnalate și a cadrului legal incident, concluzii și propuneri, fără a se limita la acestea. |
| 10. | Solicitare din partea unei instituții | Cererea unei persoane juridice pentru efectuarea unor verificări privind unele aspecte din activitatea propriei instituții. |

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 5 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

7.2. Abrevieri:

| Nr crt | Abrevierea | Termenul abreviat |
|--------|------------|---|
| 1. | PO | Procedura operațională |
| 2. | F | Formular |
| 3. | CEAC | Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității |
| 4. | CMCIM | Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial |
| 5. | CTALP | Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, București |
| 6. | E | Elaborare; |
| 7. | V | Verificare |
| 8. | A | Aprobare |
| 9. | Ap. | Aplicare |
| 10. | Ah | Arhivare |
| 11. | OSSG | Ordonanța Secretarului General al Guvernului |
| 12. | I | Informare |
| 13. | | |

8. DESCRIEREA PROCEDURII:

8.1. Generalități

Petiția sub formă de sesizare/ reclamație trebuie să conțină:

- datele de identificare ale reclamantului, inclusiv o adresă oficială (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, căsuța poștală etc);
- obiectul petiției;
- eventuale dovezi (comunicări scrise).

Petiția sub formă de sesizare/ reclamație trebuie să fie adresată directorului Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” și va fi depusă la serviciul Secretariat care se va asigura de înregistrarea acesteia și de comunicarea documentului către director.

8.2. Documente utilizate:

F-01-PO-92.07 Decizie desemnare persoană însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor

F-02-PO-92.07 Registru petiții


F-03-PO-92.07 Diagrama de proces

F-04-PO-92.07 Raport privind aspecte semnalate în petiție

F-05-PO-92.07 Răspuns trimis petentului

F-06-PO-92.07 Notă privind termenului de soluționare a petiției

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  <p>Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”</p> | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>privind</i> GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA</p> | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 6 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

F-08-PO-92.07 Raportul acțiunii de înregistrare, monitorizare a petițiilor

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baza de date, imprimantă, internet

8.3.2. Resurse umane:

- persoana desemnată să monitorizeze rezolvarea petițiilor și respectarea termenelor în colegiu;
- Consiliul de Administrație;
- Directorul;
- CEAC;
- CMCIM.

8.4. Precizări privind modul de lucru

A. La nivelul Colegiului, directorul va desemna o persoană care va monitoriza înregistrarea, repartizarea, analiza, redactarea răspunsului cu respectarea termenelor prevăzute în legislația în vigoare (**F-01-PO-92.07**). Responsabilul cu gestionarea petițiilor va realiza rapoartări anuale privind soluționarea petițiilor în colegiu, precum și observațiile sale cu privire la optimizarea reacției instituționale.

B. Înregistrarea petițiilor se face de către serviciul Secretariat în Registrul pentru petiții (**F-02-PO-92.07**). În cazul în care un petiționar adresează 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. Este interzisă înregistrarea petițiilor prin telefon.

C. Verificarea petițiilor la data primirii se face de către Secretarul colegiului, care urmărește **elementele definitorii ale petiției:**

1. autoritatea sau instituția publică, emitentă a documentului transmis;
2. numele, prenumele și alte date de identificare ale persoanei și, după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului (adresa de corespondență, e-mailul);
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 instituției.


C. Distribuirea petițiilor către compartimentele vizate/ instituțiile competente/ angajații cu atribuții

După verificare, secretarul liceului prezintă petiția directorului instituției, care o repartizează în vederea soluționării către diferitele departamente ale școlii.

Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile instituției sunt redirecționate către instituțiile sau autoritățile publice competente (ISMB, Primăria Sectorului 1/ Primăria Capitalei/ Poliția etc.), concomitent cu informarea petentului, în scris asupra redirecționării acestora în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primire.

Petițiile care nu întrunesc condițiile de la punctul definitorii enunțate mai sus sunt clasate. Petițiile redactate în limbaj nepotrivit/ neclar/ impropriu sunt returnate petentului pentru

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|---|--|-----------------|
|  <p>Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”</p> | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>privind</i> GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA</p> | Ediția I |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 7 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

a fi reformulate corespunzător. 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 tuturor departamentelor (fiecare va răspunde pentru componenta care intră în competența sa).

În cazul în care un departament/ angajat constată că repartizarea propusă de director este eronată, restituie petiția directorului în aceeași zi sau în ziua următoare, indicând și compartimentul, autoritatea sau instituția în competența căreia/ căruia intră soluționarea, pentru a putea fi redirecționată.

Conducerea liceului desemnează compartimentul Secretariat să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari.

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 situațiilor deosebite, de nemulțumirile repetate dintr-un singur segment de activitate, de situațiile conjuncturale dintr-o anumită perioadă și de întârzierile în rezolvarea petițiilor.

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 persoanelor desemnate să soluționeze petiția.

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 persoanele/ compartimentele competente ale instituției, în 5 zile lucrătoare de la primire.

D. Soluționarea petițiilor


D.1. În cazul petițiilor care au ca obiect aspecte ale managementului instituțional, conducerea colegiului va analiza situația, va solicita punctele de vedere ale persoanelor abilitate/ ale membrilor Consiliului de Administrație (dacă este cazul), va formula răspunsul și va lua măsurile ce se impun.

D.2. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului unității de învățământ, directorul unității va aplica procedurile de cercetare disciplinară, aplicându-se **P.O. 01 – 06** și **P.O. 01 – 05**.

O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea. Expedierea răspunsului către petiționar se face de către compartimentul Secretariat care se îngrijește și de clasarea și de arhivarea petițiilor, împreună cu persoana desemnată cu monitorizarea petițiilor.

Rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor se încheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză, într-un dosar numerotat identic cu petiția aferentă, înregistrată inițial în registrul unic.

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  <p>Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”</p> | <p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>privind</i> GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA</p> | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 8 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

Rezolvarea petițiilor se va face în cel mai scurt timp posibil având în vedere că termenul legal de 30 de zile de la data înregistrării la secretariatul instituției de învățământ să fie respectat, la care se adaugă în situații întemeiate 15 zile -- în cazul plângerilor care nu fac obiectul activității instituției sau în termen de maximum 5 zile când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului.

E. Raportarea acțiunii de înregistrare, monitorizare a petițiilor

Persoana responsabilă cu evidența, clasare și arhivarea petițiilor la Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” întocmește anual un raport (*F-08-PO-92.07*) privind regimul petițiilor în colegiu de la intrare până la arhivarea acestora, accentuând respectarea normelor în vigoare, formulând recomandări pentru completarea fluxurilor de activitate sau pentru actualizarea legislației.

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 petițiilor în afara cadrului legal;
- primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată director spre rezolvare.


9. RESPONSABILITĂȚI:

| Nr ert | Compartimentul | I | II | III | IV | V | VI |
|-----------|---|---|----|-----|----|----|----|
| 1. | Persoană însărcinată cu realizarea procedurii | E | | | | | |
| 2. | Secretar CMCIM | | V | Av | | | |
| 3. | CEAC | | V | Av | | | |
| 4. | Director | | | | A | | |
| 5. | Bibliotecar, contabil, secretar | | | | | Ap | |
| 6. | Secretar CMCIM | | | | | | Ah |

10. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI:

| Numărul ediției / reviziei | Data | Numărul paginii unde s-a făcut modificarea | Descrierea modificării | Avizul con- ducătorului de compartiment |
|----------------------------------|------|---|------------------------|---|
| Ediția a I | | | | |
| Revizia 1 | | | | |

*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia I Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 9 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |


11. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ:

| Nr. crt | Departament | Avizat / Respins | Observații | Data | Semnătura |
|---------|-------------|------------------|------------|-----------|-----------|
| 1. | CMCIM | Avizat | - | 4.06.2024 | |
| 2. | CEAC | Avizat | - | 4.06.2024 | |

12. DIAGRAMA DE PROCES:


| Pas | Responsabil | Descriere | Timp | Termen | Riscuri |
|--|--|---|---|--------|---|
| I. Desemnarea persoanei responsabile cu evidența, clasare și arhivarea petițiilor la Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | | | | | |
| 1. | Directorul | Propune Consiliului de Administrație persoana însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | Conform calendarului, dar nu mai târziu de luna octombrie (anual) | | Nu se respectă termenele |
| 2. | Consiliul de Administrație | Desemnează persoana însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | La prima sa ședință | | Se omite introducerea deciziei pe ordinea de zi |
| 3. | Director | Emite decizia desemnare, introduce sarcinile în Fișa de post | 3 zile de la întrunirea Consiliului de Administrație | | Nu se respectă termenul |
| II. Realizarea Registrului de petiții | | | | | |
| 1. | Persoana însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | Realizează, înregistrează, numerotează și aduce spre semnare și aplicarea sigiliului Registrul de petiții | În 3 zile de la numire | | Întârziere în realizarea Registrului de petiții |
| 2. | Director | Semnează pe ultima pagină a Registrului de petiții și aplică sigiliul | În termen de 24 de ore de la aducere | | Nu se respectă termenele |
| 3. | Director | Transmite serviciului | În termen de | | Nu se respectă |

*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 10 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

| Pas | Responsabil | Descriere | Timp | Termen | Riscuri |
|---|--|---|--------------------------------------|--------|---|
| | | Secretariat Registrul de petiții pentru păstrare și pentru a opera intrările ori de câte ori este cazul | 24 de ore de la semnare | | termenele |
| 4. | Secretariat | Păstrează Registrul de petiții și operează toate intrările | Permanent | | Omisțiuni ale înregistrărilor |
| III. Înregistrarea petițiilor | | | | | |
| 1. | Secretariat | Înregistrează petiția | În momentul primirii | | Nu se respectă termenul |
| 2. | Secretariat | Verifică documentul | În momentul primirii | | Erori de verificare |
| IV. Distribuția petițiilor către compartimentele vizate/ instituțiile competente/ angajații cu atribuții | | | | | |
| 1. | Secretariat | Comunică persoanei însărcinate cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor și directorului | În momentul primirii după verificare | | Nu se transmit petițiile în termen |
| 2. | Persoana însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | Monitorizează rezolvarea petiției de către persoanele desemnate în termen | Cf legislației | | Nu se respectă termenele |
| 3. | Director | Desemnează persoana/ compartimentul responsabil | În ziua primirii | | Întârzieri în desemnarea persoanei responsabile |
| V. Soluționarea petițiilor | | | | | |
| 1. | Secretariat | Expediază corespondența către petiționar cu respectarea legislației în vigoare | Cf legislației | | Întârzieri în transmiterea corespondenței. |
| VI. Raportarea acțiunii de înregistrare, monitorizare a petițiilor | | | | | |
| 1. | Persoana însărcinată cu | Întocmește la finalul anului financiar | decembrie | | Nerespectarea termenelor |

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 11 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

| Pas | Responsabil | Descriere | Timp | Termen | Riscuri |
|-----|--|---|-------------------------|--------|----------------------|
| | evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | raportul privind acțiunea de înregistrare și, monitorizare a petițiilor | | | |
| 2. | Persoana însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor | Prezintă raportul Consiliului de Administrație | ianuarie | | Omiterea prezentării |
| 3. | Consiliul de Administrație | Analizează și aprobă raportul | în momentul prezentării | | Analiza superficială |

13. ANEXE

Anexa 1 – F-01-PO-92.07 Decizie desemnare persoană însărcinată cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor

DECIZIE

Privind numirea persoanei care răspunde de evidența, clasarea și arhivarea petițiilor

Profesor _____, director al _____, județul _____ numit prin decizia ISMB nr. _____;

în temeiul:

- Ordinului nr. 600 / 2018 al Secretarului General al Guvernului pentru aprobarea Codului controlului intern/manăgerial al entităților publice;

- art. 195 din Legea nr.198/2023, precum și prevederilor Ordinului Ministerului Educației nr. 6072/31.08.2023 privind aprobarea unor măsuri tranzitorii aplicabile la nivelul sistemului național de învățământ preuniversitar și superior;

având în vedere prevederile:

- Ordonanța nr.27 din 30 ianuarie 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, republicată.

DECIDE:

Art.1 Se numește persoana care răspunde de evidența, clasarea și arhivarea petițiilor în persoana domnului (doamnei) _____;

Art.2. Urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului ; expediază răspunsul către petiționar și se îngrijește de clasarea și arhivarea acestuia;

*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 12 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

Art.3. Întocmește un raport semestrial pe baza căreia instituția va analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor;

Art.4 Prevederile prezentei decizii vor fi comunicate de către serviciul secretariat.

Director,

Anexa 2 – F-02-PO-92.07 Registru petiții

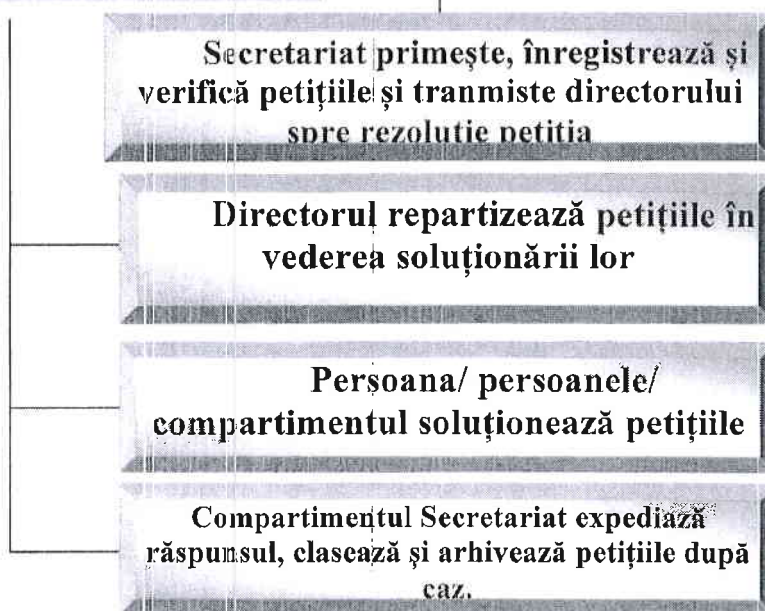
Nr. înregistrare: _____ / _____

| Nr înregistrare | Data | Petent | Conținut pe scurt | Persoană însărcinată cu rezolvarea petiției | Termen de rezolvare | Observații |
|--------------------|------|--------|-------------------|---|---------------------------|------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |


Anexa 3 – F-03-PO-92.07 Diagrama de proces

REPREZENTARE GRAFICĂ A ACTIVITĂȚII

**Persoana desemnată evidențiază,
clasează și arhivează petițiile**



*Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.

| | | |
|--|--|------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 13 din 16 |
| | | Exemplar nr: 4 |

Anexa 4 – F-04-PO-92.07 Raport privind aspecte semnalate în petiție

Nr. înregistrare: _____ / _____

RAPORT PRIVIND ASPECTELE SEMNALATE ÎN PETIȚIA NR. _____

I. OBIECTUL PETIȚIEI

(numele și prenumele petentului, datele de identificare și calitatea acestuia, aspecte generale privind conținutul petiției, respectiv persoana și instituția a căror activitate este vizată, domeniul de activitate în care sunt semnalate nereguli/ abateri/ disfuncții)

II. CONȚINUTUL PETIȚIEI

(punctual și expuse sintetic, toate aspectele din petiție și care au relevanță pentru verificarea efectuată)

III. ANALIZA ASPECTELOR ȘI A CADRULUI LEGAL

(identificarea unei/ unor petiții anterioare și a modului de soluționare a acestora/ acestora, cadrul legal cu privire la cele sesizate/ solicitate și temeiul legal aplicabil)

IV. CONCLUZII ȘI PROPUNERI

Având în vedere aspectele sesizate de către _____, în petiție înregistrată la Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” cu nr. _____, în conformitate cu prevederile art. _____ din Legea nr. 31 din 15 ianuarie 2018, propunem următoarele măsuri:

- transmiterea petiției nr. _____, spre soluționare potrivit competențelor, către _____, pentru aspectele sesizate în _____;
- informarea petentului cu privire la măsura adoptată prin intermediul serviciului Secretariat;
- clasarea petiției, deoarece _____ (s-a răspuns anterior, este petiție anonimă)
- arhivarea petiției de către serviciul Secretariat și persoană desemnată cu arhivarea petițiilor

Comisie/ persoană


Anexa 5 – F-05-PO-92.07 Răspuns trimis petentului

Nr. înregistrare: _____ / _____

Stimată Doamnă/ Stimate Domn,

Având în vedere sesizarea dvs înregistrată la Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” cu nr. _____, vă comunicăm următoarele:

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|--|--|------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>privind</i> GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 14 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

_____ (rezultatele verificărilor/ informațiile publice solicitate)

- petiția depusă de dvs a fost transmisă la _____ (instituția la care a fost transmisă: ISMB, Poliție, Primăria Sectorului 1 etc).
- vă aducem la cunoștință că liceul v-a răspuns la petiții pe aceeași problemă, dacă trimiteți noi petiții pe același aspect, acestea se vor clasa și nu veți primi răspuns.

Cu stimă,

Director,

Anexa 6 – F-06-PO-92.07 Notă privind termenul de soluționare a petiției

Nr. înregistrare: _____ / _____

Notă

Privind prelungirea termenului de soluționare a petiției nr. _____

I. OBIECTUL PETIȚIEI

(se menționează pe scurt aspectele ce rezultă din conținutul petiției/ anexelor aferente)

II. ASPECTE CARE NECESITĂ VERIFICARE

III. CONCLUZII

Având în vedere că petiția nr. _____ necesită o informare și cercetare mai amănunțită, propunem prelungirea termenului de soluționare cu _____ zile¹.

Cu stimă,

(nume, prenume, semnătură)

Anexa 7 – F-07-PO-92.07 Adresă trimisă petentului de comunicare a termenului prelungit de răspuns


Nr. înregistrare: _____ / _____

Stimată Doamnă/ Stimate Domn

Având în vedere sesizarea dvs înregistrată la Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” cu nr. _____, vă comunicăm faptul că aspectele semnalate de dvs necesită o cercetare mai amănunțită sens în care termenul de soluționare al acesteia a fost

¹ Cel mult 15 zile, cu notificare prealabilă a petentului.

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu”, nu este permisă.*

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolăscu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 |
| | | Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 15 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

prelungit.

Cu stimă,

Director,

Anexa 8 – F-08-PO-92.07 Raportul acțiunii de înregistrare, monitorizare a petițiilor

Nr. înregistrare: _____ / _____

**RAPORTUL ACȚIUNII DE ÎNREGISTRARE, MONITORIZARE A PETIȚIILOR ÎN
ANUL FINANCIAR _____**

**I. NUMIREA RESPONSABILULUI CU EVIDENȚA, CLASAREA ȘI ARHIVAREA
PETIȚIILOR** prin Decizia nr. _____ a directorului

La nivelul colegiului există Registrul de petiții nr. _____, precum și PO 92-07, actualizată


II. STATISTICĂ PETIȚII

| | |
|---|--|
| Nr. petiții înregistrate: | |
| Nr. petiții respinse pentru: | |
| - Limbaj inadecvat | |
| - Autor anonim | |
| - Petiții cu aceeași temă | |
| Nr. petiții redirecționate altor instituții: | |
| Nr. petiții supuse prelucrărilor în cadrul colegiului, soluționate de următoarele departamente (departament/ persoană + număr): | |
| Nr. petiții prelungire termene de rezolvare: | |
| Nr. petiții rezolvate în termen legal: | |
| Nr. petiții arhivate: | |
| Total: | |

III. RECOMANDĂRI

- privind asimilarea noutăților legislative:
- privind eficientizarea fluxului de informații:
- privind utilizarea eficientă a resursei umane:

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolăscu”, nu este permisă.*

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  Colegiul Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „I.N. Socolescu” | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind GESTIONAREA PETIȚIILOR și CIRCUITUL ACESTORA | Ediția I Nr. de ex.: 6 |
| | | Revizia 1 Nr. de ex.: 6 |
| | | Pagina 16 din 16 |
| Compartiment: Secretariat | PO 92-07 | Exemplar nr: 4 |

Responsabil cu evidența, clasarea și arhivarea petițiilor,

(nume, prenume și semnătura)

14. CUPRINS:

| Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|---|---|--------|
| 1 | Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei în cadrul edițiilor procedurii de lucru: | 1 |
| 2 | Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii: | 1 |
| 3 | Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii de lucru: | 1 |
| 4 | Scopul | 2 |
| 5 | Domeniul de aplicare | 2 |
| 6 | Documente de referință | 3 |
| 7 | Definiții și abrevieri | 4 |
| 8 | Descrierea procedurii | 5 |
| 9 | Responsabilități și răspunderi | 8 |
| 10 | Formular evidență modificări | 8 |
| 11 | Formular analiză procedură | 9 |
| 12 | Diagrama de proces | 9 |
| 13 | Formulare / Anexe | 11 |
| 14 | Cuprins | 16 |

**Reproducerea, utilizarea sau difuzarea de către o terță parte a acestui document, fără acordul Colegiului Tehnic de Arhitectură și Lucrări Publice „IN Socolescu”, nu este permisă.*