



# LICEUL TEHNOLOGIC „CONSTANTIN ISTRATI”, MUNICIPIUL CAMPINA

Nr înreg 79/21.01.2019

*Aprobat,*  
*Director prof Gheorghe Corina*



## *Procedură operațională*

### *ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR*

*Cod: PO – 96.03*

*Ediția [ II ], Revizia [-], Data [21.01.2019]*

*Avizat,*

*Președinte Comisie de monitorizare*

*Prof. Popa Claudia*

*Popa*

*Verificat,*

*Secretar Comisie monitorizare*

*Apostol Simona*

*Illusor*

*)*

*Elaborat,*

*Prof Popa Claudia*

*Popa*

*Prof Jugănaru Luminița*

*Jug*



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

## **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1**

### **1. Scopul procedurii**

#### **1.1 Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate**

Stabilește regulile privind desfășurarea activității privind petițiile: primirea, înregistrarea, rezolvarea și comunicarea soluțiilor, compartimentele, persoanele implicate și responsabilitățile acestora.

#### **1.2 Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității**

#### **1.3 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului**

#### **1.4 Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei**

#### **1.5 Alte scopuri**

### **2. Domeniul de aplicare**

#### **2.1 Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:**

Procedura se referă la activitatea de soluționare a petițiilor adresate unității de învățământ și reglementează acțiunile/operațiunile ce se efectuează pentru realizarea activității procedurate, documentele care se întocmesc, compartimentele implicate, precum și responsabilitățile acestora în scopul soluționării petițiilor.

#### **2.2 Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:**

Activitatea se gestionează de către Serviciul Secretariat și se realizează cu participarea celorlalte compartimente din unitatea de învățământ, potrivit competențelor și responsabilităților stabilite prin prezenta procedură și alte documente interne.

#### **2.4 Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:**

- Compartimentele din unitatea de invățământ competente să formuleze răspunsul la petiția adresată, în funcție de obiectul acesteia.
- Beneficiarii rezultatelor activității procedurate: cetățenii sau organizațiile legal constituite care au formulat petiții, în condițiile legii.



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor  
Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****3. Documente de referință****3.1. Reglementări internaționale:**

- Nu este cazul

**3.2. Legislație primară:**

- Legea a educației naționale 1/2011, Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 18 din 10/01/2011
- Ordin MENCS nr. 5079/2016- ROFUIP- Publicat în Monitorul Oficial nr. 720/19.09.2016
- Ordin 3027/2017 pentru modificarea și completarea Anexei- Regulament -cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar la Ordinul ministrului educației naționale și cercetării științifice nr.5079/2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, publicat în Monitorul Oficial nr. 63 din 22.01.2018
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor (publicată în Monitorul Oficial nr. 296 din 30 aprilie 2002).
- Legea nr 233/2002 pentru aprobarea OG nr 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

**3.3. Legislație secundară:**

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018
- Ordinul nr. 201/ 2016 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea îndrumarea metodologică și supravegherea stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice a apărut în Monitorul Oficial, din 12. 04. 2016
- Instrucțiunea nr. 1/2018 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

**3.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:**

- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii/Dispoziții ale Conducătorului Instituției
- Circuitul documentelor
- Alte acte normative



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****4 Definiții și abrevieri****4.1. Definitii ale termenilor**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
1.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
2.	Procedura de sistem (procedură generală)	Descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
3.	Procedură operațională (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;
4.	Document	Act prin care se adeverește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit înscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnatura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
6.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare.
7.	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;
8.	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;
9.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează unității de învățământ



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1**

10.	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
11.	Departament	Serviciu, Birou, Compartiment;
12.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;

**4.2. Abrevieri ale termenilor**

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
3.	I.S.J.	Inspectoratul Școlar Județean
4.	CEAC	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității
5.	ROFUIP	Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
6.	RI	Regulamentul intern
7.	CA	Consiliul de administrație
8.	CP	Consiliu profesoral
9.	EP	Entitate Publică;



## 5. Descriere procedurii

### 5.1. Generalități:

- a) Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie trebuie sa contine:
- datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresa oficiala (adresa de domiciliu sau adresa de corespondenta, e-mail, casuta postala, fax, etc.);
  - obiectul plangerii;
  - eventuale dovezi (comunicari scrise).
- b) Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie trebuie sa fie adresata Directorului instituției, care are obligatia de a primi plangerea si de a se asigura de inregistrarea acesteia.
- c) Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie se face prin comunicare in scris (posta, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul instituției și primește un număr de înregistrare
- d) În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauza sau de către un subordonat al acesteia
- e) Pentru rezolvarea temeinica și legală a petițiilor directorul le va îndruma către compartimentele de specialitate, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului sau va emite o decizie de constituire a Comisiei de constatare a stării de fapt
- f) Persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate sa rezolve numai petițiile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenti, sa intervină sau să depună staruinta pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

#### 5.1.1. Principii aplicabile activității procedurale:

- principiul transparenței
- principiul legalității
- principiul imparțialității
- principiul confidențialității

5.1.2. Unitatea de învățământ are obligația să comunice petitionarului, în 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă

5.1.3. Pentru petițiile depuse de la alte instituții sau autorități, termenul curge de la data înregistrării petiției/reclamației

5.1.4. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, directorul poate prelungi termenul de soluționare prevăzut la pct 5.1.2. cu cel mult 15 de zile

5.1.5. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petitionarului nu se iau în considerare și se clasează conform art 7 din OUG27/2002. În acest caz, înainte de nr de înregistrare al petiției se trece AN

5.1.6. În cazul în care un petitionar adresează mai multe petiții sesizând aceeași problemă, acestea se vor concura, petentul urmând să primească un singur răspuns.

5.1.7. În cadrul unității de învățământ, atribuțiile compartimentului Relații cu publicul prevăzute de OUG 27/2002, sunt preluate de Serviciul Secretariat

5.1.8. Expedierea răspunsului către petitionar se face de Serviciul Secretariat

5.1.9. Rezolvarea sesizarilor si reclamatiilor se incheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern si extern referitoare la cauza, intr-un dosar numerotat identic cu plangerea aferenta inregistrata initial in registrul de intrări-ieșiri.



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

## PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

**Activitatea de soluționare a petițiilor  
Cod: P.O. 96-03**

Ediția: II

Revizia: 0

Exemplar nr.: 1

### 5.2. Documente utilizate:

- Decizia directorului de înființare a Comisiei de constatare a stării de fapt
- Raport de soluționare a petițiilor
- Răspuns catre petent
- Nota de clasare a petitiei
- Raport semestrial a activitatii de soluționare a petițiilor

### 5.3. Resurse necesare:

#### 5.3.1. Resurse umane:

- Director/director adjunct
- Membrii Consiliului de administrație
- Personal didactic auxiliar comp secretariat
- Conducătorul/ coordonatorul compartimentului funcțional/ comisiei metodice

### 5.4. Modul de lucru:

#### 5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Acțiunile/operațiunile în cadrul activității procedurate se realizează în cadrul următoarelor termene:

- a) răspunsul la petitie, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, se comunică petiționarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării petitiei; acest termen poate fi prelungit cu cel mult 15 zile de către directorul unității de învățământ, în situația în care aspectele sesizate prin petitie necesită o cercetare mai amănunțită; pentru soluționarea petițiilor redirecționate de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petitiei la unitatea de învățământ;
- b) petițiile greșit îndreptate către unitatea de învățământ, se transmit, în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate și se îンștiințează petiționarul despre aceasta;
- c) raportul semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor se comunică directorului unității de învățământ până la sfârșitul lunii următoare încheierii semestrului pentru care se face raportarea.

#### 5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- 1) Plangerea sub forma de sesizare/ reclamatie/petitie se înregistrează de Serviciul Secretariat în Registrul de intrări-ieșiri și este transmisă directorului unității de învățământ
- 2) Directorul numește prin decizie Comisia de constatare a stării de fapt, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. Dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat, se poate prelungi cu 15 zile, cu înștiințarea petentului
- 3) Comisia de constatare a stării de fapt va efectua controlul aspectelor semnalate, va solicita documente, copii după acte, note de relații, discuții purtate, verificarea la fața locului

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor  
Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1**

- 4) Comisia analizează și prelucrează datele rezultate în urma verificărilor: prin verificarea documentelor, prelucrarea datelor, soluționarea aspectelor prezentate în petiție, sub aspectul veridicității acestora, identificarea deficiențelor
- 5) Comisia completează raportul de soluționare al petiției
- 6) Comisia de constatare a stării de fapt formulează răspunsul, având grijă să raspunda tuturor aspectelor sesizate
- 7) Răspunsul se înaintează directorului spre avizare. Dacă este cazul, în mod special dacă directorul nu este de acord cu soluția propusă considerând că încalcă prevederile legale, acesta poate supune problema atenției Consiliul de Administrație/ Consiliul profesional, prezentând concluziile din procesul verbal al comisiei de soluționare a plângerii și solicitând un punct de vedere. Dacă nici în această situație nu se identifică o soluție care să se încadreze în prevederile legale, directorul unității va solicita sprijinul Oficiului juridic al ISJ Prahova
- 8) Răspunsul va fi semnat de director sau persoana delegată de acesta.
- 9) În răspuns se va indica obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate
- 10) Un exemplar al răspunsului se atașază petiției, iar un exemplar se pune în plic cu adresa potențialui și se predă serviciului Secretariat pentru a fi înregistrat în registrul de corespondență și trimis potențialui.
- 11) Dacă Comisia constată cu ocazia efectuării controlului deficiente, aceasta va înainta conducerii propunerii de remediere și măsuri în vederea remedierii deficiențelor.

## **6. Responsabilități**

### **6.1. Directorul unității de învățământ**

- Numeste prin decizie Comisia de constatare a stării de fapt
- Avizează răspunsul la petiție

### **6.2. Serviciul Secretariat**

- Înregistrează petiția și o înaintează directorului
- Înregistrează răspunsul la petiție
- Trimite răspunsul potențialui
- Întocmește Raportul semestrial de soluționare a petițiilor

### **6.3. Comisia de constatare a stării de fapt**

- verifica respectarea codițiilor de la punctul 5.1.5.
- efectuează controlul asupra aspectelor sesizate în petiție
- completează raportul de soluționare a petițiilor
- formulează răspunsul către potenț
- înaintează directorului răspunsul pentru avizare
- completează nota de clasare a petiției

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

- a) nerescpectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute în prezenta ordonanță;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afară cadrului legal;
- c) primirea direct de la petitionar a unei petiții în vederea rezolvării, fără a fi repartizată de șeful compartimentului.



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****7. Formular evidență modificări**

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducerii compartimentului
1	I		2				
2	II					Conform Ordinului nr. 600/2018, în vigoare de la 07.05.2018, se aduc modificări în ceea ce privește definirea termenilor, structura din cadrul procedurii documentate prin introducerea/modificarea a 3 formule, prevăzute ca și componente structurale minime, respectiv Formular de evidență a modificărilor, Formular de analiză a procedurii, Formular de distribuire difuzare	
3							



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****8. Formular analiză procedură**

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Obs.	Semnătura	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Secretariat	Apostol Simona			17.09.2019			
2	Management	Gheorghe Corina			18.09.2019			

După primirea propunerilor de completare și/sau modificare, fie în variantă tipărită fie în variantă electronică, din partea compartimentelor implicate în activitatea procedurată, procedurile formalizate sunt avizate și aprobate.

**9. Lista de difuzare a procedurii**

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Management	Gheorghe Corina	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019
2	Secretariat	Apostol Simona	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019	23.01.2019

Procedura este difuzată după aprobare prin e-mail



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
Management

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor  
Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****10. Anexe/ formulare**

1. Formular F01-PO-96.03: Decizie director privind constituirea Comisiei de soluționare a reclamațiilor/petițiilor
2. Formular F02- PO – 96.03: Raport de solutionare a petitiei
3. Formular F03 – PO – 96.03: Formular corespondenta petent (raspuns)
4. Formular F04 – PO – 96.03: Formular de clasare a petitiilor
5. Formular F05 – PO -96.03. Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor

**Anexa 2**

Nr inreg ...../.....

**RAPORT**

(privind solutionarea aspectelor prezentate in petitie)

Încheiat azi, ...../....., privind activitatea de soluționare a petiției nr ...../....., efectuată la Liceul Tehnologic Constantin Istrati, municipiul Campina

**Tematica controlului.** Activitatea de control a fost dispusă de directorul unității de învățământ, prof Gheorghe Corina Illeana, prin Decizia nr ....., pentru soluționarea aspectelor prezentate în petiția nr ...../....., adresată de domnul/doamna ..... din .....

**Comisia de constatare a starii de fapt a fost formată din:**

Președinte ....., funcția .....

Membri: ....., funcția ....., funcția .....

Secretar .....

**Perioada de constatare:****Aspecte sesizate in petiție.**

1.

2.

....

**Acțiuni întreprinse:**

.....

.....

**Constatări:**

În urma activității desfășurate s-au constatat următoarele:

1. Referitor la aspectul .....  
Aspectul se confirmă/nu se confirmă.
2. Referitor la aspectul .....  
Aspectul se confirmă/nu se confirmă.

**Concluzii:**

(pentru fiecare aspect studiat se va preciza baza legală: art, alin, OUG, Lege, Regulament, etc, pentru presupusele incalcarări ale prevederilor legale)

**Recomandări:****Prezentul Raport contine un număr de ..... pagini**



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
Management

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1****Numele si semnatura****Anexa 3**

Formular corespondență petent

Nr inreg...../.....

Avizat director,  
Prof.....

**Către,**  
**Doamna/Domnul.....**

Petiția dumneavoasă a fost înregistrată la secretariatul unității de învățământ cu nr ...../.....

Aspectele sesizate de dumneavoastră au fost verificate în urma controlului dispus cu Decizia nr ...../..... de către directorul unității de învățământ.

În urma Raportului depus vă comunicăm:

(se specifică abaterile de la legislația în vigoare dacă este cazul, sau nu se confirmă deoarece....)

În ceea ce privește abaterile constatate, unitatea de învățământ va lua măsuri de corespunzătoare remedierii deficiențelor constatate.

Cu stimă,

**Anexa 3**

Formular de clasare a petițiilor soluționate

Nr inreg...../ .....

De acord,  
Director  
prof .....**NOTĂ DE CLASARE**

Sesizarea trimisă de dnul/ doamna ....., din localitatea ....., judetul ....., înregistrată la Serviciul Secretariat al unității de învățământ sub nr ...../ ..... prezintă următoarele aspecte:

.....  
.....  
.....



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

**Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"**  
**Management**

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor**  
**Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1**

Aspectele sesizate au fost soluționate în urma activității Comisiei de constatare a stării de fapt, comisie constituită în urma Deciziei nr ..... / .....

S-a întocmit Raportul nr ..... / .....

Potentului i s-a trimis răspunsul cu nr ..... / .....

Anexez în copie răspunsul și propun clasarea dosarului.

Președinte Comisie

Anexa 4

Formular Raport semestrial

Nr înreg..... / .....

**RAPORT SEMESTRIAL**  
**privind activitatea de soluționare a petițiilor în perioada .....**

**Temeiul legal:** Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată de OG 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea 233/2002, precum și de procedura operațională PO -96.03 – Activitatea de soluționare a petițiilor. În conformitate cu art 14 din OG 27/2002, privind activitatea de soluționare a petițiilor, semestrial, conducerea unității de învățământ analizează activitatea de soluționare a petițiilor pe baza prezentului raport.

1. În perioada ..... s-a înregistrat un număr de ..... petiții, din care:
  - a) Petiții formulate de către salariați .....
  - b) Petiții formulate de către părinți/tutori .....
  - c) Petiții formulate de către elevi .....
  - d) Petiții formulate de către cetățeni .....
  - e) Petiții formulate de către organizații legal constituite .....
  - f) Petiții clasate .....

În perioada raportată *nu sunt cazuri/sunt cazuri* de petiții care nu au fost înregistrate și repartizate pentru soluționare, conform procedurii aprobate, respectiv *nu sunt/sunt* petiții pentru care nu au fost formulate răspunsuri în scris, în condițiile și termenele stabilite prin procedură.

2. În privința modului de soluționare a petițiilor, situația se prezintă astfel:
  - a) petiții soluționate de către compartimentele de specialitate din unitatea de învățământ în termenul legal:.....;
  - b) petiții direcționate, spre competență soluționare, către alte autorități și instituții publice abilitate:.....;
  - c) petiții clasate, în temeiul art. 7 din O.G. nr. 27/2002 (petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului): .....



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

*Liceul Tehnologic  
"Constantin Istrati"*  
Management

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

**Activitatea de soluționare a petițiilor  
Cod: P.O. 96-03**

**Ediția: II****Revizia: 0****Exemplar nr.: 1**

d) petiții clasate în temeiul art. 10 (2) din O.G. nr. 27/2002 (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) .....

3. Principalele aspecte sesizate de petenți (pe domenii de activitate/compartimente):

Nr crt	Compartimentul care a soluționat petiția	Aspectele semnalate	Nr petiții

**Avizat director,****Întocmit,  
Secretar șef**

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE  <b>Liceul Tehnologic</b>  <b>"Constantin Istrati"</b>  <b>Management</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> <b>Activitatea de soluționare a petițiilor</b> <b>Cod: P.O. 96-03</b>	<b>Ediția: II</b>
		<b>Revizia: 0</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

## 11. Cuprins

Pagina de gardă .....	1
1. Scopul procedurii .....	2
2. Domeniul de aplicare .....	2.
3. Documente de referință .....	3
4. Definiții și abrevieri .....	4.
5. Descrierea procedurii .....	5
6. Responsabilități .....	9
7. Formular evidență modificări .....	10
8. Formular analiză procedură .....	11
9. Lista de distribuire a procedurii .....	11
10. Anexe .....	12
11. Cuprins.....	15