

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 1/8
		Exemplar nr. 1

Nr. 32 / 14.10.2025

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR ȘI CIRCUITUL ACESTORA

Ediția I, Revizia 0,

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherauș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 2/8
		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 responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	TĂMAȘ DORELA	Secretar Sef	2025-11-21	
2.	Verificat	OFRIM LOREDANA	Director	2025-11-21	
3.	Avizat	CIRȚ ADRIANA	Președintele comisiei de monitorizare	2025-11-21	
4.	Aprobat	OFRIM LOREDANA	Director	2025-11-21	

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 0			2025-11-21

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	TĂMAȘ DORELA	2025-11-21	
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	OFRIM LOREDANA	2025-11-21	
3.	Evidență		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	TĂMAȘ DORELA	2025-11-21	
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	TĂMAȘ DORELA	2025-11-21	

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională este elaborată cu scopul de a stabili modalitatea de realizare a activităților ce vizează gestionarea petițiilor depuse de către cetățeni care se adresează unei/unor persoane ori serviciilor furnizate de Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherauș.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 3/8
		Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare

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

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 31/2018 pentru modificarea art. 9 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 198/2023 a învățământului preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 296/2024 pentru completarea art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 5726/2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordonanță nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Instrucțiuni nr. 1/2018 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 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.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, 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 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;
7.	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;

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherauș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 4/8
		Exemplar nr. 1

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
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.	Beneficiarii primari ai educației și formării profesionale	Antepreșcolarii, preșcolarii, elevii, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională;
11.	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;
12.	Petent	Persoana fizică sau juridică ce formulează o petiție.

7.2 Abrevieri

Nr. Ctr.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	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.

Primirea și înregistrarea petițiilor

Coducătorul liceului 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.

Repartizare și circuit

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

Pe tot circuitul de soluționare a petițiilor se păstrează același număr de înregistrare alocat inițial.

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 Compartimentul Secretariat.

Clasare și excepții

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

Excepție: Petițiile anonime sau cele în care nu sunt menționate datele de identificare a petiționarului și care se referă la cazuri de hărțuire pe criteriu de sex ori de hărțuire morală.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 5/8
		Exemplar nr. 1

Petițiile anonime sunt supuse analizei persoanei responsabile sau, după caz, Comisiei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire. Dacă în urma analizării petițiilor anonime rezultă că ar putea întruni elementele constitutive ale unei infracțiuni de hărțuire sexuală, agresiune sexuală sau folosirea abuzivă a funcției în scop sexual, persoana responsabilă sau, după caz, președintele Comisiei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire are obligația sesizării de îndată a organelor de urmărire penală.

Termene de soluționare

Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș 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 liceului poate prelunge termenul de 30 de zile, cu cel mult 15 zile.

În cazul în care un petiționar adresează liceului mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se conexează, petentul primește un singur răspuns care face referire la toate petițiile primite.

Redirecționare

Petițiile greșit îndreptate vor fi 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.

Pentru soluționarea petițiilor transmise greșit, de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la autoritatea sau instituția publică competentă.

Soluționare și răspuns

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

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

Personalul liceului 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 liceului 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.

Conexare și clasare

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.

Incompatibilități

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.

Monitorizare și raportare

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

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

Abateri și sancțiuni

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

- nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute de legislația în vigoare;

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 6/8 Exemplar nr. 1

- 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.

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;
- îndosariază originalul procedurilor și copiile retrase.

Conducătorul unității de învățământ

- desemnează Compartimentul Secretariat ca responsabil pentru primirea și înregistrarea petițiilor; repartizarea acestora către compartimentele de specialitate; urmărirea soluționării și redactarea răspunsurilor; comunicarea și arhivarea petițiilor;
- dispune, dacă este cazul, măsuri de cercetare și analiză detaliată asupra conținutului unei petiții;
- decide asupra inițierii unei cercetări disciplinare, în funcție de rezultatul analizelor efectuate de personalul de specialitate;
- semnează sau delegează semnătura pentru răspunsurile adresate petenților, asigurând legalitatea și caracterul oficial al acestora;
- dispune conexarea petițiilor multiple primite de la același petent pe aceeași temă;
- analizează și aprobă raportul semestrial întocmit de Compartimentul Secretariat privind activitatea de soluționare a petițiilor.

Șefii compartimentelor

- primesc petiția de la Compartimentul Secretariat;
- decid care angajat din subordine va soluționa petiția;
- urmăresc respectarea termenului legal de 30 zile (cu eventuală prelungire de maximum 15 zile);
- verifică legalitatea și temeinicia răspunsului;
- avizează și semnează documentul de răspuns împreună cu conducătorul unității de învățământ sau persoana împuternicită;
- pun la dispoziție Compartimentului Secretariat informații privind stadiul, soluția și termenele de răspuns ale petițiilor;
- participă la întocmirea raportului semestrial privind soluționarea petițiilor;
- semnează răspunsul petiției, în cazul în care soluționarea s-a efectuat în compartimentul propriu, și consemnează temeiul legal al soluției adoptate.

Compartimentul Secretariat

- primește petițiile adresate unității de învățământ, de către salariați sau cetățeni;
- înregistrează petițiile în registrul de intrări al unității de învățământ, atribuindu-le un număr unic;
- verifică existența datelor de identificare ale petentului (în vederea clasării sau procesării);
- înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul sesizării;
- precizează termenului de răspuns către compartimentele desemnate;
- menținerea aceluiași număr de înregistrare pe întregul circuit intern al petiției;
- redirecționează petițiile greșit îndreptate, în termen de 5 zile, către instituțiile sau autoritățile competente;
- înștiințează petentul cu privire la redirecționarea petiției;
- clasează petițiile anonime sau cele fără date de identificare;
- urmărește respectarea termenelor de soluționare de către compartimentele desemnate;
- asigură expedierea răspunsului către petent în termen legal;
- se ocupă de clasarea și arhivarea petițiilor după soluționare;
- întocmește raportul semestrial privind activitatea de gestionare a petițiilor la nivelul unității de învățământ;
- furnizează date pentru analiza internă privind respectarea termenelor, numărul și tipologia petițiilor.

10. Formulare

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-SS.04.01	Pag. 7/8 Exemplar nr. 1

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.							
2.	I	2024-02-13	0	2025-11-21	8	Modificare conținut conform reglementărilor legislative în vigoare.; Se modifică responsabilitățile persoanelor implicate în desfășurarea activității procedurate.; Se modifică conținutul procedurii în conformitate cu legislația în vigoare., Adăugat: Legea nr. 296/2024; Eliminat: Legea nr. 544/2001, Hotărârea nr. 123/2002, Hotărârea nr. 478/2016.; Se modifică termenii utilizați din procedură în conformitate cu legislația în vigoare; Modificare conținut conform reglementărilor legislative în vigoare., Se adaugă anexe pentru buna desfășurare a activității procedurate.	

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.								
2.	[MNG] Management	OFRIM LOREDANA			2025-11-21			
3.	[MNG] Management	CIRȚ ADRIANA			2025-11-21			

10.3 Formular distribuire 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 Model Formular de petiție
- F-02-PO-SS.04.01 Model Fișă de repartizare
- F-03-PO-SS.04.01 Model Răspuns către petent
- F-04-PO-SS.04.01 Model Adresă redirectionare a petiției către altă instituție
- F-05-PO-SS.04.01 Model Declarație de incompatibilitate în procesul de soluționare a unei petiții
- F-06-PO-SS.04.01 Model Registru de evidență a petițiilor
- F-07-PO-SS.04.01 Model Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor
- F-08-PO-SS.04.01 Diagrama de proces

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Liceul Tehnologic "Traian Vuia" Tăuții Măgherăuș	Procedură operațională Gestionarea petițiilor și circuitul acestora	Editia: I
		Revizia: 0
		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	2
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
Soluționare și răspuns	5
9. Responsabilități	6
Comisia de monitorizare	6
Conducătorul unității de învățământ	6
Șefii compartimentelor	6
Compartimentul Secretariat	6
10. Formulare	6
10.1 Formular evidență modificări	7
10.2 Formular analiză procedură	7
10.3 Formular distribuire procedură	7
11. Anexe	7