

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE GRADINITA CU PROGRAM PRELUNGIT NR 32, MUNICIPIUL PLOIESTI	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND GESTIONAREA PETIȚIILOR	Ediția I Număr de exemplare
		Cod: PS 13
	Revizia Număr de exemplare	
	Pagina din Exemplar nr.	

1 Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției pag. ..2.....
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii pag. ..2.....
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii pag. ..2.....
4. Scopul procedurii pag. ..3.....
5. Domeniul de aplicare pag. ..3.....
6. Documente de referință pag. ..3.....
7. Definiții și abrevieri pag. ..3.....
8. Descrierea procedurii pag. ..4.....
9. Responsabilități pag. ..4.....
10. Formulare pag. ..5.....

5. Scopul procedurii:

Prezenta procedură de sistem are ca scop stabilirea modului de primire și înregistrare a petițiilor, precum și circuitul și modul de soluționare a acestor documente în cadrul EP.

6. Domeniul de aplicare:

Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul EP și vizează circuitul petițiilor. Aplicarea procedurii este urmărită de către compartimentul ce gestionează activitatea de registratură și relații publice din cadrul EP.

7. Documente de referință (reglementări):

7.1. Reglementări internaționale:

- Internal Control - Integrated Framework, COSO;
- SR EN ISO 9001/2015.

7.2. Legislație primară:

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

7.3. Legislație secundară:

- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

7.4. Legislație terțiară:

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Grădinitei cu Program Prolungit nr.32;
- Regulamentul Intern al Grădinitei cu Program Prolungit nr.32;
- Manualul sistemului integrat de management.

8. Definiții și abrevieri:

8.1. Definiții:

Compartiment de relații cu publicul - compartiment încadrat cu personalul necesar, care va avea pregătirea corespunzătoare și care va primi, va înregistra și se va îngriji de rezolvarea petițiilor și comunicarea răspunsurilor către petenți;

Compartiment - direcție generală/direcție/serviciu căreia i-a fost repartizată petiția spre soluționare sau a/al cărui punct de vedere a fost solicitat de către compartiment, în funcție de problematica prezentată în petiții. Compartimentele avizează proiectele de răspuns la petiții;

Dispoziție scrisă - măsură sau hotărâre luată de un organ ierarhic superior care devine obligatorie pentru persoanele aflate în subordine;

Înregistrare - primirea numărului de înregistrare de la registratura Grădinitei cu Program Prolungit nr.32 înscrierea petițiilor se realizează în registrul unic pentru petiții al Grădinitei cu Program Prolungit nr.32, în ordinea numărului primit de la registratură;

Correspondența externă - corespondența către sau de la o instituție spre mediul exterior.

Correspondența internă - corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași entități publice;

Petiție - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice. În conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României, republicată, dreptul de petiționare poate fi exercitat fie individual

de către cetățeni, fie de către organizații legal constituite, care acționează tot în numele cetățenilor care le-au acordat legitimitatea de a formula și înainta petiții, sesizări, reclamații, propuneri. Petiția trebuie să conțină obligatoriu datele de identificare ale petentului;

8.2. Abrevieri:

Entitate publică - EP

9. Descrierea procedurii:

9.1. Generalități

Etapele procesului de gestionare a petițiilor și circuitul acestora în cadrul EP sunt următoarele:

- (1) primirea petițiilor;
- (2) înregistrarea petițiilor în registrul unic pentru petiții și repartizarea acestora;
- (3) soluționarea petițiilor;
- (4) transmiterea răspunsului către petent;
- (5) păstrarea și pregătirea în vederea arhivării documentației aferente.

9.2. Modul de lucru:

În cadrul oricărei entități publice este obligatoriu să existe un compartiment în cadrul căruia să se gestioneze petițiile.

9.2.1. Primirea petițiilor:

Petițiile pot fi trimise/primite prin: poștă, curier, e-mail, fax sau depuse personal de către petenți la Registratura generală a EP.

9.2.2. Înregistrarea, verificarea/analiza și repartizarea petițiilor:

După ce primesc număr de înregistrare din registrul de intrare – ieșire deschis la Registratura EP, petițiile sunt înregistrate de persoana responsabilă din cadrul compartimentului unde se gestionează petițiile, în Registrul unic pentru petiții al EP. Numărul de înregistrare după care este urmărită petiția de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor este cel din Registrul unic pentru petiții al EP.

Persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor verifică la data primirii dacă în petiție sunt prezente cel puțin următoarele elemente:

- entitatea publică căreia i se adresează petiția;
- numele, prenumele și adresa la care se solicită primirea răspunsului;
- petiția este redactată în limbaj civilizat, este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și compartimentul competent în soluționarea acesteia;
- dacă problemele prezentate intră în sfera de competență a EP.

Petițiile care nu întrunesc aceste condiții se clasează.

După verificare, persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor distribuie petițiile în funcție de conținut/solicitare conducătorului EP sau conducătorilor compartimentelor care pot soluționa petițiile și urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsurilor.

Astfel:

- a) Responsabilul cu gestionarea petițiilor prezintă conducătorului EP, în principal, petițiile cu conținut deosebit, referitoare la nereguli în activitatea conducătorilor compartimentelor sau a angajaților din cadrul EP, cazuri de corupție, contestații ale angajaților cu privire la deciziile managementului și altele asemenea.
- b) Celelalte solicitări care conțin aspecte privind problemele profesionale care intră în atribuțiile compartimentelor EP (lămuriri și relații pe diverse domenii, contestații ale

persoanelor fizice, cereri de angajare și altele asemenea), sunt îndrumate de persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor către compartimentele competente.

c) Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile EP sunt redirecționate de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor către entitățile publice competente, concomitent cu informarea petentului, în scris, asupra redirecționării acestora în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la primire.

Petițiile care conțin mai multe probleme diferite ce intră în atribuțiile mai multor compartimente, sunt repartizate, după caz, de conducerea EP sau de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor compartimentelor respective, urmând ca redactarea unui răspuns comun pe baza punctelor de vedere ale compartimentelor implicate să se facă de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor și asumat prin semnătură de către conducătorii compartimentelor implicate iar la sfârșit de către conducătorul EP.

Responsabilul cu gestionarea petițiilor solicită punctele de vedere și urmărește primirea acestora astfel încât răspunsul să fie finalizat în termenul legal. Conducătorii compartimentelor care urmează a prezenta punctele de vedere, au obligația ca în termen de 10 zile lucrătoare să ofere răspuns.

În situația repartizării eronate a unei petiții, compartimentele restituie petiția în aceeași zi sau în ziua următoare, indicând și motivul restituirii.

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. 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.

9.2.3. Soluționarea 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 EP după caz, poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducătorilor compartimentelor. Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor dispun măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

În cazul în care în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții a compartimentului respectiv, conducătorul acestuia solicită puncte de vedere, entităților publice competente, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primire. În adresă se va menționa că răspunsul este necesar să fie remis în termen de maximum 15 zile lucrătoare.

În cadrul compartimentului căruia i-a fost repartizată petiția spre formularea unui răspuns, evidența petițiilor se ține în registru tipizat al entității de către o persoană desemnată de conducerea respectivei entități. Conducătorul entității repartizează petițiile personalului de execuție în vederea soluționării. Angajații sunt obligați să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de conducere. În situația în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul EP, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Persoana responsabilă urmărește, împreună cu persoanele aflate în funcții de conducere, soluționarea, în termenele legale, a petițiilor primite și informează ori de câte ori este

cazul, conducerea EP asupra cazurilor deosebite, de nemulțumirile repetate dintr-un segment de activitate, de situațiile conjuncturale dintr-o anumită perioadă și de întârzierile în rezolvarea petițiilor.

În vederea analizei activității de soluționare a petițiilor, persoana responsabilă întocmește semestrial Situația statistică, care este prezentată conducătorului EP. Persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor, în baza evidenței din registrul unic al petițiilor și a situațiilor statistice primite de la compartimente, întocmește Raportul semestrial până la sfârșitul lunii iulie, respectiv ianuarie. Situațiile statistice ale compartimentelor se transmit lunar persoanei responsabile cu semnătura conducătorului, până la data de 15 a lunii următoare.

Răspunsurile către petiționari se redactează de către compartimentul care a soluționat petiția, iar semnarea acestora se face de către conducătorul EP, precum și de către conducătorul compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

9.2.4. Transmiterea răspunsurilor:

Expedierea către petiționari a răspunsurilor formulate de către compartimente se face de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor. Aceasta poate utiliza canalele de comunicare prin care au fost primite petițiile sau cele menționate de petent.

10. Responsabilități:

10.1. Conducătorul EP:

- (1) analizează și repartizează petițiile cu conținut deosebit, referitoare la nereguli în activitatea, cazuri de corupție, contestații ale angajaților din sistem și altele asemenea;
- (2) analizează și semnează răspunsurile către petenți.

10.2. Conducătorii compartimentelor:

- (1) analizează conținutul petițiilor și le repartizează personalului competent din subordine;
- (2) analizează și avizează corespondența privind soluționarea/redirecționarea petițiilor repartizate;
- (3) analizează și semnează răspunsurile către cetățeni elaborate de personalul din subordine, conform competențelor.

10.3. Responsabilul cu gestionarea petițiilor:

- (1) preia petițiile;
- (2) înregistrează petițiile în registrul unic pentru petiții al EP;
- (3) repartizează petițiile către compartimentele implicate;
- (4) centralizează datele din situațiile statistice lunare;
- (5) întocmește și prezentarea raportului semestrial și anual și evidența zilnică a petițiilor;
- (6) urmărește soluționarea petițiilor și redactarea răspunsurilor către petenți;
- (7) urmărește elaborarea proiectului de răspuns și transmiterea acestuia, în termenul legal, spre aprobare conducătorului EP;
- (8) expediază prin registratura EP, prin e-mail sau alte canale de comunicare, răspunsurile formulate de către compartimente, petiționarilor;
- (9) redirecționează în termen maxim de 5 zile de la primire petițiile prin care sunt sesizate aspecte ce nu intră în atribuțiile EP către instituțiile sau autoritățile care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta;

(10) clasează și arhivează petițiile dacă nu întrunesc condițiile de valabilitate, precum și pe cele care sunt transmise în mod repetat cu același conținut, dacă petentul a primit cel puțin un răspuns.

11. Anexe:

11.1. Anexa nr. 1 – Diagrama de proces

Anexa nr.1

Diagrama de proces

