	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 139 / 22.09.2025

PROCEDURĂ DE SISTEM

SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)

P.S. 30

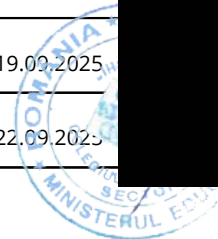
Ediția: II-a, 22.09.2025, Revizia 3



PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1


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

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Ristea Ioana	Membru comisie SCIM	17.09.2025	
1.2	Elaborat	Fashing Andreea	Membru comisie SCIM	17.09.2025	
1.3	Elaborat	Stăvrică V. Ulpia	Membru comisie SCIM	17.09.2025	
1.4	Elaborat	Dumitru Nicușor	Membru comisie SCIM	17.09.2025	
1.5	Verificat	Cristofan Mihaela Daniela	Presedinte comisie SCIM	19.09.2025	
1.6	Aprobat	Apostol Laura Liliana	Director	22.09.2025	





2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I-a			15.03.2021
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			08.10.2021
2.4	Revizia 2			18.08.2022
2.5	Revizia 3			21.10.2022
2.6	Ediția II-a			26.10.2023
2.7	Revizia 1			25.10.2024
2.8	Revizia 2			21.03.2025
2.9	Revizia 3			22.09.2025

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Ristea Ioana	22.09.2025	
3.2	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Fashing Andreea	22.09.2025	
3.3	Informare / Aplicare		SCIM	Membru comisie SCIM	Dumitru Nicușor	22.09.2025	
3.4	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar Șef	Stăvrică V. Ulpia	22.09.2025	
3.5	Verificare		SCIM	Presedinte comisie SCIM	Cristofan Mihaela Daniela	22.09.2025	
3.6	Aprobare		Didactic	Director	Apostol Laura Liliana	22.09.2025	
3.7	Arhivare		SCIM	Secretar comisie SCIM	Stamate Iuliana		

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate


Prezenta procedură reglementează modul de exercitare de către cetățeni a dreptului de a adresa unității de învățământ petiții formulate în nume propriu, precum și modul de soluționare a acestora.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

4.5. Alte scopuri

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura se aplică în cadrul unității de învățământ și se referă la activitatea de soluționare a petițiilor adresate unității.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizoare de date:


Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

Toate compartimentele.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:


- Ordinul nr. 5726/2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară:

- OSGG Nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- 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;
- Hotărârea nr. 970/2023 pentru aprobarea Metodologiei privind prevenirea și combaterea hărțuirii pe criteriul de sex, precum și a hărțuirii morale la locul de muncă, cu modificările și completările ulterioare.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;
- Regulamentul de ordine interioară al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1


7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	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;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
7.1.3	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;
7.1.4	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	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;
7.1.7	Petiție	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, denumite în continuare autorități și instituții publice.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Procedura cuprinde etapele ce trebuie urmate, metodele de lucru stabilite și regulile de aplicare în vederea realizării activității de soluționare a petițiilor, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct. 6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate.

8.2.3. Circuitul documentelor:

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform listei cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;
- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:


Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Prin 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 poate adresa unității de învățământ. Petițiile adresate unității de învățământ vor fi soluționate în termenele și în condițiile stabilite prin prezenta procedură.

Conducerea unității de învățământ este direct răspunzătoare de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce îi sunt adresate unității, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate, conducerii unității de învățământ sesizate va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

În cadrul unității de învățământ, compartimentul Secretariat este responsabil de primirea și de înregistrarea tuturor sesizărilor, petițiilor sau memoriilor primite de la beneficiarii primari, părinți/reprezentanți legali, alte persoane. Compartimentul Secretariat se îngrijește de rezolvarea petițiilor și expediază răspunsurile către petiționari.

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

Compartimentul Secretariat este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul Secretariat, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Unitatea de învățământ va pune la dispoziția părinților/reprezentanților legali ai beneficiarilor primari și a altor persoane interesate o adresă de e-mail la care pot fi transmise solicitări, petiții, cereri, memorii, sesizări etc.

Conducerea unității de învățământ se va asigura că termenul de răspuns prevăzut de lege pentru memorii, petiții, cereri etc., va fi respectat.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul Secretariat, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta. Pentru soluționarea acestor petiții, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la autoritatea sau instituția publică competentă.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează. Dispozițiile nu se aplică în cazul petițiilor anonime sau al celor 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.

Petițiile anonime sau al 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 sunt supuse analizei persoanei responsabile sau, după caz, Comisiei de primire și soluționare a cazurilor de hărțuire, în conformitate cu metodologia privind prevenția și combaterea hărțuirii pe criteriu de sex, precum și a hărțuirii morale, aprobată prin hotărâre a Guvernului. Dacă în urma analizării acestor petiții, rezultă că ar putea întruni elementele constitutive ale unei infracțiuni în condițiile prevăzute de legea penală, 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, în condițiile Legii nr. 135/2010 privind Codul de procedură penală, cu modificările și completările ulterioare.


Unitatea de învățământ are obligația să comunice 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 unității poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile.

În cazul în care un petiționar adresează unității de învățământ 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.

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.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

Repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate se face de către conducătorul compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către compartimentul Secretariat.

Personalul responsabil de soluționarea petițiilor este obligat să rezolve numai petițiile care îi repartizate, fiindu-i 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 unității ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de conducătorul compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.


Semestrial, unitatea de învățământ va analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul Secretariat.

Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit prevederilor Legii învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările și completările ulterioare sau, după caz, potrivit Codului Muncii, aprobat prin Legea nr. 53/2003, cu modificările și completările ulterioare, următoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de conducătorul compartimentului de specialitate.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

9.2. Compartimentul Secretariat

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		15.03.2021					
10.2	I-a		1	08.10.2021			
10.3	I-a		2	18.08.2022			
10.4	I-a		3	21.10.2022			
10.5	II-a	27.10.2023	0	27.10.2023			
10.6	II-a		1	25.10.2024			
10.7	II-a		2	21.03.2025			
10.8	II-a		3	22.09.2025			

11. Formular de analiză a procedurii


Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Data	Observații			
1.	SCIM	Cristofan Mihaela Daniela			22.09.2025			
2.	Didactic	Apostol Laura Liliana			22.09.2025			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexe	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1	Anexa 1 - Decizie numire persoana care raspunde de petitii	-	-	1	-
13.2	Anexa 2 - Decizie numire comisie de solutionare petitii sesizari reclamatii	-	-		-
13.3	Anexa 3 - Raport privind activitatea de solutionarea a petitiiilor	-	-		-
13.4	Anexa 4 - Registru de evidenta petitii_sesizari	-	-		-

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția: II-a
	SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR (SESIZĂRI, RECLAMAȚII)	Revizia 3
	Cod: P.S. 30	Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	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	3
4. Scopul procedurii	4
5. Domeniul de aplicare	5
6. Documente de referință	6
7. Definiții și abrevieri	7
8. Descrierea procedurii	8
9. Responsabilități	11
10. Formular de evidență a modificărilor	12
11. Formular de analiză a procedurii	12
12. Lista de difuzare a procedurii	12
13. Anexe	12