

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ solutionare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 1 din 8
		Exemplar nr.: 1

Nr. înreg. **SCMI 309** din **16.09.2024**

Aprobată de C. A. al Inspectoratului Școlar Județean Mureș cu nr. 25 din **1 9. SEP. 2024**

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ DE SOLUTIONARE A PETIȚIILOR/SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR ADRESATE INSPECTORATULUI ȘCOLAR JUDEȚEAN MUREȘ

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 2 din 8
		Exemplar nr.: 1

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

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1.	Elaborat	Davidov Daria	Consilier juridic	16.09.2024	
1.2.	Verificat	Niță Fănică	Președinte Comisie	16.09.2024	
1.3.	Aprobat	Dărăban Paula Maria	Inspector Școlar General	19.09.2024	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau reviziei ediției
2	Ediția I	Elaborarea ediției inițiale	Conform OSGG nr. 600/2018 cu modificările și completările ulterioare	23.01.2019
2.1.	Revizia 1	1, 4, 6, 7.2, 8	Actualizare	16.09.2024

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Domeniu/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Observații
	1	2	3	4	5	6 7
3.1	Informare, aplicare	1	Toate compartimentele ISJ			Difuzare electronică
3.2	Arhivare, evidență	1	Comisia SCIM	secretar	Prof. Macarie Ioan	letric

4. SCOP

Scopul procedurii este determinarea/stabilirea modului de soluționare a petițiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș, în condițiile reglementate prin OG nr.27/2002, aprobată cu modificările și completările prin Legea 233/2002 și a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 3 din 8
		Exemplar nr.: 1

Ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expediere a răspunsurilor către petiționari, are scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

5. DOMENIU DE APLICARE A PROCEDURII OPERATIONALE

Procedura este utilizată de către Compartimentul Relații cu publicul, de către compartimentul Secretariat și de către toate compartimentele Inspectoratului Școlar Județean Mureș, care primesc petiții înregistrate și repartizate de către Compartimentul Relații cu publicul în urma rezoluției inspectorului școlar general.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURALE

6.1. Reglementări legislative principale :

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

- Legea nr.233/2002 de aprobare a OG nr.27/2002.

6.2. Legislație secundară :

- Legea nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public,

- Legea învățământului preuniversitar nr.198/2023, cu modificările și completările ulterioare și toate actele normative subsecvente legii,

- Legea nr.53/2003 – Codul muncii,

6.3. Alte reglementări :

- Contractul Colectiv de Muncă, în vigoare,

- Regulamentul-cadru de organizare și funcționare al inspectoratelor școlare, aprobat prin Ordinul MEN nr.5530/2011 completat și modificat prin OMECS nr.3400/2015

- Regulamentul Intern al Inspectoratului Școlar Județean Mureș.

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

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI PENTRU TERMENII UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

7.1 Definiții

Nr.crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Procedura de lucru	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2	Ediție a unei proceduri de lucru	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3	Revizia în cadrul unei	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 4 din 8
		Exemplar nr.: 1

	ediții	caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin poșta 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	P.O.	Procedura operațională
2	E	Elaborare
3	V	Verificare
4	A	Aprobare
5	Ap	Aplicare
6	Ah	Arhivare
7	L	Lege
8	HG	Hotărârea Guvernului
9	OG	Ordonanța Guvernului
10	OUG	Ordonanța de Urgență a Guvernului
11	OMFP	Ordin al Ministrului Finanțelor Publice
12	ME	Ministerul Educației

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

8.1.Generalități

- 8.1.1. Procedura urmărește descrierea etapelor ce se parcurg pentru soluționarea, în termenul impus de lege, a sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș
- 8.1.2. Prin procedura de lucru se asigură transparența, legalitate și imparțialitatea modului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș

8.2. Descrierea activității:

- 8.2.1. Activitatea de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor și cererilor este reglementată potrivit prevederilor cuprinse în Ordonanța Guvernului României nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare aprobată prin Legea nr.233/2002 și a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 5 din 8
		Exemplar nr.: 1

- 8.2.2. Conducerea Inspectoratului Școlar Județean Mureș organizează, conform OG 27/2002 art.6, un compartiment distinct pentru relația cu publicul, care este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.
- 8.2.3. La Compartimentul Secretariat se primesc și se înregistrează cererile/sesizările/ reclamațiile adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș, apoi acestea se direcționează către inspectorul școlar general. Inspectorul școlar general care pune rezoluția de către care compartiment/personal al I.S.J. va fi soluționată cererea. Dacă cererea face referire la Legea nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aceasta se repartizează și Compartimentului juridic.
- 8.2.4. Compartimentul de specialitate căruia i-a fost repartizată petiția spre soluționare, analizează conținutul petiției și stabilește dacă aceasta intră în aria de răspundere a ISJ Mureș. Petițiile greșit îndreptate spre ISJ vor fi trimise, în termen de 5 zile de la înregistrare de către compartimentul de specialitate, autorităților sau instituțiilor publice care au atribuții pentru rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta. Sesizările/reclamațiile transmise de ME sau de alte instituții vor avea același circuit ca și cel menționat mai sus.
- 8.2.5. Sesizările/reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu sunt luate în considerare și se clasează, conform legii. În cazuri excepționale, anumite aspecte din petiție pot fi verificate numai în situația în care există un Ordin de serviciu emis de inspectorul școlar general în acest sens.
- 8.2.6. În cazul în care un petiționar adresează ISJ Mureș mai multe sesizări/reclamații, semnalând aceeași problemă, acestea se vor conexa, petentul urmând să primească un singur răspuns în care trebuie să se facă referire la toate sesizările/reclamațiile primite.
- 8.2.7. Dacă, după trimiterea răspunsului, se primește o nouă sesizare/reclamație 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.
- 8.2.8. În vederea soluționării petiției, angajații ISJ pot face cercetări, pot verifica aspectele sesizate la fața locului, dacă este cazul vor întocmi un raport (conform Anexei) pe care îl vor semna și data.
- 8.2.9. Formularea și expedierea răspunsului către petiționar se realizează împreună cu compartimentul Secretariat în termenul prevăzut de lege.
- 8.2.10. Fiecare compartiment va ține evidența petițiilor/răspunsurilor formulate, inclusiv a celor redirecționate sau clasate.
- 8.2.11. Soluționarea petițiilor transmise se face în termen de 30 de zile, care curge de la data înregistrării acestora la ISJ MUREȘ.
- 8.2.12. În situația în care aspectele semnalate prin petiție/sesizare/reclamație necesită o verificare/cercetare mai amănunțită, inspectorul școlar general poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile, fapt de care va fi înștiințat și petiționarul.
- 8.2.13. Semnarea răspunsului se face de către persoana/persoanele care au formulat răspunsul, de către inspectorul școlar general adjunct coordonator al compartimentului care a soluționat petiția și inspectorul școlar general. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate
- 8.2.14. În situația în care angajații ISJ responsabili să soluționeze petiția/reclamația, constată unele deficiențe la nivelul unității de învățământ verificate, vor fi comunicate acestei unități școlare recomandări și termene pentru soluționarea deficiențelor constatate. De asemenea, se va urmări ca aceste recomandări să fie implementate.

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 6 din 8
		Exemplar nr.: 1

8.2.15. Semestrial se va întocmi un raport privind activitatea de soluționare a petițiilor, prezentat inspectorului școlar general, în baza căruia va fi realizată o analiză a acestei activități.

8.2.16. Dacă pe parcursul derulării activității, angajații implicați nu își pot îndeplini sarcinile de serviciu din motive care nu țin de propria persoană, vor informa în scris conducerea ISJ MUREȘ.

8.2.17. Păstrarea petițiilor/reclamațiilor, a registrului în care au fost înregistrate, a notelor de clasare, a răspunsurilor către petiționar, se face la nivelul compartimentului secretariat. Documentele justificative care au stat la baza întocmirii raportului se păstrează de către angajatul care a soluționat petiția. Toate aceste documente vor fi păstrate la nivelul compartimentelor de mai sus maxim 2 ani de la creare, după care vor fi predate la arhiva ISJ Mureș.

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Compartimentul secretariat

- Înregistrarea petiției/sesizării/reclamației adresată Inspectoratului Școlar Județean Mureș și direcționarea către inspectorul școlar general
- Înregistrarea răspunsului către petiționar
- Păstrarea, în original, la nivelul compartimentului a petiției/sesizării/reclamației/răspunsului timp de 1 ani de la crearea acestor documente, după care vor fi arhivate la arhiva ISJ Mureș.

Inspectorul Școlar General

- Organizarea, conform OG nr.27/2002 art.6, a unui compartiment distinct pentru relația cu publicul, care să gestioneze rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor și expedierea răspunsului către petent.
- Repartizarea, prin secretariat, a sesizării/reclamației către compartimentele de specialitate.
- Prelungirea termenului de soluționare stabilit de legislație de 30 de zile, cu cel mult 15 zile, acolo unde aspectele necesită o cercetare amănunțită sau din motive obiective.
- Semnarea răspunsului către petiționar.
- Solicitarea raportului semestrial privind activitatea de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, în baza căruia va fi realizată o analiză a acestei activități.

Inspectorul Școlar General Adjunct- coordonator al departamentului care soluționează petiția

- Coordonarea activității de verificare a aspectelor semnalate;
- Gestionarea cazurilor de deficiențe la nivelul unităților de învățământ verificate;
- Verificarea și semnarea răspunsului către petiționar.

Compartimentele de specialitate care soluționează petiția

- Analizează conținutul sesizării/reclamației, stabilește dacă aceasta intră în aria de competență a ISJ Mureș. Sesizările/reclamațiile greșit îndreptate vor fi trimise, în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice care au atribuții în rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta. Sesizările/reclamațiile transmise de ME sau alte instituții au același circuit ca și cel menționat mai sus.
- Întocmesc, înregistrează și semnează Nota de clasare pentru sesizările/reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului.

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 7 din 8
		Exemplar nr.: 1

- Stabilesc termenul până la care trebuie trimis răspunsul către petent.
- Verifică la fața locului, dacă este cazul, aspectele sesizate. Întocmesc un Raport pe care îl vor semna și data, urmând ca pe baza acestuia, să redacteze răspunsul către petent.
- Păstrează documentele justificative care au stat la baza întocmirii raportului.
- Urmăresc să soluționeze și să redacteze în termen răspunsul către petent, urmărind expedierea acestuia în termenul legal.
- Semestrial vor întocmi un raport privind activitatea de soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor, raport care va fi prezentat inspectorului școlar general.
- Păstrează petițiile, a notele de clasare, răspunsurile către petent, la nivelul compartimentului maxim 1 an, după care vor fi predate arhivei ISJ Mureș.

10. Anexe

Anexa 1

RECLAMAȚII, SESIZĂRI RAPORT

privind aspectele sesizate de petentul _____
domiciliat în localitatea _____ nr _____

Numele și prenumele angajatului care a verificat _____

Funcția _____ Compartimentul _____

1. Obiectul pe scurt al petiției
2. Documentele care au stat la baza verificării
3. Analiza s-a efectuat în prezența
4. Constatările rezultate în urma verificărilor întreprinse
5. Concluzii finale și propuneri privind modul de soluționare

Data,

Semnătura,

Inspectoratul Școlar Județean Mureș Compartiment: JURIDIC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ solutionare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Inspectoratului Școlar Județean Mureș	Ediția: 1 Nr.de ex.: 1
		Revizia: - 2 Nr.de ex.: 1
	Cod: P.O. – CJ	Pagina 8 din 8
		Exemplar nr.: 1

11. Cuprins:

Nr. componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4	Scopul procedurii operaționale	2-3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință (reglementări) aplicabile procedurii operaționale)	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3-4
8	Descrierea procedurii operaționale	4-6
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6-7
10	Anexe	7
11	Cuprins	8