

Aprobat 14.30.09.2025

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 1 / 12 Exemplar nr. 1

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Prof. Toncea Angelica Prof. Toncea Cristian	Membru CEAC Membru CA	01.10.2024	
2.	Verificat	Prof. Botea Carmen	Director adjunct	01.10.2024	
3.	Aprobat	Prof. Petrescu Silvia	Director	01.10.2024	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. crt.	Ediția/ Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
1	1	6, 8.2.4., 9.1.	completare	01.10.2024
2	2	9.1	completare	23.09.2025

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

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și Prenume	Data primirii	Semnătura
1.	Aplicare	1	Toate compartimentele	Personal didactic, didactic auxiliar,	Conform listei de difuzare		
2.	Informare	2	Conducere	Director	Prof. Petrescu Silvia		
3.	Arhivare	3	Arhivă	Arhivar	Ioniță Valerica		
4.	Coordonare Control	4	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității	Președinte Comisie	Prof. Pavel Corina		
5.	Aprobare	5	Conducere	Director	Prof. Petrescu Silvia		

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 2 / 12 Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională are ca scop stabilirea modalității de primire și înregistrare a petițiilor/reclamațiilor, precum și stabilirea căilor de acțiune și a responsabilităților referitoare la soluționarea, în termenul legal, a reclamațiilor/petițiilor adresate către Colegiul Național "Nicolae Bălcescu" Brăila, atât direct de către petenți/împuțerniciți legali ai acestora, cât și prin intermediul altor autorități competente.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul Colegiului Național „Nicolae Bălcescu” Brăila.

Aplicabilitatea ei demarează din momentul aprobării ei de către directorul unității de învățământ și înregistrarea în registrul de intrări-ieșiri.

6. Documente de referință

- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu completările și modificările ulterioare;
- Legea învățământului preuniversitar/2023
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2020 privind instituirea unor măsuri pentru buna funcționare a sistemului de învățământ și pentru modificarea și completarea Legii educației naționale nr. 1/2011 cu modificările și completările ulterioare
- O.M.E. nr. 4183/ 04.07.2022 privind Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinul ministrului educației nr. 5726/2024 pentru modificarea și completarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 84 din 1 februarie 2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002
- Statutul elevului, aprobat prin OMENCS nr. 4742/2016
- Ordinul ministrului educației nr. 5707/01.08.2024 pentru modificarea și completarea Statutului Elevului
- Legea 87/2006 pentru aprobarea OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, modificată prin OUG 102/2006

Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	
		Pag. 3 / 12
		Exemplar nr. 1

- Regulamentul de Ordine Interioară și Regulamentul de Organizare și Funcționare a Colegiului Național „Nicolae Bălcescu” Brăila

7. Definiții și abrevieri pentru termenii utilizați

7.1.Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților; Compartiment = departament / serviciu / birou / etc.; Conducătorul Compartimentului = Director / șef birou / șef serviciu, etc.; PS (Procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor/structurilor dintr-o entitate publică. PO (Procedură operațională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate publică.
2.	Ediție	Forma inițială sau actualizată a unei proceduri operaționale
3.	Revizie	Acțiune de modificare a uneia sau mai multor componente ale PG
4.	Sistem de control managerial	Ansamblu de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse ce are ca scop implementarea controlului managerial
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație
6.	Elaborare	Detalierea pe capitole și pași a acțiunilor de urmat pentru implementare
7.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCMI
8.	Aplicare	Desfășurarea propriu-zisă a acțiunilor elaborate anterior
9.	Avizare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație
10.	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 unității de învățământ
11.	Consiliu de Administrație	Organ de conducere în unitățile de învățământ de stat, constituit din membri incluzând reprezentanți ai părinților, ai elevilor, ai Consiliului Local, ai primarului, ai cadrelor didactice, inclusiv directorul unității de învățământ, și, după caz, directorul adjunct
	Consiliu Prfesoral	Organ decizional format din totalitatea cadrelor didactice din unitatea școlară cu personalitate juridică, prezidat de către director.

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
		Pag. 4 / 12 Exemplar nr. 1
	Cod: PO-96	

7.2.Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CA	Consiliul de Administrație

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități:

8.1.1. Principii aplicabile activității procedurale:

- > principiul transparenței
- > principiul legalității
- > principiul imparțialității
- > principiul confidențialității.

8.1.2. Petițiile (documentele) operate la nivelul unității de învățământ sunt:

- 1- documente interne
- 2- documente externe (adrese de la alte instituții/autorități și de la persoane fizice):
 - primite prin: servicii poștale, curier, e-mail, fax, etc.
 - depuse personal la secretariatul unității.

Circuitul documentelor înregistrate, precum și analiza și prelucrarea acestora sunt descrise prin prezenta procedură.

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
		Pag. 5 / 12
	Cod: PO-96	Exemplar nr. 1

Documente utilizate

Lista și proveniența documentelor

Nr. Crt.	Denumire document	Proveniența	Cod de identificare
1.	Document intern	Compartimente	
2.	Document extern	Persoane fizice, instituții, autorități	
3.	Răspuns	Compartimente	

Conținutul și rolul documentelor

Nr. Crt.	Denumire	Instrucțiuni de completare	Rolul documentului
1.	Document intern	În mod obligatoriu, documentul va conține: -nr. de ieșire și data emiterii; -numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care a aprobat transmiterea documentului (director) -în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns	Solicitare, referat, adresă de răspuns etc.
2.	Document extern		Cerere, reclamație, sesizare, propunere sau solicitare de informații
3.	Răspuns	În mod obligatoriu, documentul va conține: -număr de ieșire și data de emitere - dacă petiția la care se răspunde a fost înregistrată în secretariatul unității se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care se formulează răspunsul -numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care a aprobat transmiterea răspunsului (director). -în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns	Comunicarea de informații

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
		Pag. 6 / 12
		Exemplar nr. 1
	Cod: PO-96	

8.2. Modul de lucru

8.2.1. Înregistrarea petițiilor

8.2.1.1. La nivelul unității, documentele se înregistrează în registrul de intrări-ieșiri la compartimentul secretariat.

8.2.2. Verificarea petițiilor

8.2.2.1. Secretariatul școlii verifică la data primirii dacă în petiții/reclamații sunt prezentate cel puțin următoarele elemente:

- autoritatea/instituția publică/persoana care transmite documentul;
- numele, prenumele și alte date de identificare ale persoanei, și, după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului;
- dacă petiția este redactată într-un limbaj civilizat, este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și structura competentă în soluționarea acesteia;
- dacă problemele prezentate intră în sfera de competență a școlii;

8.2.2.2. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu sunt luate în considerare și se clasează, potrivit art.7 din OUG 27/2002. În acest caz înainte de numărul de înregistrare al petiției se trece AN.

8.2.2.3. În cazul în care un petiționar adresează școlii mai multe petiții care sesizează aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

8.2.2.4. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiunea că s-a trimis un răspuns.

8.2.3. Distribuirea petițiilor către compartimentele vizate/ instituțiile competente

8.2.3.1. După verificare, petițiile se distribuie în funcție de conținut conducerii sau compartimentelor și se urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsurilor.

8.2.3.2. Petițiile care conțin mai multe probleme diferite ce intră în competența mai multor compartimente/comisii sunt repartizate pentru fiecare compartiment/comisie în parte.

8.2.3.3. Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile școlii sunt redirecționate către instituțiile sau autoritățile competente (I.Ș.J., Consiliul Local, etc.), concomitent cu informarea petentului în scris asupra redirecționării acestora în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primire.

8.2.3.4. Sesizările prin care orice persoană se consideră vătămată prin fapta unui salariat al unității sunt prezentate conducerii școlii, urmând a fi dispuse măsurile legale.

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
		Pag. 7 / 12
		Cod: PO-96 Exemplar nr. 1

8.2.3.5. În situația repartizării eronate a unei petiții, compartimentul/comisia restituie compartimentului secretariat petiția în aceeași zi sau în ziua următoare, indicând și compartimentul/comisia în a cărei rază de competență intră soluționarea acesteia pentru a putea fi redirecționată.

8.2.4. Soluționarea petițiilor

- 8.2.4.1. Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducerea unității de învățământ dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- 8.2.4.2. 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 instituției, după caz, poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducerilor compartimentelor/comisiilor, cu anunțarea petentului.
- 8.2.4.3. În cazul petițiilor care au ca obiect aspecte ale managementului instituțional, conducerea unității de învățământ va analiza situația, va solicita punctele de vedere ale persoanelor abilitate/ ale membrilor Consiliului de Administrație (dacă este cazul), va formula răspunsul și va lua măsurile ce se impun.
- 8.2.4.4. În cazul sesizărilor care au ca obiect reevaluarea lucrărilor scrise susținute de elevii CNNB, directorul unității va emite note de serviciu altor două cadre didactice de specialitate din unitatea de învățământ, în vederea reevaluării lucrărilor scrise contestate
- 8.2.4.5. În cazul plângerilor care au ca obiect activitatea personalului unității de învățământ, directorul unității va constitui o comisie în vederea soluționării acesteia, alcătuită din:
- președinte: director/director adjunct
 - membri: - responsabilul catedrei/comisiei metodice/comisiei de lucru/
compartimentului/serviciului
 - alt membru al catedrei/ariei curriculare/compartimentului/serviciului
 - secretar: un cadru didactic
- 8.2.4.6. Directorul unității va convoca comisia constituită pentru soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor, înștiințează asupra conținutului plângerii și delegă comisia spre rezolvarea plângerii.
- 8.2.4.7. Comisia se întrunește la o dată și oră stabilite, analizează cauza, și decide asupra obiectului plângerii, prin consemnarea în procesul verbal al comisiei de analiză.
- 8.2.4.8. În cazul în care în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de competență a membrilor comisiei pentru soluționarea petiției, comisia solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare către compartimentele/comisiile competente ale instituției, în termen de 5 zile lucrătoare de la primire.

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 8 / 12 Exemplar nr. 1

- 8.2.4.9. Membrii comisiei pentru soluționarea petițiilor au obligația de a respecta termenele prevazute.
- 8.2.4.10. Corespondența internă, între comisie și compartimentele/comisiile instituției se întocmește în dublu exemplar și se semnează de primitor, cu datarea primirii.
- 8.2.4.11. În situația în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul instituției aceasta nu poate face parte din comisia de soluționare a petiției.
- 8.2.4.12. Coordonatorul Comisiei înaintează procesul verbal întocmit de comisia de analiză directorului, care avizează soluția propusă și dispune măsurile care se impun. 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/ Consiliului Profesoral, 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 Inspectoratului Școlar Județean.

8.2.5. Informarea petenților

- 8.2.5.1. O scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea.
- 8.2.5.2. Toate răspunsurile sunt redactate conform normelor de identitate vizuala ale instituției. În răspuns se indică în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.
- 8.2.5.3. Semnarea răspunsului se face de către director sau de către persoana împuternicită de acesta, cu avizarea de către responsabilul comisiei care a soluționat petiția.
- 8.2.5.4. Expedierea către petiționari a răspunsurilor formulate de către instituție poate utiliza canalele de comunicare prin care au fost primite petițiile sau cele menționate în petiție.

8.2.6. Arhivarea documentelor

- 8.2.6.1. Rezolvarea petițiilor și reclamațiilor se încheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern și extern referitoare la cauza respectivă, într-un dosar numerotat identic cu petiția aferentă, înregistrată inițial în registrul unic.
- 8.2.6.2. Documentele se predau persoanei cu atribuții de arhivare și se arhivează în arhiva școlii.

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 9 / 12 Exemplar nr. 1

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Directorul Colegiului Național „Nicolae Bălcescu” Brăila

- numește prin decizie comisia de soluționare a petiției/reclamației/stării de fapt;
- emite note de serviciu;
- avizează răspunsul la petiție;

9.2. Secretariatul Colegiului Național „Nicolae Bălcescu” Brăila

- înregistrează petițiile în registrul de evidență;
- înregistrează ieșirea răspunsului la petiție;
- transmite răspunsul petentului;

9.3. Comisia de soluționare a petiției/reclamației/stării de fapt

- verifică respectarea condițiilor prevăzute la secțiunea 8.2.;
- efectuează analiza aspectelor semnalate în petiție;
- completează procesul verbal/raportul de soluționare a petiției;
- formulează răspunsul către petent;

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 10 / 12 Exemplar nr. 1

10. Anexe

Anexa 1 la P.O. – 96 privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor

FORMULAR-TIP PENTRU RECLAMAȚIE ADMINISTRATIVĂ - NEPRIMIRE INFORMAȚII ÎN TERMEN LEGAL –

Denumirea autorității sau instituției publice:

COLEGIUL NAȚIONAL „NICOLAE BĂLCESCU”, Brăila

Sediul/Adresa:

Braila, Bdul Alexandru Ioan Cuza nr. 182

Data

Stimate domnule/Stimată doamnă.....

Prin prezenta formulez o reclamație administrativă, conform Legii nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public, întrucât la cererea numărul..... din data de..... **nu am primit informațiile solicitate în termenul legal**, stabilit de lege. Documentele de interes public solicitate erau următoarele:

Documentele solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public din următoarele considerente:

Prin acest apel solicit revenirea asupra deciziei de a nu primi informațiile de interes public solicitate în scris/în format electronic, considerând că dreptul meu la informație, conform legii, a fost lezat.

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

(semnatura petentului)
Numele și prenumele petentului

Adresa: _____
Telefon/Fax: _____

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1 Revizia :2 Nr.de ex.1
	Cod: PO-96	Pag. 11 / 12 Exemplar nr. 1

Anexa 2 la P.O. – 96 privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila

PROCES-VERBAL,

Încheiat astăzi,, în cadrul Comisiei constituite în vederea soluționării sesizării/reclamației depusă de....., la data....., înregistrată cu nr. Având în vedere cele menționate în sesizare/reclamație, Comisia stabilește următoarele demersuri care vor fi făcute în vederea soluționării cauzei:

- 1.
 - 2.
 3.(vor fi specificate acțiuni, termene, responsabili)
- Drept pentru care s-a încheiat prezentul proces- verbal.

Data:

Au participat:

Colegiul Național „Nicolae Bălcescu” Brăila	Procedura operațională privind Gestionarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor	Ediția : I Nr.de ex.1
		Revizia :2 Nr.de ex.1
		Pag. 12 / 12
	Cod: PO-96	Exemplar nr. 1

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1/12
2.	Situația edițiilor si a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	1/12
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, dupa, caz, revizia din cadrul editiei procedurii operaționale	1/12
4.	Scopul procedurii operaționale	2/12
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	2/12
6.	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale	2/12
7.	Definittii si abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3-4/12
8.	Descrierea procedurii operaționale	4-8/12
9.	Responsabilități si răspunderi în derularea activității	9/12
10.	Anexe	10-11/12
11.	Cuprins	12/12