

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA A CERERILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 1 din 8
		Exemplar nr. 1



PROCEDURA DE SISTEM **GESTIONAREA SI SOLUTIONAREA CERERILOR**

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA A CERERILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 3 din 8
		Exemplar nr. 1

3 . Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția procedurii de sistem

Nr. crt.	Scopul difuzarii	Ex . nr.	Compartiment /Serviciu	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnatura
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Informare si aplicare	1	Secretariat	Secretar	Dincă Gabriela		
3.2.	Informare si aplicare	2	Financiar Contabil	Contabil	Ec. Alexandrescu Dorina		
3.3	Informare si aplicare		Director	Director	Cristescu Corina		
3.3	Evidență	3		Secretarul Comisiei SCIM	Marinescu Mircea		
3.4	Arhivare	4		Responsabil Arhivare	Matei Adriana		

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA A CERERILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 5 din 8
		Exemplar nr. 1

7. DEFINITII SI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZATI IN PROCEDURA DE SISTEM

- CERERE = solicitare scrisa sau orala adresata unei institutii, unei persoane, unei comisii.
- 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 si comunicarea răspunsurilor către petenti;
- Compartiment = serviciu căruia i-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al cărui punct de vedere a fost solicitat de către compartimentul, în funcție de problematica prezentată în petiții. Compartimentele de specialitate avizează proiectele de răspuns la petiții;
- înregistrare = primirea numărului de înregistrare de la registratura institutiei înscrierea petițiilor se realizează în registrul pentru petiții în ordinea numărului primit de la registratura;
- Corespondența internă = corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași institutiei;
- Corespondența externă = corespondența către mediul exterior.

7.2. Abrevieri ale termenilor

Abreviere	Descriere
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
OMFP	Ordinul Ministrului Finanțelor Publice
PS	Procedura de sistem

8. DESCRIEREA PROCEDURII

8.1. Generalități

A. Cererile (documentele) operate la nivelul institutiei pot fi:

1. documente interne
2. documente externe (adrese de la alte institutii/ autorități și de la persoane fizice):
 - primite prin: servicii poștale, curier, e-mail, fax etc.;
 - depuse personal la registratura institutiei.
3. răspunsuri transmise și adrese proprii

B. Circuitul documentelor înregistrate, precum și analiza și prelucrarea acestora, sunt descrise prin prezenta procedură și proceduri operaționale aprobate.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor

Nr.crt.	Denumire document	Provenienta	Cod de identificare
1.	Document intern	Compartimente	-
2.	Document extern	persoane fizice, institutii, autorități	-

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI A RECLAMAȚIILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 7 din 8
		Exemplar nr. 1

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentului
1	Document intern	În mod obligatoriu, documentul va conține: - nr. ieșire și dată emitere; - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea documentului (Director) - în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns.	cerere
2	Document extern	-	cerere
3	Răspuns	În mod obligatoriu, documentul va conține: - nr. ieșire și dată emitere; dacă cererea la care se răspunde a fost înregistrată de registratura instituției se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care răspunsul este aprobat; - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea răspunsului (Directorul) - în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns.	comunicare informații

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale:

- mobilier, birotica
- PC - uri, retea, acces e-mail, Internet
- sisteme de comunicare

8.3.2. Resurse umane

- Personal de conducere/ executie din cadrul unitatii.

8.3.3. Resurse financiare

- Salarii personal de conducere/ executie din cadrul unitatii.

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA A CERERILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 9 din 8
		Exemplar nr. 1

9. RESPONSABILITATI SI RASPUNDERI IN DERULAREA ACTIVITATII

9.1. Conducerea institutiei

(1) Directorul aprobă sau, după caz, avizează toate categoriile de documente emise de compartimentele institutiei;

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Ploiești	PROCEDURA DE SISTEM GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA A CERERILOR	Ediția: I
		Nr. de ex.: 9
		Revizia: 0
		Nr. de ex.0
	COD: PS	Pagina 11 din 8
		Exemplar nr. 1

