

SALUBRIZARE DEVA SRL

INTRARE Nr. 750

~~IESIRE~~
Data 07.04.2026

SC. SALUBRIZARE DEVA SRL

SC Salubrizare Deva SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: PO
	PROCEDURĂ PRIVIND CIRCUITUL DOCUMENTELOR	Ediția: I
		Revizia: 0
		Nr. de înregistrare
		Pagini: 17

DATA	04.03.2026	Semnătura
Aprobat	TRIF CĂLIN IOAN	
Întocmit	BRÎNDUȘESC ABIGAIL HANELORE	

CUPRINS

- 1.0. Scop
- 2.0. Domeniul de aplicare
- 3.0. Referințe normative
- 4.0 Definiții și abrevieri
- 5.0. Descrierea procedurii
- 6.0 Responsabilități și autoritate
- 7.0. Dispoziții finale
- 8.0. Anexe

CONȚINUTUL PROCEDURII

1.0 Scopul

Stabilirea unui set de reguli pentru circuitul documentelor.

2.0 Domeniul de aplicare

Procedura privind circuitul documentelor se aplică la nivelul S.C. Salubrizare Deva SRL.

3.0 Referințe normative

3.1. Legislația specifică

- Legea nr.53/2003 privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare.

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări prin Legea nr. 233/2002

3.2. Reglementări interne:

- Regulamentul de Ordine Interioară al SC Salubrizare Deva SRL;
- Regulamentul de Organizare și funcționare SC Salubrizare Deva SRL.

3.3. Principii

- Pe parcursul întregului proces se au în vedere următoarele principii:
- Nediscriminare;
- Tratamente egale;
- Transparență;

- Asumarea răspunderii.

4.0. Definitii si abrevieri:

- PS (Procedură de sistem) = procedură aplicabilă tuturor compartimentelor din cadrul S.C. Salubrizare Deva SRL.
- PO (Procedură Operațională) = procedură aplicabilă unui compartiment sau unui număr limitat de compartimente din cadrul S.C. Salubrizare Deva SRL.
- IL (Instrucțiune de lucru) = descrie pașii ce trebuie derulați în desfășurarea unei activități / operațiuni

5.0.Descrierea procedurii

5.1.Generalități

-Prezenta procedură de sistem stabilește modalitatea concretă de primire, înregistrare, gestionare, ieșire și clasare în vederea arhivării documentelor din cadrul **S.C. Salubrizare Deva SRL. primite atât din exterior cât și a celor interne** și vizează ansamblul activităților de înregistrare, transmitere, solutionare, expediere și clasare în vederea arhivării tuturor documentelor primite, întocmite și transmise de compartimentele societății.

-Petițiile vor fi depuse doar la Compartimentul Secretariat din cadrul S.C. Salubrizare Deva SRL. cu scopul de a realiza un circuit de evidență și soluționare în termenele și condițiile stabilite lege.

5.2.Atribuțiile Compartimentului Secretariat din cadrul S.C. Salubrizare Deva SRL. și descrierea programului de lucru.

-Programul de lucru al Compartimentul Secretariat este conform programului zilnic de lucru al entității. În situații speciale, compartimentul poate funcționa și în zilele de sărbători legale ori declarate zile nelucrătoare sau peste durata normală a timpului de lucru, program special care se aprobă prin dispoziție a directorului și se recompensează cu timp liber corespunzător, potrivit legii.

-În ziua primirii corespondenței, persoana desemnată, denumită în continuare **secretar**, va înregistra, selecționa și organiza corespondența și o va distribui conform rezoluțiilor directorului la structurile din cadrul societății. În situația în care există urgențe, se vor face derogări de la programul de lucru pentru înregistrarea documentelor respective.

-În sfera de atribuții a compartimentului sunt cuprinse în principal următoarele atribuții:

a) realizează activitatea de înregistrare a documentelor/petițiilor, activitatea de repartizare a acestora conform rezoluțiilor directorului în cadrul societate, în funcție de obiectul de activitate, sau către diferite alte instituții în a căror sferă de competență intră problematica din cuprinsul lor;

b) asigură evidența documentelor/petițiilor repartizate pe structurile interne, urmărește soluționarea acestora în termenul legal;

c) întocmește documentația necesară și asigură expedierea corespondenței din aria de competență, creată de structurile interne din societate (după caz);

5.3.Primirea și circuitul documentelor externe/petițiilor în cadrul S.C. Salubrizare Deva SRL.

-Societatea primește toate documentele, inclusiv petițiile, sosite prin intermediul Poștei Române, serviciilor de curierat, prin poșta electronică (vor fi printate și trimise pe suport de hârtie) sau depuse personal la secretariat;

-Documentele adresate societății și transmise la sediu prin intermediul poștei electronice, curierului sau depuse personal de către cetățeni sunt primite și înregistrate de către Compartimentul Secretariat în Registrul unic de intrare-ieșire de evidență a documentelor.

-Înregistrarea documentelor se efectuează cronologic, în ordinea primirii lor.

-Înregistrarea documentelor începe la 1 ianuarie și se încheie în data de 31 decembrie a fiecărui an.

-Documentele expediate din oficiu și cele pentru uz intern vor fi înregistrate în registrul intern de corespondență.

-Fiecare document va fi înregistrat în ordine cronologică, primind un număr de înregistrare. În cadrul acestei operațiuni este necesară respectarea regulilor care prevăd:

- a. menționarea numărului la care a fost înregistrat documentul;
- b. data înregistrării și ora , acolo unde se impune;
- c. numărul și data cu care emitentul a expediat documentul în cauză;
- d. numărul total al filelor documentului, inclusiv anexele acestuia;
- e. conținutul documentului;
- f. menționarea structurii interne căreia i-a fost repartizată lucrarea;
- g. data trimiterii și modul de soluționare.

-Dacă solicitările sunt primite la sediul societății, numărul de înregistrare se comunică pe loc petentului în timpul programului normal de funcționare a Compartimentului Secretariat.

- Dacă solicitările sunt primite sub altă formă (ex: electronic) în cazul unor disfuncționalități (lipsa alimentării cu energie electrică, probleme tehnice la rețeaua internet, telefonie, disfuncțiuni ale echipamentelor informatice, etc.), înregistrarea documentelor/petițiilor se realizează doar în Registrul pe suport de hârtie, urmând ca după remedierea defecțiunilor, în cel mai scurt timp, să fie comunicat numărul de înregistrare petentului.

-După înregistrare, documentele sunt selectate, ordonate și se transmit conducerii societății, iar repartizarea acestora se face conform rezoluțiilor directorului în funcție de obiectul cererii/petiție structurilor interne (servicii, compartimente, persoane etc).

-În cazul documentelor transmise conducerii societății, aceasta stabilește structura/persoana responsabilă și aplică rezoluția, documentele urmând a fi predate structurilor interne sau angajaților indicați în rezoluție prin intermediul secretariatului.

-Documentele/petițiile înregistrate vor fi predate structurilor interne din cadrul societății, responsabile cu soluționarea lor. **Este interzisă înregistrarea documentelor/petițiilor prin telefon.**

-toate documentele vor fi înregistrate în ziua în care au fost primite sau după caz în prima zi lucrătoare. Documentele se înregistrează în ordinea primirii lor cu număr, dată, proveniență, nume și prenume sau denumire dacă e persoană juridică, adresa de domiciliu, sediu sau adresă de corespondență, specificându-se și termenul legal de soluționare.

-documentele și petițiile în care nu se precizează datele de identificare ale expeditorului/petiționarului, (nume și prenume, denumire pentru societăți, adresa de domiciliu sau corespondență) sunt considerate anonime. Acestea nu se vor lua în considerare și vor fi clasate cu mențiunea "clasat".

-Este interzisă circulația documentelor/actelor neînregistrate.

5.4.Analizarea conținutului documentului și repartizarea acestuia

- documentele selectate, ordonate se repartizează conform rezoluțiilor directorului în funcție de obiectul cererii/petiție structurilor interne

5.4.1. În situația când solicitarea intră în aria de competență a societății:

a) În cazul în care documentul necesită un răspuns, structura internă care l-a primit va transmite răspunsul către solicitant cu precizarea numărului sub care a intrat în Registrul de intrare - ieșire al Compartimentului Secretariat. De asemenea, răspunsul va fi asumat de către persoana responsabilă care are funcție de conducere.

b) Dacă a fost repartizat și înregistrat în mod eronat la o altă structură internă din cadrul societății, aceasta din urmă are obligația, ca în ziua primirii, sau cel târziu în ziua următoare, să înapoieze documentul către Compartimentul Secretariat.

c) În cazul în care acest termen nu este respectat, structura internă care a primit documentul greșit repartizat, își asumă responsabilitatea nesoluționării acestuia.

d) Structura care a primit în mod eronat un document, îl va redirecționa direct către Compartimentul Secretariat.

e) În cazul în care un document este transmis în mod direct unei structuri interne din cadrul societății prin e-mail sau poștă, aceasta are obligația ca în aceeași zi în care primește documentul să îl înregistreze la Compartimentul Secretariat, care va da un număr de înregistrare documentului, indiferent de forma în care a fost transmis: electronic, format fizic, etc.

f) În cazul documentelor electronice, sosite pe adresa oficială de relații cu publicul, acestea se printează și se înregistrează în Registrul de intrare-ieșire și se transmit structurilor de specialitate.

g) Structura internă desemnată prima în rezoluția dată de director, de pe un document ce vizează activitatea mai multor structuri interne din societate, va fi cea responsabilă cu elaborarea răspunsului final prin coroborarea informațiilor obținute de structurile menționate în rezoluție.

h) Răspunsul la petiții/solicitări se redactează de regulă în dublu exemplar, iar în situația în care se redactează în exemplar unic se va menționa corespunzător, conținutul, scriindu-se cu corp de Arial, neîngroșat, spațiu interlinie 1,5, iar titlurile și semnatarul lucrării cu corp de 12 Arial îngroșat.

i) Soluțiile lucrărilor, semnate de persoana care le-a întocmit și superiorul ierarhic, împreună cu documentul inițial, se prezintă spre semnare în vederea însușirii, directorului în două exemplare. Primul exemplar va avea doar semnătura directorului/persoanei delegate, iar al doilea exemplar va conține pe lângă semnătura directorului, data, acronimele și semnătura persoanei care a întocmit lucrarea urmate de numele, prenumele, funcția și semnătura persoanei care a avizat/verificat soluțiile lucrărilor.

Răspunsul se redactează cu antet unic de către toate compartimentele din cadrul societate.

- j) După însușirea răspunsului de către director, cele două exemplare ale răspunsului se returnează structurii care a formulat răspunsul.
- k) Structura care a formulat răspunsul transmite Compartimentului Secretariat exemplarul semnat de către director, în vederea expedierii și arhivează cel de al doilea exemplar.
- l) Soluțiile lucrărilor se transmit în original prin poștă, e-mail (scanat documentul original) sau se predau, după caz, direct petiționarului sub semnătură de primire.
- m) Persoana desemnată cu soluționarea adreselor înregistrate în Registrul de intrări - ieșiri are obligația de a respecta termenul de soluționare a materialului.

5.4.2. În situația când solicitarea nu intră în sfera de competență a societății

În acest caz, persoana care își desfășoară activitatea la Compartimentul Secretariat întocmește adresa de redirectionare a acesteia către instituția competentă. Adresa de înștiințare a societății/persoanei cu privire la modul de redirectionare al documentului, se transmite **în ziua primirii documentului/petiției sau cel târziu a doua zi**. Adresele de redirectionare și de înștiințare sunt semnate de către director.

5.4.3. Conexarea și clasarea petițiilor

Petițiile adresate societății, de același petent sau aceeași societate prin intermediul mai multor forme de adresare (e-mail, poștă, etc) și la date calendaristice diferite vor primi fiecare propriul număr de înregistrare, petentul/instituția urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile/documentele primite cu același subiect.

5.4.4. Prolungirea termenului de soluționare a petițiilor/documentelor

În cazul în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, directorul/ șeful serviciului poate prelungi termenul de soluționare a petițiilor cu cel mult 15 zile.

Referatul de prelungire a termenului de soluționare se întocmește de compartimentul de specialitate și conține stadiul de soluționare a petiției și motivul pentru care se impune prelungirea termenului.

Potentului i se comunică în termen de **5 de zile** faptul că termenul de soluționare se prelungește.

5.4.5. Soluționarea și expedierea documentelor externe/petițiilor

-Documentele emise din oficiu de către structurile interne se înregistrează la nivelul Compartimentului Secretariat (după caz).

-Compartimentul Secretariat este obligat să arhiveze fiecare document primit/transmis spre soluționare împreună cu răspunsul acestuia (exemplarul 2 al răspunsului).

-Documentele, inclusiv exemplarul 2 al răspunsului se vor păstra la nivelul Compartimentului Secretariat în vederea arhivării în conformitate cu Legea nr. 16/1996 a Arhivelor Naționale, cu modificările și completările ulterioare, activitatea de arhivare revenind lucrătorului din cadrul Compartimentului Secretariat.

5.4.6. Evidența privind termenele de răspuns la documente externe/petiții în cadrul Registrului de intrare-ieșire

-Structura internă în a cărei competență intră documentul, va formula răspunsul, conform prevederilor legale în vigoare.

-Compartimentul Secretariat are obligația verificării respectării termenului de redactare și expediere a răspunsului petiției/documentului notificând structura internă responsabilă cu redactarea răspunsurilor de apropierea termenului de expediere.

-În cazul nerespectării termenului de depunere a răspunsului conform prezentei proceduri, secretarul va informa în scris directorul de îndată.

- Expedierea răspunsurilor se poate face prin poștă, prin e-mail sau prin intermediul unui delegat din cadrul societății.

- Compartimentul Secretariat va întocmi semestrial, sau la solicitarea directorului ori de câte ori este nevoie, un raport ce va conține analiza activității proprii, nr. de documente intrate la registratura societate și stadiul soluționării acestora.

- Compartimentul Secretariat are obligația de a arhiva toate documentele ce rezultă în urma soluționării lucrării/petiției/adresei/sesizării, respectiv:

- a) petițiile;
- b) răspunsul petiției;
- c) adresele de redirecționare.

5.5. Inregistrarea și circuitul documentelor interne în cadrul Societate

-În cadrul Societății se întocmesc în mod curent următoarele tipuri de documente interne:

- a) adrese;

- b) referate;
- c) referate de necesitate;
- d) contracte;
- e) protocoale;
- f) note de comandă.

5.6 Protecția datelor cu caracter personal

În cadrul acestei proceduri se vor respecta prevederile Regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal și a Procedurii de sistem privind protecția datelor cu caracter personal, în vederea asigurării confidențialității datelor și informațiilor precum și pentru păstrarea în siguranță a acestora.

6.0 Responsabilitati și autoritate

6.1. Directorul

-Desemnează persoanele/structurile reponsabile cu formularea răspunsurilor la cereri/petiții;

6.2. Compartimentul Secretariat

- primește și înregistrează cereri/petiții;
- asigură circuitul documentelor în cadrul societății;
- transmite răspunsurile la cereri/petiții.

7.0 Dispoziții finale

7.1. Procedura va fi difuzată personalului care execută sau participă la circuitul documentelor;

7.2. Actuala procedură va fi revizuită în cazul când apar modificări organizatorice sau ale reglementarilor legale cu caracter general sau intern pe baza cărora se desfășoară activitatea privind circuitul documentelor.

7.3. Pe perioada absenței de la serviciu a persoanelor care utilizează prezenta procedură în forma inițială sau revizuită, aplicarea acesteia se va realiza de către înlocuitorii acestor persoane.

7.4. Această procedură se aplică începând cu data aprobării de către Director sau persoana căreia i s-a delegat competența.

8.0 Anexe

- a) Anexa 1 – LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII
- b) Anexa 2 – LISTA REVIZIILOR

ANEXA 1 la nr.din.....

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

NR. CRT.	FUNCȚIA	NUME ȘI PRENUMELE	SEMNĂTURA	DATA LUĂRII LA CUNOȘTINȚĂ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

LISTA REVIZIILOR

Nr. Crt.	NATURA MODIFICĂRILOR	CAUZA MODIFICĂRII	DATA INTRĂRII ÎN VIGOARE
1.			
2.			

Model

Registru intrări-ieșiri documente înregistrate

Nr înregistrare	Dată intrare			Proveniența documentului (instituția)	Nr. înregistrare/ dată document emitent	Conținutul pe scurt	Nr total file/ anexe	Unde s-a repartizat Compartiment/ Persoana	Termen soluționare/observații	Semnătura	Dată ieșire			
	Ziua	Luna	Anul								Ziua	Luna	Anul	

Model adresă societate

Antetul societății

EX. nr1/UNIC

Nr.înregistrare/data

Către (instituția),

Domnului/Doamnei ,

Stimate domnule/doamnă,

Referitor la: (după caz)

Conținutul adresei va cuprinde antetul, destinatarul, paragraful de introducere, mesajul sau cuprinsul și încheierea.

Cele trei părți se vor scrie cu **aliniat** și se separă printr-un spațiu dublu față de distanța dintre rânduri la care este scris textul.

Aranjarea semnăturii în pagină se face dactilografiind la 3 rânduri de text funcția semnatarului, urmată obligatoriu de virgulă se lasă un spațiu pentru semnătura olografă, apoi se dactilografiază numele și prenumele celui care va semna și se centrează.

Marginea de sus – 1,5 cm (0.58")

Marginea de jos – 1,5 cm (0.58")

Marginea din stânga – 2,5 cm (0,91")

Marginea din dreapta – 1,5 cm (0.58")

Header – 1,5 cm (0.58")

Footer – 1,5 cm (0.58")

Style – Normal

Font – Times New Roman

Font size – 12

Align – Justify

Interlinie – 1,5

Formula de încheiere se plasează la 2-3 rânduri sub text, înaintea semnăturii.

Cu deosebită considerație,

DIRECTOR

.....

.....

Model adresă petiție eronat adresată

CĂTRE

.....(instituția/autoritatea publică).....

În conformitate cu prevederile art. 6¹ din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, vă transmitem spre competență soluționare petiția nr./..... a dnei/dlui, domiciliată/domiciliat în, greșit adresată S.C. SALUBRIZARE DEVA SRL.

Cu deosebită considerație,

DIRECTOR

Model adresă înștiințare petent

Doamnei/Domnului
Jud.loc.....str.....nr....

În conformitate cu prevederile art. 6¹ din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, vă comunicăm că petiția dvs. adresată S.C. SALUBRIZARE DEVA SRL și înregistrată sub nr., a fost redirecționată către, societate publică competentă să soluționeze problemele sesizate și de la care veți primi răspuns.

Cu deosebită considerație,

DIRECTOR

.....
.....

Model referat clasare 1

**APROBAT,
DIRECTOR**

REFERAT DE CLASARE

În conformitate cu prevederile art. 10 alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, petiția d-nei/d-lui înregistrată sub nr. /....., se clasează deoarece are același conținut cu petiția nr. /.....) la care petentul a primit răspuns (nr. /.....).

.....
.....

Model referat clasare 2

A P R O B A T ,
DIRECTOR

REFERAT DE CLASARE

În conformitate cu prevederile art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, petiția nr. / se clasează deoarece este anonimă.

.....

.....

Model referat prelungire termen

A P R O B A T,

DIRECTOR

**REFERAT
DE PRELUNGIRE A TERMENULUI DE SOLUȚIONARE**

Privind petiția d-nei/d-lui, înregistrată sub nr. /, solicităm prelungirea termenului de soluționare a acesteia cu zile, în conformitate cu prevederile art. 9 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

Considerăm necesară prelungirea termenului întrucât
.....
.....

.....
.....

