

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Scoala Gimnaziala "Gheorghe Coman" Braesti	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția:	a III-a
	Accesul la informațiile de interes public Cod: PO-CEAC-35		Revizia:	I
			Exemplar nr.:	1

**Procedură Operațională privind
Accesul la informațiile de interes public**

COD: **PO-CEAC-35**

Ediția: **a III-a**, Revizia: **I**, Data: **19.07.2023**,

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Gherman Diana Mihaela	Responsabil CEAC	19.07.2023	
1.2	Avizat	Bejenaru Mihaela	Presedinte Comisie Monitorizare	19.07.2023	
1.3	Aprobat	Cîmpanu Monica	Director	19.07.2023	

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
2.1	Ediția I	X	X	15.02.2019
2.2	Revizia I	Scopul procedurii; Descrierea activității sau procesului; Anexe.	Modificări legislative	20.07.2020
2.3	Ediția a II-a	X	X	15.09.2022
2.4	Revizia I	Documente de referință; Descrierea activității sau procesului	Modificări legislative	02.02.2023
2.5	Ediția a III-a	Documente de referință	Modificări legislative	14.06.2023
2.6	Revizia I	Documente de referință	Modificări legislative	19.07.2023

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
3.1	Aplicare, Informare	1		Director	Cîmpanu Monica	19.07.2023	
3.2	Aplicare, Informare	2	Comisie Monitorizare	Presedinte Comisie Monitorizare	Bejenaru Mihaela	19.07.2023	
3.3	Aplicare, Evidență, Arhivare	3	CEAC	Responsabil CEAC	Gherman Diana Mihaela	19.07.2023	

Scopul procedurii

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

Scopul prezentei proceduri este de a elabora o metodologie unitară pentru accesul la informațiile de interes public.

De asemenea, prin prezenta procedură se urmărește stabilirea unui mod unitar de lucru pentru îndeplinirea sarcinilor aferente fișei postului pentru toți salariații instituției implicați direct sau indirect în activitatea procedurată.

Asigurarea de către unitate a accesului la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere, prin intermediul compartimentului pentru relații publice sau al persoanei desemnate în acest scop.

Unitatea va stabili, în funcție de specificul propriu al activităților, numărul de persoane necesar pentru îndeplinirea în bune condiții a atribuțiilor care revin unității pe linia informării și relațiilor publice.

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

Stabilirea responsabilităților privind întocmirea, avizarea și aprobarea documentelor aferente acestei activități.

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

Prin procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al documentelor.

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

- Nu este cazul

5. Alte scopuri

- Nu este cazul

Domeniul de aplicare

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

Procedura se referă la activitatea de acces la informațiile de interes public.

2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:

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

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

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

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

4.1 Compartimente furnizare de date

Toate structurile

4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC

Documente de referință

1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

2 Legislație primară:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare
- Hotărârea nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare

3 Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018

4 Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Programul de dezvoltare a SCIM
- Regulamentul de funcționare a CEAC
- Regulamentul de funcționare a Comisiei de Monitorizare
- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii ale Conducătorului Instituției
- Ordine și metodologii emise de ministerul educației
- Alte acte normative

Definiții și abrevieri

1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
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
2.	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
3.	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 înscrisătură sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut
4.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în unitate.
5.	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.
6.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; Ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
7.	Gestionarea documentelor	Procesul de administrare a documentelor unei entități publice, pentru a servi intereselor acesteia, pe parcursul întregii lor durate de viață, de la început, prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare și până la distrugerea lor;
8.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii;.
9.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează /administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public
10.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment
11.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment
12.	Informație de interes public	Orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unor autorități ori instituții publice, indiferent de suportul ei.

2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CS	Compartiment de specialitate
8.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
9.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
10.	EP	Entitate Publică

Descrierea procedurii

1. Generalități:

Instituția are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- actele normative care reglementează organizarea și funcționarea instituției;
- structura organizatorică, atribuțiile compartimentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al entității publice;
- numele și prenumele persoanelor din conducerea instituției și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice;
- coordonatele de contact ale instituției, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;
- sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- programele și strategiile proprii;
- lista cuprinzând documentele de interes public;
- lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate;
- modalitățile de contestare a deciziei instituției în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Unitatea are obligația de a publica și de a actualiza anual un buletin informativ care va cuprinde informațiile prevăzute mai sus. Buletinul va fi publicat pe pagina proprie de internet, conform modelului prevăzut în anexa la prezenta procedură.

Pentru organizarea și asigurarea accesului liber și neîngrădit al oricărei persoane la informațiile de interes public unitatea are obligația de a organiza compartiment specializat de informare și relații publice sau de a desemna persoane cu atribuții în acest domeniu.

Compartimentul specializat de informare și relații publice poate fi organizat, în cadrul unității, ca birou, serviciu, direcție, în subordinea conducătorului instituției, care, în funcție de situație, poate dispune coordonarea acestuia de către o altă persoană din conducerea instituției.

Pentru buna desfășurare a activității de informare și relații publice în cadrul unității, aceasta poate fi organizată cu următoarele componente:

- a) informarea presei;
- b) informarea publică directă a persoanelor;
- c) informarea internă a personalului;
- d) informarea interinstituțională.

Informarea directă a persoanelor și informarea presei sunt, potrivit legii, componente obligatorii și nu exclud celelalte componente ale activității de informare și relații publice.

În cadrul compartimentului de informare și relații publice al unității activitatea de informare publică directă a persoanelor și cea de informare a presei se pot organiza distinct.

2. Documente utilizate:

2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la Documentele de referință, precum și anexele, dacă este cazul

2.2. Conținutul și rolul documentelor:

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

Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații entității.

2.3. Circuitul documentelor:

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, responsabilul CEAC va difuza procedura conform Formularului de distribuire/difuzare.

3. Resurse necesare:

3.1. Resurse materiale:

- Computer
- Imprimantă
- Copiator
- Consumabile (cerneală/toner)
- Hartie xerox
- Dosare

3.2. Resurse umane:

- Responsabilul SCIM și membrii comisiei SCIM
- Responsabilul CEAC și membrii comisiei CEAC
- Persoana responsabilă de informarea publică directă

3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

4. Modul de lucru:

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.

4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Informațiile de interes public care se comunică din oficiu, conform legii, vor fi prezentate într-o formă accesibilă, standardizată și concisă. Informațiile vor fi afișate, de regulă, în format editabil.

Accesul la informațiile de interes public comunicate din oficiu se realizează obligatoriu prin:

- a) afișare pe pagina de internet proprie a unității;
- b) afișare la sediul unității sau prin publicare în Monitorul Oficial al României sau în mijloacele de informare în masă sau în publicații proprii;
- c) consultare la sediul unității, în punctele de informare-documentare, în spații special destinate acestui scop, după caz.

Furnizarea informațiilor de interes public în formele prevăzute mai sus este modalitatea minimă obligatorie de comunicare din oficiu a informațiilor de interes public pentru instituția publică.

În unitățile administrativ-teritoriale în care o minoritate națională deține o pondere de cel puțin 20% din numărul populației informațiile ce se comunica din oficiu se vor difuza și în limba minorității respective.

Solicitarea informațiilor de interes public, altele decât cele prevăzute să fie comunicate din oficiu, va fi adresată instituției sau autorității publice, în scris sau verbal.

Solicitarea în scris a informațiilor de interes public trebuie să cuprindă următoarele:

- a) Numele instituției la care se adresează cererea;
- b) Informația solicitată, astfel încât să permită instituției identificarea informației de interes public;
- c) Numele, prenumele și semnătura solicitantului, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului.

Pentru a facilita redactarea solicitării și a reclamației administrative unitatea va pune gratuit la dispoziție persoanei interesate formulare-tip. Acestea vor fi afișate pe pagina proprie de internet și vor fi distribuite, la cerere, persoanelor interesate, prin intermediul compartimentului specializat de informare și relații publice/persoanei cu atribuții în acest domeniu.

Utilizarea formularelor-tip este facultativă. Nu poate constitui motiv de refuz al accesului la informațiile publice dacă solicitarea este redactată într-o altă formă.

Informațiile de interes public pot fi solicitate și comunicate și în format electronic.

Solicitarea de informații de interes public sau reclamația administrativă se poate transmite prin mijloace electronice.

Informațiile de interes public solicitate în scris vor fi comunicate în formatul precizat în cererea solicitantului, respectiv în scris, în format electronic sau hârtie.

Dacă informațiile de interes public solicitate sunt disponibile în format editabil, la cererea solicitantului, acestea vor fi furnizate și în acest format.

Lipsa semnăturii olografe de pe solicitarea de furnizare a informațiilor de interes public transmise în format electronic nu poate constitui un motiv de nefurnizare a informațiilor solicitate.

Instituția are obligația să răspundă în scris la solicitarea informațiilor de interes public în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării.

În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile.

Refuzul comunicării informațiilor solicitate se motivează și se comunică în termen de 5 zile de la primirea petițiilor.

Cei care efectuează studii și cercetări în folos propriu sau în interes de serviciu au acces la fondul

documentaristic al entității publice pe baza solicitării personale.

Copiile de pe documentele deținute de instituție se realizează în condițiile de mai sus.

Excepție de la accesul liber al cetățenilor fac următoarele informații:

- informațiile din domeniul apărării naționale, siguranței și ordinii publice, dacă fac parte din categoriile informațiilor clasificate;
- informațiile privind deliberările autorităților, precum și cele care privesc interesele economice și politice ale României, dacă iac parte din categoria informațiilor clasificate;
- informațiile privind activitățile comerciale sau financiare, dacă publicitatea acestora aduce atingere principiului concurenței loiale;
- informațiile cu privire la datele personale;
- informațiile privind procedura în timpul anchetei penale sau disciplinare, dacă se periclitează rezultatul anchetei, se dezvăluie surse confidențiale ori se pun în pericol viața, integritatea corporală, sănătatea unei persoane în urma anchetei efectuate sau în curs de desfășurare;
- informațiile privind procedurile judiciare, dacă publicitatea acestora aduce atingere asigurării unui proces echitabil ori interesului legitim al oricăreia dintre părțile implicate în proces;
- informațiile a căror publicare prejudiciază măsurile de protecție a tinerilor.

Funcționarea structurii responsabile de informarea publică directă

Structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă asigură rezolvarea solicitărilor privind informațiile de interes public și organizarea și funcționarea punctului de informare-documentare.

Structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă primește solicitările privind informațiile de interes public.

Solicitarea de informații de interes public este acțiunea verbală sau scrisă (pe suport de hârtie sau electronic) prin care o persoană (fizică sau juridică, română ori străină) poate cere informații considerate ca fiind de interes public.

În cazul formulării verbale a solicitării informația este furnizată pe loc, dacă este posibil, sau cu îndrumarea solicitantului să adreseze o cerere în scris.

Cererile de solicitare a informațiilor de interes public, indiferent de modul în care au fost formulate, se înregistrează, de îndată, la structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă, în Registrul pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public.

După înregistrarea cererii, structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă are obligația să comunice solicitantului, direct sau electronic la adresa de e-mail furnizată, data și numărul de înregistrare a cererii. Pentru cererile transmise prin poștă, numărul de înregistrare va fi comunicat numai la solicitarea persoanei care a formulat cererea.

După primirea și înregistrarea cererii, structurile sau persoanele responsabile de informarea publică directă realizează o evaluare primară a solicitării, în urma căreia se stabilește dacă informația solicitată face obiectul prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, respectiv se stabilește dacă este o informație comunicată din oficiu, furnizabilă la cerere sau exceptată de la liberul acces.

În situația în care, în urma evaluării primare, se stabilește că solicitarea nu face obiectul prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, aceasta poate fi încadrată ca petiție, în sensul Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările ulterioare, și se transmite compartimentului responsabil cu înregistrarea și rezolvarea petițiilor. Solicitantul este informat privind reîncadrarea cererii în termen de maximum 5 zile.

În situația în care, în urma evaluării primare, se stabilește că informația solicitată nu face obiectul prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, și nu poate fi încadrată ca petiție, se asigură în termen de 5 zile de la înregistrare informarea solicitantului despre acest lucru.

În situația în care informația solicitată este dintre cele care se comunică din oficiu, se asigură de îndată, dar nu mai târziu de 5 zile, informarea solicitantului despre acest lucru, precum și sursa unde informația solicitată poate fi găsită. Atunci când sursa indicată este pagina de internet a unității, informarea va include adresa paginii respective, transmisă sub forma unei legături active sau a unui text editabil.

La solicitarea expresă a persoanei interesate, informațiile de interes public comunicate din oficiu vor fi comunicate și în scris, pe suport electronic sau hârtie.

În cazul în care informația solicitată nu este dintre cele care se comunică din oficiu, solicitarea se transmite structurilor competente din cadrul unității, care dețin informațiile solicitate.

În cazul în care informația solicitată este identificată ca fiind exceptată de la accesul liber la informație, se asigură, în termen de 5 zile de la înregistrare, informarea solicitantului despre acest lucru.

În situația în care informația publică solicitată se află pe un înscris care conține atât informații la care accesul este liber, cât și informații exceptate de la liberul acces, informația publică solicitată va fi comunicată, după anonimizarea informațiilor exceptate.

Structurile competente din cadrul unității au obligația să identifice și să actualizeze informațiile de interes

public care sunt exceptate de la accesul liber, potrivit legii.

Unitatea poate comunica din oficiu, pe pagina de internet proprie, informații solicitate frecvent, în funcție de obiectul sau domeniul său de activitate.

Structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă primește de la structurile competente din unitate răspunsul la solicitarea primită și redactează răspunsul către solicitant împreună cu informația de interes public sau cu motivația întârzierii ori a respingerii solicitării, în condițiile legii.

Răspunsul se înregistrează și se transmite persoanei interesate, pe suportul solicitat, în termenul legal.

În cazul în care solicitarea nu se încadrează în competențele unității, în termen de 5 zile de la înregistrare, structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă transmite solicitarea către instituțiile sau autoritățile competente și informează solicitantul despre aceasta.

Structura sau persoana responsabilă de informarea publică directă ține evidenta răspunsurilor și a chitanțelor remise de solicitanți privind plata costurilor de copiere a materialelor solicitate.

4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de către toate compartimentele din Instituție prin elaborarea tuturor documentelor SCIM în conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

Responsabilități

Conducătorul instituției

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii

Coordonatorul (responsabilul/președintele) CEAC

- Asigură implementarea și menținerea prezentei proceduri

Responsabilul pentru accesul liber la informații publice

- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură

Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Numărul ediției / reviziei	Data ediției / reviziei	Componenta revizuită	Descrierea modificării	Avizul conducătorului compartimentului
1	Ediția I	15.02.2019	X	X	
2	Revizia I	20.07.2020	Scopul procedurii; Descrierea activității sau procesului; Anexe.	Modificări legislative	
3	Ediția a II-a	15.09.2022	X	X	
4	Revizia I	02.02.2023	Documente de referință; Descrierea activității sau procesului	Modificări legislative	
5	Ediția a III-a	14.06.2023	Documente de referință	Modificări legislative	
6	Revizia I	19.07.2023	Documente de referință	Modificări legislative	Favorabil

Formular de analiză a procedurii

Nr. Crt	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Aviz	Data	Observații	Semnătura
---------	--------------	---	------	------	------------	-----------

Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Data retragerii	Data intrării în vigoare	Semnătura
1		Cîmpanu Monica	19.07.2023	19.07.2023	19.07.2023	
2	Comisie Monitorizare	Bejenaru Mihaela	19.07.2023	19.07.2023	19.07.2023	
3	CEAC	Gherman Diana Mihaela	19.07.2023	19.07.2023	19.07.2023	

Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexe	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	Formular-tip cerere de informatii de interes public				
2	Reclamatie administrativa-raspuns negativ				
3	Reclamatie administrativa-lipsa raspuns				
4	Scrisoare de raspuns la cerere				
5	Raspuns la reclamatie				
6	Registru pentru inregistrarea solicitarilor si raspunsurilor				
7	Registru reclamatii administrative si plangeri in instanta				
8	Raport de evaluare a implementarii Legii nr. 544 din 2001				
9	Buletin informativ				

Precizări

- Toate documentele și dovezile pe baza cărora se realizează activitatea procedurată se află în dosarele comisiilor și în dosarul CEAC.
- Analiza și revizuirea procedurii se face anual, sau ori de câte ori apar modificări ale reglementărilor legale cu caracter general și intern pe baza cărora se desfășoară activitatea/activitățile care face/fac obiectul acestei proceduri.

Cuprins

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției	1
Formular de evidență a modificărilor	1
Formularul de distribuire/difuzare	1

Scopul procedurii	2
Domeniul de aplicare	2
Documente de referință	3
Definiții și abrevieri	4
Descrierea activității sau procesului	6
Responsabilități	10
Formular de analiză a procedurii	11
Anexe	