



Școala Gimnazială „Mihai Viteazul”
Târgu-Mureș
Str. Muncii, Nr.17
Jud. Mureș, România
Tel/Fax: 0365-730935
E-mail: gim_m_viteazul@yahoo.com



INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN MUREȘ



MINISTERUL EDUCAȚIEI

 MINISTERUL EDUCAȚIEI Școala Gimnazială "Mihai Viteazul" Municipiul Târgu Mureș	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Sesizarea suspiciunilor și faptelor de violență în cadrul unității Cod: PO-CEAC-242	Ediția:	I
		Revizia:	I
		Exemplar nr.:	1

**Procedură Operațională privind
Sesizarea suspiciunilor și faptelor de violență în cadrul unității**

COD: PO-CEAC-242

Ediția: I, Revizia: I, Data: 09.10.2023,

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Sebesi Suto Ștefan Mihai	Responsabil CEAC	07.02.2024	
1.2	Avizat	Szasz Judith	Președinte Comisie Monitorizare	08.02.2024	
1.3	Aprobat	Velichea Dan-Viorel	Director	09.02.2024	

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	26.09.2023
2.2	Revizia I	Documente de referință	Modificări legislative conform Ordinului nr. 6.467/2023 pentru modificarea Procedurii privind managementul cazurilor de violență asupra antepreșcolariilor/preșcolariilor/elevilor și personalului unității de învățământ, precum și al altor situații corelate în mediul școlar și al suspiciunii de violență asupra copiilor în afara mediului școlar, aprobată prin Ordinul ministrului educației nr. 6.235/2023, Publicat în Monitorul Oficial nr. 901/2023	09.10.2023

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	Informare	1				07.02.2024	
3.2	Evidență	2	Comisie Monitorizare	Președinte Comisie Monitorizare	Szasz Judith	08.02.2024	
3.3	Aplicare, Arhivare	3	CEAC	Responsabil CEAC	Sebesi Suto Ștefan Mihai	09.02.2024	

Scopul procedurii

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

Scopul prezentei proceduri este de a elabora o metodologie unitară privind sesizarea suspiciunilor și faptelor de violență în cadrul unității.

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

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 sesizarea suspiciunilor și faptelor de violență în cadrul unității.

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:

- Ordinul nr. 6.467/2023 pentru modificarea Procedurii privind managementul cazurilor de violență asupra antepreșcolărilor/preșcolărilor/elevilor și personalului unității de învățământ, precum și al altor situații corelate în mediul școlar și al suspiciunii de violență asupra copiilor în afara mediului școlar, aprobată prin Ordinul ministrului educației nr. 6.235/2023, Publicat în Monitorul Oficial nr. 901/2023
- Ordinul nr. 6.235/2023 pentru aprobarea Procedurii privind managementul cazurilor de violență asupra antepreșcolărilor/preșcolărilor/elevilor și personalului unității de învățământ, precum și al altor situații corelate în mediul școlar și al suspiciunii de violență asupra copiilor în afara mediului școlar, Publicat în Monitorul Oficial nr. 856/2023
- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 198/2023 a învățământului preuniversitar, publicată în Monitorul Oficial nr. 613/2023

3 Legislație secundară:

- Ordinul 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 M.E.C.
- 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 adeverește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție 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.	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;
8.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment
9.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
10.	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;

2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	SCIM	Sistem de Control Intern/Managerial
3.	E	Elaborare
4.	V	Verificare
5.	A	Aprobare
6.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
7.	Ed.	Ediție
8.	Rev.	Revizie

Descrierea procedurii

1. Generalități:

Planul național de combatere a violenței școlare, denumit în continuare PNCVS vizează prevenirea și reducerea activităților și comportamentelor care încalcă sau favorizează încălcarea normelor de moralitate/conduită, în orice formă de manifestare, atât ca violență verbală, fizică, psihologică - bullying, emoțională, sexuală, socială, culturală, cibernetică, cât și ca orice alte activități sau comportamente care pot pune în pericol sănătatea sau integritatea beneficiarilor primari și a personalului din învățământ.

Conducerea unităților de învățământ are obligația să sesizeze cazurile de violență asupra copilului la numărul național 119 și să colaboreze cu direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului pentru managementul acestora, în interesul superior al copilului.

Dacă există suspiciunea comiterii unei infracțiuni, conducerea unităților de învățământ are obligația să sesizeze poliția și să colaboreze cu organele de anchetă.

Unitățile de învățământ sunt obligate să stabilească și să pună în aplicare măsuri de sprijin pentru victimă/victime, respectiv măsuri de sprijin și sancțiuni pentru autor/autori adecvate la gravitatea cazului de violență, la cauzele/efectele posibile ale situației de violență și la nevoile educaționale/profesionale, relaționale, sociale, psihologice și fizice ale celor implicați, la nivelul unității de învățământ.

Personalul școlii care a fost victima unei situații de violență din partea elevilor beneficiază de servicii de consiliere în vederea prevenirii stresului posttraumatic, respectiv, la cerere, de concediu medical, servicii decontate de intervenție psihologică și psihoterapeutică, reîncadrarea la o altă clasă și asistență în desfășurarea activității profesionale, pe perioadă determinată.

Elevii care au fost victima unei situații de violență beneficiază de servicii decontate de intervenție psihologică și psihoterapeutică, în baza unei recomandări de la consilierul școlar.

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, elaboratorul 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:

- Conducătorul instituției
- Compartimentul CEAC
- Cadrele didactice

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:

În fiecare unitate de învățământ se va implementa obligatoriu un mecanism de sesizare anonimă a suspiciunilor și a faptelor de violență, în conformitate cu prevederile art. 65 alin. (4) lit. b) și c) din Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările ulterioare. Mecanismul va fi detaliat în Regulamentul de ordine interioară și va fi comunicat repetat elevilor și personalului școlii.

Personalul UIP este obligat să informeze antepreșcolarii/ preșcolarii/elevii, părinții/reprezentanții legali privind procedura de sesizare a suspiciunilor și a faptelor de violență, inclusiv metoda anonimă de sesizare, stabilită la nivelul UIP.

În identificarea cazurilor de bullying și cyberbullying, personalul UIP și elevii utilizează fișa de identificare din anexa procedurii.

În situația în care fapta de violență este sesizată de elevi, personalul UIP are obligația să îi asculte cu răbdare, calm și să îi protejeze împotriva oricărei forme de discriminare sau răzbunare din partea altor elevi sau adulți. Personalul UIP folosește un limbaj adecvat gradului de maturitate și gradului de vulnerabilitate al persoanelor implicate. Personalului UIP îi este interzisă folosirea unui limbaj/ton acuzator, interogator, intimidant, umilitor, care învinovățește. Personalul UIP nu va întreprinde nicio acțiune care să aducă atingere demnității persoanelor implicate.

La locul săvârșirii faptei, personalul UIP are obligația să elimine riscurile, să apeleze numărul unic de urgență 112, dacă este necesar, să sesizeze personalul din cabinetul medical al UIP, acolo unde există, dacă este necesar, și să le redea elevilor sentimentul de siguranță fizică și emoțională.

Pentru prevenirea revictimizării, interviuarea repetată a victimei/victimelor este interzisă. În funcție de gravitatea cazului, interviuarea persoanelor implicate este realizată de reprezentanții poliției, ai DGASPC sau ai unității de învățământ.

Personalul UIP este obligat să comunice cu părinții/reprezentanții legali despre situația de violență/corelată în absența antepreșcolarii/preșcolarii/elevului, în prezența consilierului și/sau a mediatorului școlar (dacă este cazul), într-un spațiu care asigură confidențialitatea celor implicați.

Personalul UIP este obligat să păstreze confidențialitatea cu privire la identitatea persoanelor implicate în situația de violență - autori și victime, respectiv a celor implicați în situațiile corelate, față de toți membrii comunității școlare, cu excepția persoanelor care au responsabilități sau constituie persoane-resursă în managementul cazului.

La nivelul unității de învățământ preuniversitar se stabilesc măsuri de sprijin și sancțiuni prevăzute de lege pentru persoanele implicate. Personalul UIP se asigură că:

- măsurile de sprijin și sancțiunile se stabilesc în raport cu gravitatea cazului, pentru înlăturarea cauzelor și efectelor;

- măsurile de sprijin și sancțiunile sunt adecvate nevoilor de dezvoltare și integrare socială a persoanelor implicate; - măsurile de sprijin și sancțiunile sunt adecvate nevoilor de reintegrare și/sau reabilitare socială a persoanelor implicate.

La nivelul UIP, pentru antepreșcolarii/preșcolarii/elevi, se pot stabili măsuri de sprijin, precum:

- consiliere de grup și/sau individuală;
- organizarea și recomandarea participării la întâlnirile unui grup tematic de suport;
- organizarea și recomandarea participării copiilor implicați în situații de violență la activități de dezvoltare a abilităților socioemoționale și a strategiilor de autoreglare emoțională în momente de stres;
- referirea/recomandarea pentru intervenție psihologică și psihoterapeutică;
- identificarea resurselor pentru angajarea unui terapeut care să asiste copilul victimă sau autor pe parcursul unei perioade de timp - servicii de tip shadow;
- activități de combatere a discursului instigator la ură, a discriminării, a marginalizării, a normelor sociale care favorizează violența;
- activități de mediere a conflictelor, prin abordări restaurative - excepție victimele violenței de gen;
- transferul la o altă clasă/formațiune de studiu, în cazul elevilor victime ale unor situații de violență, la solicitarea părinților/reprezentanților legali.

În managementul tuturor cazurilor de violență și al situațiilor corelate se va avea în vedere faptul că rareori se constată forme unice de violență asupra copilului; de regulă, situațiile sunt complexe (abuz fizic și emoțional, abuz fizic, sexual și emoțional ș.a.m.d.). Pentru o abordare simplificată a intervenției, se selectează cea mai gravă formă pe care a suferit-o copilul, eventual, cea care se constituie și în infracțiune, însă planificarea măsurilor de sprijin se va adresa tuturor formelor.

Comisia pentru prevenirea și eliminarea violenței, a faptelor de corupție și a discriminării în mediul școlar și promovarea interculturalității (CPEV) coordonează elaborarea, revizuirea și aplicarea Planului de prevenire și reducere a violenței în mediul școlar al UIP, în conformitate cu prevederile art. 65 alin. (3) din Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările ulterioare.

Directorul UIP aprobă și monitorizează aplicarea Planului de prevenire și reducere a violenței în mediul școlar al UIP. Întreg personalul UIP are obligația de a contribui la prevenirea apariției, repetării sau agravării cazurilor de violență, la reducerea factorilor care au condus la apariția cazurilor de violență și la îmbunătățirea climatului școlar.

În paralel cu managementul de caz, directorul UIP convoacă și solicită CPEV să analizeze factorii care au condus la săvârșirea faptelor, să revizuiască Planul de prevenire și reducere a violenței al UIP, dacă este cazul, și

să inițieze activități de prevenire la nivelul UIP.

CPEV analizează dacă situațiile de violență/situațiile corelate petrecute au fost favorizate de factori precum:

- cadre didactice cu abilități scăzute de management al clasei: impunerea drastică a regulilor sau, dimpotrivă, o toleranță ridicată la încălcarea regulamentului școlar;

- lipsa unei legături bazate pe încredere a preșcolarilor/elevilor cu personalul didactic;

- presiune copleșitoare pentru reușita școlară sau participarea la competiții;

- promovarea exagerată a competitivității între elevi;

- tolerarea de către personalul UIP a etichetării/ discriminării/discursului instigator la ură și microagresiunilor împotriva elevilor din anumite categorii sociale (elevi cu CES, romi, din familii defavorizate socioeconomic, imigranți, cu performanțe școlare scăzute etc.);

- condiții materiale improprii: săli de clasă mici, fără lumină corespunzătoare, număr mare de copii în clasă, desfășurarea orelor în trei schimburi, serviciu de pază inexistent sau ineficient, accesul facil al persoanelor străine în UIP; - lipsa unor activități de prevenire și reducere a violenței la nivelul UIP.

CPEV consemnează într-un registru special fiecare situație de violență raportată, inclusiv data și ora la care s-a făcut informarea părinților/reprezentanților legali, precum și data închiderii cazului. Pentru fiecare situație de violență se completează fișa de management a cazului.

La solicitarea ISJ/ISMB-ului, CPEV trimite situația cazurilor de violență înregistrate la nivelul unității de învățământ, incluzând informații despre formele faptelor de violență și frecvența săvârșirii acestora.

La solicitarea structurilor de siguranță școlară din cadrul IGPR (MAI), ISJ/ISMB trimite situația cazurilor de violență înregistrate la nivelul județului, incluzând informații despre formele faptelor de violență și frecvența săvârșirii acestora.

La finalul anului școlar CPEV realizează un raport pe care îl comunică Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC), în vederea includerii acestuia în raportul general privind starea și calitatea învățământului în anul școlar respectiv.

Nerespectarea prezentei proceduri de către personalul UIP constituie abatere disciplinară și se sancționează ca atare, în conformitate cu prevederile art. 209 alin. (1), respectiv ale art. 210 din Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările ulterioare.

Directorul și/sau personalul UIP informează elevii care devin victime ale unor situații de violență și părinții acestora cu privire la posibilitatea de a beneficia de servicii decontate de intervenție psihologică și psihoterapeutică, în baza unei recomandări de la consilierul școlar, conform prevederilor art. 65 alin. (11) din Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările ulterioare, și prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1.389/2022 privind aprobarea metodologiei de decontare a serviciilor de intervenție psihologică și psihoterapeutică și modalitățile de înscriere în Programul național de suport pentru copii, în contextul pandemiei de COVID-19 „Din grijă pentru copii”.

Directorul se asigură că prevederile prezentei proceduri sunt cunoscute detaliat de toți membrii personalului UIP. Profesorii pentru învățământ antepreșcolar/preșcolar/primar și profesorii diriginți organizează periodic cu antepreșcolarii/ preșcolarii/elevii activități adaptate la vârsta lor pentru înțelegerea fenomenului violenței și a impactului acestuia asupra tuturor celor implicați, copii și adulți.

În managementul cazurilor de violență se aplică prevederile emise pentru punerea în aplicare a art. 66 din Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările ulterioare, referitor la sistemul de supraveghere audio-video în vederea asigurării pazei și protecției persoanelor, bunurilor și valorilor. CPEV preia atribuțiile grupurilor de acțiune antibullying constituite la nivelul unităților de învățământ preuniversitar în temeiul Ordinului ministrului educației și cercetării 4.343/2020.

4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de către toate comisiile și compartimentele din Instituție.

Responsabilități

Conducătorul instituției

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii

Conducătorul Compartimentului CEAC

- Asigură implementarea și menținerea prezentei proceduri;
- Coordonează și monitorizează activitățile prevăzute de procedură

Salariații unității

- Aplică și mențin procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură

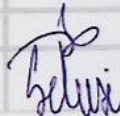
Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Numărul ediției / reviziei	Data ediției / reviziei	Componenta revizuită	Descrierea modificării	Avizul conducătorului compartimentului
1	Ediția I	26.09.2023	X	X	
2	Revizia I	09.10.2023	Documente de referință	Modificări legislative conform Ordinului nr. 6.467/2023 pentru modificarea Procedurii privind managementul cazurilor de violență asupra antepreșcolărilor/preșcolărilor/elevilor și personalului unității de învățământ, precum și al altor situații corelate în mediul școlar și al suspiciunii de violență asupra copiilor în afara mediului școlar, aprobată prin Ordinul ministrului educației nr. 6.235/2023, Publicat în Monitorul Oficial nr. 901/2023	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			07.02.2024	07.02.2024	07.02.2024	
2	Comisie Monitorizare	Szasz Judith	08.02.2024	08.02.2024	08.02.2024	
3	CEAC	Sebesi Suto Ștefan Mihai	09.02.2024	09.02.2024	09.02.2024	

Anexe

Toate documentele și dovezile pe baza cărora se realizează activitatea procedurată se păstrează în dosarele Comisiilor de specialitate 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.

Nr. Crt	Denumirea anexe	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	Fișa de management al cazurilor de violență în școală				
2	Fișă de identificare a cazurilor de bullying				
3	Semne și simptome de violență asupra copilului				

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	5
Responsabilități	7

Formular de analiză a procedurii

8

Anexe

8