

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, inregistrarea si solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 1 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

Entitatea publică: **Primăria Presentare Your**

Departamentul (Direcția): **Registratura**

**PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ privind
Primirea, inregistrarea si solutionarea petitiilor
COD: PO-REG-04**

Documente de referință:

Ordin 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice

Ediția: **a III-a**

Revizia: **0**

Cuprins

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

2. Formular de evidență a modificărilor

3. Formularul de distribuire/difuzare

4. Scopul procedurii

5. Domeniul de aplicare

6. Documente de referință

7. Definiții și abrevieri

8. Descriere activității sau procesului

9. Responsabilități

10. Formular de analiză a procedurii

11. Anexe

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor	Revizia:	0
		Pagina 2 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

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

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	Elaborat	Iepure Cristina	Conducător compartiment Registratura	02.08.2018	
2	Avizat	STRUGARIU TIBERIU	Presedinte Comisie Monitorizare	02.08.2018	
3	Aprobat	Baranai Constantin	Primar	02.08.2018	

2. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Numărul ediției / reviziei	Data ediției / reviziei	Componenta revizuită	Descrierea modificării	Avizul conducătorului compartimentului
1	Ediția I	07.03.2016	X	X	
2	Ediția a II-a	02.11.2017	- Legislație primară - Legislație secundară	Modificări legislative (conform Ordinului 200/2016)	
3	Ediția a III-a	02.08.2018	- Legislație primară - Legislație secundară	Conform Ordinului nr. 600/2018, în vigoare de la 07.05.2018, se aduc modificări în ceea ce privește definirea termenilor, structura din cadrul procedurii documentate prin introducerea/modificarea a 3 formulare, prevăzute ca și componente structurale minimale, respectiv Formular de evidență a modificărilor, Formular de analiză a procedurii, Formular de distribuție difuzare.	Favorabil

3. Formularul de distribuție/difuzare

Nr. Crt	Scopul difuzării	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Data retragerii	Data intrării în vigoare	Semnătura
1	Aplicare, Informare	Primar	Baranai Constantin	02.08.2018	07.05.2018	24.05.2018	
2	Aplicare, Informare	Viceprimar	Ungurean Cristian	02.08.2018	07.05.2018	24.05.2018	
3	Aplicare, Informare	Secretar	Mironescu Ioana	02.08.2018	07.05.2018	24.05.2018	
4	Aplicare, Evidență, Arhivare	Registratura	Iepure Cristina	02.08.2018	07.05.2018	24.05.2018	

4. Scopul procedurii

Primăria Prezentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor	Revizia:	0
		Pagina 3 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

4.1 Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Scopul prezentei proceduri este de a elabora o metodologie unitară pentru primirea, soluționarea petițiilor, precum și pentru comunicarea răspunsului la petițiile depuse la sediul instituției.

De asemenea, prin prezenta procedură se urmărește stabilirea unui mod unitar de lucru pentru îndeplinirea sarcinilor aferente fișei postului pentru toți angajații instituției implicați direct sau indirect în activitatea de primire și soluționare a petițiilor, precum și transmiterea răspunsurilor acestora.

Nu în ultimul rând, prezenta procedură are ca scop scurtarea perioadei de acomodare la noul loc de muncă pentru noii angajați, furnizând informații concrete și detaliate cu privire la modul de îndeplinire a sarcinilor aferente fișei postului pentru noul ocupant al acestuia, asigurându-se continuitatea activității.

4.2 Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

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

4.5 Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

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

Procedura se referă la activitatea de primire și soluționare a petițiilor.

5.2 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.

5.3 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.

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

5.4.1 Compartimente furnizare de date

Toate structurile

5.4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

5.4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

Registratura

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, inregistrarea si solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 4 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

6.2. Legislație primară:

- Legea nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 547 din 23.07.2015
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.296 din 30.04.2002
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 663 din 23.10.2001
- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.84 din 01.02.2002

6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii/Dispoziții ale Conducătorului Instituției
- Circuitul documentelor
- Alte acte normative
- Codul de conduită al entității publice
- Hotărâri de Consiliu

Primăria Prezentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor	Revizia:	0
		Pagina 5 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

7. Definiții și abrevieri

7.1. 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.	Procedura de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
3.	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;
4.	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
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
6.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCIM.
7.	Încetare executare silită	Executarea silită încetează dacă: a) s-au stins integral obligațiile fiscale prevăzute în titlul executoriu, inclusiv obligațiile de plată accesorii, cheltuielile de executare și orice alte sume stabilite în sarcina debitorului, potrivit legii; b) a fost desființat titlul executoriu; c) în alte cazuri prevăzute de lege. Legea 207/2015 art 234
8.	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;
9.	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;
10.	Sistem	Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
11.	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 autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.
12.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
13.	Hardware	Totalitatea sistemelor de calcul folosite pentru prelucrarea și/sau evidența datelor

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor	Revizia:	0
		Pagina 6 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
14.	Sesizare	Reprezintă încunoaștințarea organului penal competent potrivit legii despre săvârșirea unei fapte prevăzute de legea penală.
15.	Soluționare	Acțiunea de a soluționa și rezultatul ei; dezlegare, rezolvare, clarificare
16.	Termen de soluționare	Un eveniment viitor și sigur că se va produce, care afectează fie executarea, fie stingerea unei obligații

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	Ed.	Ediție
3.	Rev.	Revizie
4.	PC	Presedintele Comisiei pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologica cu privire la sistemele de control managerial
5.	SCIM	Sistem de Control Intern/Managerial
6.	ANFP	Agenția Națională a Funcționarilor Publici
7.	HG	Hotărâre de Guvern
8.	Ah.	Arhivare
9.	TS	Termen de soluționare
10.	P	Petiție

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Registratura	Primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor	Revizia:	0
		Pagina 7 din:	11
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-REG-04	Data aprobare:	02.08.2018

8. Descriere activității sau procesului

8.1. Generalități:

Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome.

Orice cetățean are dreptul de a adresa instituției petiții formulate în nume propriu. De asemenea, dreptul de a depune petiții îl au organizațiile legal constituite, acestea putând formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă.

Petițiile se depun la sediul instituției. Primirea și înregistrarea acestora revine angajaților din cadrul instituției ce au aceste atribuții trecute în mod expres în fișa postului. Înregistrarea petițiilor se face într-un registru special afectat în acest scop.

Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorul instituției va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

Petițiile primite sunt direcționate în funcție de obiectul acestora către compartimentele din cadrul instituției în vederea soluționării și redactării răspunsurilor. Odată cu transmiterea petițiilor se precizează care este termenul legal în care trebuie formulat și comunicat răspunsul.

Compartimentul sau persoana cu atribuții în primirea și înregistrarea petițiilor are obligația să urmărească soluționarea și redactarea răspunsului în termenul legal. Pentru expedierea răspunsului petiționarului, compartimentele vor transmite răspunsurile scrise către persoana desemnată în cadrul instituției cu primirea și înregistrarea petițiilor, urmărirea soluționării și redactării răspunsului și expedierea acestuia.

Expedierea răspunsurilor se face prin poștă cu confirmare de primire.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. 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.

8.2.3. 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 pct.3.

8.3. Resurse necesare: