

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 1 din:	9
		Exemplar nr.:	1
		Cod: PO-SEC-07	Data aprobare:

Entitatea publică: **Primăria Presentare Your**

Departamentul (Direcția): **Secretar**

**PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ privind
Solutionarea petitiilor
COD: PO-SEC-07**

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
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 2 din:	9
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-SEC-07	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	Mironescu Ioana	Secretar	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, Evidență, Arhivare	Secretar	Mironescu Ioana	02.08.2018	07.05.2018	24.05.2018	

4. Scopul procedurii

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

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 3 din:	9
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-SEC-07	Data aprobare:	02.08.2018

Procedura are drept scop stabilirea modului de soluționare a petițiilor adresate Primăriei în condițiile reglementate prin O.G. nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002.

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:

Prezenta procedură se aplică de toate compartimentele din cadrul Primăriei care primesc petiții înregistrate și repartizate de către Primar.

În sensul prezentei proceduri, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează Primăriei.

Sunt asimilate petițiilor și solicitările scrise, prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea Primăriei.

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:

Secretar

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 4 din:	9
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-SEC-07	Data aprobare:	02.08.2018

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

6.2. Legislație primară:

- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 749 din 03.12.2013
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 296 din 30.04.2002
- Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 248 din 12.04.2002
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 790 din 12.12.2001
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 663 din 23.10.2001
- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 84 din 01.02.2002
- Decizia nr. 149/2004 referitoare la respingerea excepției de neconstituționalitate a dispozițiilor art. 3 și 21 din Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr 408 din 06.05.2004

6.3. 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

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
	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
Pagina 5 din:		9	
Exemplar nr.:		1	
Secretar	Cod: PO-SEC-07	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.	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
13.	Server	Este un program de aplicație care furnizează servicii altor aplicații

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 6 din:	9
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-SEC-07	Data aprobare:	02.08.2018

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedura de sistem
2.	PO	Procedura operațională
3.	Ed.	Ediție
4.	Rev.	Revizie
5.	PC	Presedintele Comisiei pentru monitorizarea, coordonarea si indrumarea metodologica cu privire la sistemele de control managerial
6.	RC	Reprezentantul Conducerii cu sistemul de management al calitatii
7.	SCIM	Sistem de Control Intern/Managerial
8.	SMC	Sistem de Management al Calității
9.	RMC	Responsabil cu Sistemul de Management al Calității
10.	ANFP	Agenția Națională a Funcționarilor Publici
11.	HG	Hotărâre de Guvern
12.	CS	Compartiment de Specialitate
13.	E	Elaborare
14.	V	Verificare
15.	A	Aprobare
16.	Ap.	Aplicare
17.	Ah.	Arhivare

Primăria Presentare Your	Procedură Documentată:	Ediția:	a III-a
Secretar	Solutionarea petitiilor	Revizia:	0
		Pagina 7 din:	9
		Exemplar nr.:	1
	Cod: PO-SEC-07	Data aprobare:	02.08.2018

8. Descriere activității sau procesului

8.1. Generalități:

Având în vedere cadrul legislativ care reglementează liberul acces la informații și transparența instituțională, prin compartimentele de specialitate, derulează activitățile specifice presupuse de formularea răspunsurilor și oferirea de consultanță de specialitate, pe domeniul său de activitate, tuturor cetățenilor sau organizațiilor care îi adresează în acest sens cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail.

Prezenta procedură reglementează modalitatea în care se procedează la formularea răspunsurilor către solicitanți, descrierea procedurii administrative care trebuie urmată și modul în care trebuie procedat în situațiile în care problematica cuprinsă în memoriu nu aparține în totalitate domeniului de competență gestionat de Primărie.

Principiile care stau la baza desfășurării acestor proceduri respectă principiul transparenței, egalității de șanse, confidențialității și legalității, oferind clarificările și îndrumările necesare soluționării aspectelor cu care Primăria a fost sesizată prin intermediul petițiilor ce i-au fost adresate.

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:

8.3.1. Resurse materiale:

- materiale consumabile
- birou
- echipamente

8.3.2. Resurse umane:

- funcționar public desemnat

8.3.3. Resurse financiare:

- conform bugetului aprobat

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității: