

Aprobat,  
*Primar*  
*Avram Marcel*

## PROCEDURA OPERATIONALĂ PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR

COD: PO-SEC-04  
Editia II  
Revizia 0

Avizat : presedintele comisiei CIM/nume/semnatura/data Sita Valentina Simona  
Verificat : sef compartiment/birou/serviciu/nume/semnatura/data Stoian Danuț  
Elaborat : EXTREM CONSULT SRL /ing. Vasile Radulescu



Data aprobarii: .....

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Nr. de exemplare : ...</b>
		<b>Revizia : 0</b>
		<b>Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 2 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

## 1. Cuprins:

Numarul componentei in cadrul procedurii operationale	Denumirea componentei in cadrul procedurii operationale	Pagina
1.	Cuprins	2
2.	Scopul procedurii operationale	2
3.	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	3
4.	Documente de referinta (reglementari) aplicabile activității procedurate	3
5.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operationala	3
6.	Descrierea procedurii operationale	4
7.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
8.	Formular evidenta modificari	7
9.	Formular analiza procedura	7
10.	Formular distribuire procedura	8
11.	Anexe	8
12.	Diagrama de proces	8

## 2. Scopul procedurii operationale:

Prezenta procedura stabilește modul de tratare a petițiilor cetățenilor, referitoare la activitatea desfășurată în cadrul instituției. Petițiile care conțin reclamații, care privesc nerespectarea unor prevederi legale, pe teritoriul comunei (pentru care există atribuții de control în cadrul structurilor organizate la nivelul UAT Orasul Faget, urmează calea de soluționare stabilită prin procedurile elaborate în cadrul sistemului de control intern managerial, specifice acestor compartimente.

Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

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

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

## 3. Domeniul de aplicare a procedurii operationale:

### 3.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedură operațională:

Procedura se aplică în cadrul aparatului propriu al primarului, pentru primirea, procesarea, menținerea evidentei și a răspunsurilor la petiții.

Solicitările verbale, anonime sau cele care nu conțin datele de identificare ale petiționarului, nu constituie obiectul acestei proceduri.

### 3.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate:

Prezenta procedură descrie modul în care are loc tratarea petițiilor.

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II Nr. de exemplare : ...</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Revizia : 0 Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 3 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

### **3.3.Listarea compartimentelor/birourilor/serviciilor UAT Orasul Faget implicate in derularea proceselor identificate in prezenta procedura:**

- Serviciul public comunitar de evidenta a persoanelor
  - ✓ Compartiment evidenta persoane;
  - ✓ Compartiment stare civila;
- Compartiment administratie publica;
- Compartiment asistenta si protectie sociala;
- Arhitect sef;
  - ✓ Serviciul coordonare-urmarire investitii, implementare proiecte, amenajarea teritoriului si protectia mediului;
- Compartiment audit;
- Administrator public;
- Cabinet primar;
- Casa de cultura si biblioteca;
- Birou economic
- Gospodaria oraseneasca ;
  - ✓ Birou tehnic-financiar-contabil;
  - ✓ Formatia administrare pasuni;
  - ✓ Autorizare transport;
  - ✓ Serviciul public de transport scolar;
  - ✓ Serviciul iluminat public;
  - ✓ Formatia de prestari servicii(diverse);
  - ✓ Serviciul salubritate: marurat,spalat,stropit.. cai publice;
  - ✓ Serviciul salubritate: curatarea si transportul zapezii;

### **4. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:**

#### **4.1. Reglementări internaționale:**

1.Legislația europeană în domeniul propriu de competență.

#### **4.2.Legislație primara:**

- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea OG 27/2002 - privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- OG 27/2002 - privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările ulterioare.

#### **4.3. Legislație secundară:**

- Ordinul SGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

#### **4.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:**

- Regulamentul de Organizare si Functionare;
- Regulamentul Intern;
- Planuri de acțiuni;
- Alte regulamente, diagrame de proces, etc.

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II</b>
		<b>Nr. de exemplare : ...</b>
		<b>Revizia : 0</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Nr. de exemplare : Pagina 4 din 8 Exemplar nr. ...</b>

- Dispoziția Primarului pentru numirea Comisiei de monitorizare;
- Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare.

## **5. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională:**

### **5.1. Definiții ale termenilor:**

**Procedură documentată** - modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

**Procedura operațională (procedura de lucru)** - procedura 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.

**Editie procedură** - forma actuală a procedurii; editia 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.

**Revizie procedură** - acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei editii a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.

**Petiție** - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților sau 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.

### **5.2. Abrevieri ale termenilor:**

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	IL	Instrucțiune de lucru
3.	E	Elaborare
4.	V	Verificare
5.	A	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	Arh.	Arhivare
8.	RI	Regulament Intern
9.	ROF	Regulament de Organizare și Funcționare

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II</b>
		<b>Nr. de exemplare : ...</b>
		<b>Revizia : 0</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 5 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

## **6. Descrierea procedurii operationale:**

### **6.1. Generalități**

Principii aplicabile activității procedurate:

- principiul transparenței
- principiul legalității
- principiul imparțialității
- principiul confidențialității

### **6.2. Resurse necesare**

#### **Resurse materiale**

Logistică:

- mobilier,
- rechizite,
- calculatoare, scanere, servere, software cu licență, rețea, imprimante, posibilități de stocare a informațiilor.

#### **Resurse umane**

Personalul din cadrul UAT Orasul Faget cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

#### **Resurse financiare**

Cotă parte din cheltuielile generale ale UAT Orasul Faget în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

### **6.3. Modul de lucru**

#### **Primirea petițiilor**

Petiționarul își poate redacta petiția pe o foaie de hârtie obișnuită, pe care o depune la Registratură, unde va primi un bon cu numărul și data înregistrării, după efectuarea acestei operații.

Petiționarul care își trimite petiția prin e-mail, pe adresa instituției, va primi răspuns de la funcționarul care are ca atribuție de serviciu și descărcarea mesajelor. Acesta tipărește mesajul și dacă îndeplinește condițiile de identificare, îl înregistrează și comunică petiționarul numărul și data înregistrării petiției.

Petițiile îndreptate greșit, vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice în ale căror atribuții intră rezolvarea problemelor semnalate în petiție, prin grija aceluiași funcționar.

În cazul în care petiția este primită de la o altă instituție, ea se consideră nou intrată în entitate și va fi rezolvată într-un nou termen de 30 de zile.

#### **Procesarea cererilor**

Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai cererile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

Procesarea cererii se va face conform procedurii de lucru aplicabile solicitării respective.

Dacă se primește o nouă cerere, cu același conținut ea se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiunea că s-a răspuns.

Dacă se primesc mai multe cereri pentru aceeași problemă, ele se vor conexa, petentul / petenții urmând să primească același răspuns.

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II Nr. de exemplare : ...</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Revizia : 0 Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 6 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

### **Procesarea reclamațiilor și sesizărilor**

Responsabilul de activitate căruia i s-a trimis reclamația o repartizează spre rezolvare personalului de specialitate din subordine, cu mențiunea necetății respectării termenului de trimitere a răspunsului și dispune înregistrarea ei într-un registru. Registrul va conține câmpurile necesare pentru identificarea obiectului și modului de soluționare, specifice compartimentului/biroului/serviciului.

În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai reclamațiile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

Semnarea răspunsului se face de către conducătorul autorității sau instituției publice ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de șeful compartimentului/biroului/serviciului care a soluționat petiția.

În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

Dacă se primește o nouă reclamație, cu același conținut ea se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiunea că s-a răspuns.

Dacă se primesc mai multe reclamații pentru aceeași problemă, ele se vor conexa, petentul / petenții urmând să primească același răspuns.

### **Procesarea propunerilor**

Responsabilul de activitate căruia i s-a trimis propunerea o analizează și dispune realizarea activităților care sunt necesare pentru rezolvarea acesteia.

Dacă se primește o nouă propunere, cu același conținut ea se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiunea că s-a răspuns.

Dacă se primesc mai multe propuneri pentru aceeași problemă, ele se vor conexa, petentul / petenții urmând să primească același răspuns.

### **Prevederi finale**

Termenul de soluționare este de 30 de zile.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile, iar în domeniul energiei și gazelor naturale, termenul poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile, cu notificarea prealabilă a petentului

## **7. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:**

### **7.1. Persoanele responsabile:**

- Răspund de înregistrarea petițiilor primite prin e-mail.
- Răspund de urmărirea rezolvării în termen a petițiilor și de procesarea lor.
- Răspund de elaborarea răspunsurilor la petiții.

### **7.2. Președintele Comisiei de monitorizare CIM:**

- Verifică conformitatea procedurii cu cerințele Ordinului 600/2018;
- Avizeaza prezenta procedură.

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Nr. de exemplare : ...</b>
		<b>Revizia : 0</b>
		<b>Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 7 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

### 7.3. Primarul:

- Asigură cadrul legislativ și organizatoric pentru desfășurarea activităților descrise în prezenta procedură;
- Aprobă/reaprobă prezenta procedură;
- Hotărăște prelungirea termenului de expediere a răspunsului.

### 8. Formular evidență modificări

Nr crt	Editie	Data editiei	Revizie	Data reviziei	Nr. pagina modificata	Descriere modificare	Semnatura sef compartiment
1	2	3	4	5	6	7	8
	II		0		1-7	Procedura a fost elaborata / actualizata conform Ordinului 600/2018	

### 9. Formular analiză procedură

Nr. crt	Compartiment	Nume si prenume sef compartiment	Inlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Data	Semnatura	Observatii	Data	Semnatura
1.								

<b>UAT ORASUL FAGET</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA PETIȚIILOR</b>	<b>Editia : II</b>
	<b>Cod : PO-SEC-04</b>	<b>Nr. de exemplare : ...</b>
		<b>Revizia : 0</b>
		<b>Nr. de exemplare :</b>
		<b>Pagina 8 din 8</b>
		<b>Exemplar nr. ...</b>

### 10. Formular distribuire procedură

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Scopul difuzării</b>	<b>Compartiment</b>	<b>Funcția</b>	<b>Nume și prenume</b>	<b>Data primirii</b>	<b>Data retragerii</b>	<b>Semnătură</b>
10.1.	informare	Primar	Primar				
10.2.	aplicare	Secretar UAT	Secretar				
10.3	aplicare	Relatii publice					
10.4.	evidenta	Secretar UAT	Secretar				
10.5.	arhivare	Comisia de monitorizare					

### 11. Anexe

- Conform legislației în vigoare.

### 12. Diagrama de proces