

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 1 din 8

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Rusu Cristina	Secretar general U.A.T.		
1.2.	Verificat	Rusu Cristina	Secretar general U.A.T.		
1.3.	Avizat	Rusu Cristina	PC		
1.4.	Aprobat	Hrițcu Gheorghe	Primar		

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 2 din 8

2. Formular evidență modificări

	Nr. ediției/ reviziei	Data ediției/ reviziei	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției	Avizul conducătorului compartimentului în cadrul căruia s-a elaborat procedura
	1	2	3	4	5	6
2.1.	Ediția I		X	X		
2.2.	Revizia 0					

3. Formular distribuire procedură

[illegible]

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 4 din 8

4. SCOP

4.1. Prezenta procedura stabilește modul de tratare a petițiilor cetățenilor, referitoare la activitatea desfășurată în cadrul entității. Petițiile care conțin reclamații, care privesc nerespectarea unor prevederi legale, pe teritoriul U.A.T. (pentru care există atribuții de control în cadrul structurilor organizate la nivelul primăriei), urmează calea de soluționare stabilită prin procedurile elaborate în cadrul sistemului de control intern/managerial, specifice acestor compartimente.

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.

5. DOMENIU DE APLICARE

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

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

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6.1. Reglementări internaționale

6.2. Legislație primară

6.2.1. Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările ulterioare

6.2.2. O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară

6.3.1. Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, emis de Secretariatul General al Guvernului.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

6.4.1. ROF, ROI, Planuri de acțiuni, dispoziții ale primarului.

6.4.2. Dispoziția Primarului pentru numirea Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru dezvoltarea sistemului de control intern/managerial.

6.4.3. Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru dezvoltarea sistemului de control intern/managerial.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

7.1.1. *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.

7.1.2. *Număr ediție* - număr de ordine acordat documentului la elaborare și/sau la o modificare de anvergură.

7.1.3. *Număr revizie* - număr de ordine acordat la modificarea parțială a documentului (a unei secțiuni/pagini).

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 5 din 8

7.1.4. 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.

7.1.5. 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.

7.1.6. 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.

7.1.7. 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.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

- | | |
|-----------------------|--|
| 7.2.1. HG | = Hotărârea Guvernului |
| 7.2.2. O.U.G. | = Ordonanța de Urgență a Guvernului României |
| 7.2.3. SCIM | = Sistem de control intern managerial |
| 7.2.4. CM | = Comisia de monitorizare |
| 7.2.5. P.O. | = Procedură operațională. |
| 7.2.6. PC | = Președintele Comisiei de monitorizare |
| 7.2.7. ST | = Secretariat Tehnic al Comisiei de monitorizare |
| 7.2.8. A.P.L. | = Administrație Publică Locală |
| 7.2.9. R.O.F. | = Regulament de Organizare și Funcționare |
| 7.2.10. R.O.I. | = Regulament de Ordine Interioară |

8. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

8.1. Generalități

8.1.1. Principii aplicabile activității procedurate:

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

8.1.2. Prezenta procedură reglementează activitatea de soluționare a petițiilor.

8.2. Resurse necesare

8.2.1. Resurse materiale

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

8.2.2. Resurse umane

Personalul din cadrul primăriei cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

8.2.3. Resurse financiare

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

8.3. Modul de lucru

8.3.1. Primirea petițiilor

8.3.1.1. 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.

8.3.1.2. 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.

8.3.1.3. 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.

8.3.1.4. 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.

8.3.2. Procesarea cererilor

8.3.2.1. 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.

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

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

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

8.3.3. Procesarea reclamațiilor și sesizărilor

8.3.3.1. 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.

8.3.3.2. 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.

8.3.3.3. 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.

8.3.3.4. Semnarea răspunsului se face de către conducătorul autorității sau instituției publice ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de șeful compartimentului care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

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

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

8.3.4. Procesarea propunerilor

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

8.3.4.2. Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă le este interzis să primească propuneri, direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 7 din 8

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

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

8.3.5. Prevederi finale

8.3.5.1. Termenul de soluționare **este de 30 de zile.**

8.3.5.2. În cazurile în care este necesară o cercetare mai amănunțită, conducătorul entității poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile.

9. RESPONSABILITĂȚI

Nr. crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI
	0	1	2	3	4	5	6
1	Funcționarii publici responsabili -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.	E, V					
2	Președintele Comisiei de monitorizare -Avizează prezenta procedură		Av				
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.			A			
4	Personalul cu atribuții A.P.L -Aplică prevederile prezentei proceduri				Ap		

Notă:

E - elaborat

V – verificat

A – aprobat

Ap - aplicat

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioada	
1	--							
2	--							
3	--							
4	--							

COMUNA SCOBINȚI PRIMĂRIE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	TRATAREA PETIȚIILOR Cod: PO – APL – 05	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr.
		Pagina 8 din 8

11. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1	Lista responsabililor cu elaburarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.	1
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.	3
4	Scopul procedurii operaționale	4
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	4
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
8	Descrierea procedurii operaționale	5
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7
10	Anexe, înregistrări, arhivări	7
11	Cuprins	8