U.A.T. Zamostea, Județul Suceava

A P R O B,
Primar

HALIUC Vasile

Nr. _____

Data _____

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
privind soluționarea petițiilor
Compartiment Relații cu publicul

Cod: PO – U.A.T. Zamostea –C.R.P. – 27

Avizat,
Președinte Comisie monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică SCIM
Consilier principal Resurse Umane

CĂBULCĂ Daniela

Verificat,
Secretar Comisie monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică SCIM
Secretar general

STRUJAC Mihaela Anca

Elaborat,
Membru Comisie monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică SCIM
Consilier debutant

IRIMESCU Mihaela

Consilier superior

BEJINARIU Anca

Referent superior

AVĂRVĂROAEI Elena

Consilier principal

BELDIANU Florentin

Ediția 1
Revizia 0

Prezentul document este proprietatea U.A.T. Zamostea, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea Primarului comunei Zamostea

Cuprins

Pagina de gardă 1

Cuprins 2

1. Scop 3

2. Domeniu de aplicare 3

3. Documente de referință 3

4. Definiții și abrevieri 4

5. Descrierea procedurii 6

6. Responsabilități 12

7. Anexe 14

8. Formular listă de difuzare 18

9. Formular evidență a modificărilor 19

1. SCOP

1.1. Stabilirea unui set unitar de reguli privind soluționarea petițiilor.
1.2. Asigură documentația necesară derulării activității de soluționare a petițiilor.
1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.
1.4. Asigură unui circuit corect, eficient, operativ și legal al activităților desfășurate și al documentelor elaborate.
1.5. Stabilește modul de realizare a activităților privind soluționarea petițiilor.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Prevederile prezentei proceduri se aplică în cadrul compartimentului intern specializat în domeniul de activitate al Compartimentului Relații cu publicul, precum și în cadrul celorlalte compartimente pentru care se achiziționează produse, servicii sau lucrări, înființat și organizat pe raza administrativ – teritorială a U.A.T. Zamostea și urmărește modul de soluționarea petițiilor.
2.2. Stabilește cadrul juridic unitar privind soluționarea petițiilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.
- Lege 53/2003, Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- Lege nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Procedura PS-U.A.T. Zamostea - 22 privind elaborarea procedurilor la nivelul entităților publice.
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al U.A.T. Zamostea;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Comisiei de monitorizare;

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ

4.1. Definiții ale termenilor

Petiție - Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă 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, denumite în continuare autorități și instituții publice

Compartimentul desemnat - Compartimentul/compartimentele căruia/cărora i/li se repartizează petiția pentru a fi soluționată (întocmirea răspunsului la petiție);

Procedura de sistem (procedură generală) - descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;

Ediție a unei proceduri de sistem - Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem aprobată și difuzată;

Revizia în cadrul unei ediții - Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii de sistem acțiuni ce au fost aprobate și difuzate.

Control intern - Ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul entității publice, în vederea furnizării unei asigurări rezonabile pentru: atingerea obiectivelor entității publice într-un mod economic, eficient și eficace; respectarea regulilor externe și a politicilor și regulilor managementului; protejarea bunurilor și a informațiilor; prevenirea și depistarea fraudelor și greșelilor; calitatea documentelor de contabilitate și producerea în timp util de informații de încredere, referitoare la segmentul financiar și de management.

Standarde de control intern - Un minim de reguli de management, menit să creeze un model de control managerial uniform și coerent. De asemenea, standardele constituie un sistem de referință, în raport cu care se evaluează sistemele de control intern, se identifică zonele și direcțiile de schimbare.

Regulamentul de organizare și funcționare - un instrument de conducere care descrie structura unei entități, prezentând pe diferitele ei componente atribuții, competențe, niveluri de autoritate, responsabilități, mecanisme de relații.

Entitate publică - autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-

teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public.

Funcție - totalitatea posturilor care au caracteristici asemănătoare din punctul de vedere al sarcinilor, obiectivelor, competențelor, responsabilităților și procedurilor.

Fișa postului - document care definește locul și contribuția postului în atingerea obiectivelor individuale și organizaționale, caracteristic atât individului, cât și entității și care precizează sarcinile și responsabilitățile care îi revin titularului unui post; în general, fișa postului cuprinde: informații generale privind postul (denumirea postului, nivelul postului, scopul principal al postului), condițiile specifice pentru ocuparea postului (studiile de specialitate, perfecționări, cunoștințe de operare/programare pe calculator, limbi străine, abilități, calități și aptitudini necesare, cerințe specifice, competență managerială), sarcinile/atribuțiile postului, sfera relațională.

Competența - totalitatea cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor unei persoane de a-și îndeplini la un standard cât mai ridicat sarcinile și responsabilitățile postului.

Obiective - efectele pozitive pe care conducerea entității publice încearcă să le realizeze sau evenimentele/efectele negative pe care conducerea încearcă să le evite.

Obiective generale - enunț general asupra a ceea ce va fi realizat și a îmbunătățirilor ce vor fi întreprinse; un obiectiv descrie un rezultat așteptat sau un impact și rezumă motivele pentru care o serie de acțiuni au fost întreprinse.

Obiective individuale - exprimări cantitative sau calitative ale scopului pentru care a fost creat și funcționează postul respectiv; aceste obiective se realizează prin intermediul sarcinilor, ca urmare a competenței profesionale, a autonomiei decizionale și a autorității formale de care dispune persoana angajată pe postul respectiv.

Obiective specifice - derivate din obiective generale și care descriu, de regulă, rezultate sau efecte așteptate ale unor activități care trebuie atinse pentru ca obiectivul general corespunzător să fie îndeplinit; acestea sunt exprimate descriptiv sub formă de rezultate și se stabilesc la nivelul fiecărui compartiment din cadrul entității publice; obiectivele specifice trebuie astfel definite încât să răspundă pachetului de cerințe SMART (specifice, măsurabile, adecvate, realiste, cu termen de realizare).

Structură organizatorică - configurația internă a unei entități publice formate din persoane, subdiviziuni organizatorice și relații, astfel determinate încât să

asigure premisele organizatorice adecvate realizării obiectivelor managementului public (organigrama entității publice).

4.2. Abrevieri ale termenilor

H.G. = Hotărârea Guvernului
O.U.G. = Ordonanța de Urgență a Guvernului României

S.C.I.M. = Sistem de control intern/managerial

C.M. = Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial.

P.O. = Procedură operațională.

R.O.F. = Regulament de Organizare și Funcționare

R.O.I. = Regulament de Ordine Interioară

E = Elaborare

V = Verificare

A = Aprobare

Ap. = Aplicare

Ah. = Arhivare

C.F.P. = control financiar preventiv

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

Conducătorii autorităților și instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sunt adresate conducătorii autorităților și instituțiilor publice sesizate vor dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

Autoritățile și instituțiile publice sunt obligate să organizeze un compartiment distinct pentru relații cu publicul, care să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari.

Compartimentul înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.

Același compartiment este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul pentru relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

În cazul în care un petiționar adresează aceleiași autorități sau instituții publice mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexa, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

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

Repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate se face de către șeful compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către compartimentul responsabil.

Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai petițiile 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 care a solicitat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

Semestrial autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul responsabil.

5.2. Gestionarea petițiilor

5.2.1. Primirea, înregistrarea și prezentarea petițiilor conducerii primăriei:

(1) Petițiile pot ajunge la Primărie prin următoarele căi:

1. Trimise sau primite prin poște, curier, e-mail, fax;
2. Depuse personal la Registratura Primăriei;
3. Depuse direct la cabinetele demnitarilor sau cu prilejul audiențelor;
4. Redirecționate de la alte autorități și instituții publice.

(2) După ce primesc număr de înregistrare de la Registratura Primăriei, petițiile sunt depuse:

1. la cabinetul secretarului primăriei, petițiile primite pe alte căi decât prin cabinetul viceprimarului sau al secretarului primăriei;
2. la cabinetul viceprimarului și al secretarului primăriei, acele petiții primite direct de aceștia.

5.2.2. Repartizarea petițiilor

(1) Repartizarea petițiilor de către secretarul primăriei se face către compartimentul responsabil, cu menționarea șefilor de compartimente independente, care le vor soluționa;

(2) Petițiile primite direct la cabinetul viceprimarului și al administratorului public vor fi repartizate către Compartimentul Relații cu publicul cu menționarea coordonatorilor de structuri, care le vor soluționa;

(3) Petițiile sunt preluate de la cabinetul secretarului primăriei care le va repartiza către Compartimentul Relații cu publicul pentru înregistrare, distribuire, conform rezoluțiilor și pentru urmărirea transmiterii răspunsului în termenul legal.

5.3. Înregistrarea, verificarea și distribuirea petițiilor către structurile organizatorice

(1) Petițiile sunt înregistrate de Compartimentul Relații cu publicul în Registrul unic pentru petiții al Primăriei;

(2) Numărul de înregistrare după care este urmărită petiția de către Compartimentul Relații cu publicul este cel din RG a Primăriei;

(3) Compartimentul Relații cu publicul din cadrul primăriei verifică la data primirii, dacă petiția cuprinde cel puțin următoarele elemente:

1. Autoritatea/ instituția publică căreia i se adresează petiția. Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile Primăriei, sunt redirecționate către instituțiile sau autoritățile publice competente, concomitent cu informarea petentului, în scris, asupra redirecționării acestora, în termen de 5 zile lucrătoare de la primire;
2. Numele, prenumele și adresa la care se solicită primirea răspunsului. Petițiile anonime sau în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare. Acestea sunt înregistrate și clasate la Compartimentul Relații cu publicul.

(4) În cazul în care un petiționar adresează Primăriei mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexa, petentul, urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate petițiile primite;

(5) Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, acesta se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns;

(6) După verificare, Compartimentul Relații cu publicul distribuie petițiile structurilor de specialitate cu menționarea termenului de prezentare a acestuia, stabilit astfel încât prezentarea răspunsului la cabinetul primarului să nu depășească 15 zile calendaristice;

(7) Transmiterea petițiilor, de către Compartimentul Relații cu publicul structurilor organizatorice, se face pe bază de semnătură în condica de corespondență.

5.4. Circuitul, soluționarea, întocmirea și aprobarea răspunsului la petiții

(1) În situația repartizării eronate a unei petiții, structurile organizatorice care au primit petiția o restituie în aceeași zi sau cel mult în ziua următoare, indicând și compartimentul, autoritatea sau instituția în competența căreia intră soluționarea acesteia, pentru a putea fi redirecționată;

(2) Conducerea compartimentului repartizează petițiile personalului de execuție, în vederea soluționării. Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor de specialitate dispun măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate;

(3) Persoanele desemnate sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de conducere;

(4) Termenul de prezentare a răspunsului elaborat și semnat de persoanele în drept la cabinetul primarului, este cel stabilit de Compartimentul Relații cu publicul, astfel încât să nu depășească 15 zile calendaristice de la data înregistrării la Primărie;

(5) Termenul legal de rezolvare a petițiilor este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea primăriei poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducerilor compartimentelor de specialitate;

(6) În cazul în care, în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții ale compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare, compartimentelor, autorităților sau instituțiilor publice competente, în max. 5 zile de la înregistrare; Petițiile care conțin și aspecte care intră în competența de soluționare a compartimentelor subordonate primăriei, sunt transmise acestora de către compartimentele de specialitate, în termen de 5 zile lucrătoare de la primire. Transmiterea petițiilor pentru analiza și punctul de vedere la instituțiile subordonate se face de către compartimentele de specialitate direct, prin registratură. În adresa de trimitere, obligatoriu se menționează ca răspunsul să fie remis în termen de max. 15 zile de la primire;

(7) În situația în care, prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul Primăriei, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;

(8) Pe tot circuitul de soluționare se păstrează același număr de înregistrare, de la primire, până la expedierea răspunsului, respectiv numărul de înregistrare din RG a instituției Primăriei;

(9) În situația în care o structură organizatorică a primit pentru soluționare o petiție care nu poartă numărul menționat la alin. (9) are obligația să solicite înregistrarea la RG a instituției;

(10) Semnarea răspunsului se face de către primar sau de persoana împuternicită prin dispoziție a acestuia, precum și de șeful structurii organizatorice care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

5.4. Resurse necesare

5.4.1. Resurse materiale

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

5.4.2. Resurse umane

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

5.4.3. Resurse financiare

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

6. RESPONSABILITĂȚI

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Conducătorul unității	Președinte Comisie de monitorizare	Șeful structurii	Personalul desemnat pentru elaborarea procedurii	Compartimentul secretariat	PRUP
1.	Stabilirea persoanelor responsabile cu procedurarea la nivelul fiecărei structuri	Ap	P	-	-	-	-
2.	Înregistrarea procedurii	-	-	V	Ap.	Ap.	Ap.
3.	Difuzarea procedurii	V	V	-	Ap.	-	V
4.	Comunicarea despre noua ediție/revizie a procedurii	-	-	V	Ap.	-	-
5.	Difuzarea procedurii modificate	-	-	V	Ap.	-	-
6.	Abrogarea procedurii	-	-	V	Ap.		Ap.

Legendă:
Ap. = aplicare
V = verificare
P = propunere

7. DISPOZIȚII FINALE

(l) Prezenta procedură se implementează direct la nivelul tuturor entităților publice;

(2) Pe perioada absenței de la serviciu a persoanelor care utilizează prezenta procedură, aplicarea acesteia se va realiza și de către înlocuitorii de drept ai acestor persoane;

(3) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură;

(4) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Compartimentul Relații cu Publicul din cadrul U.A.T. Zamostea, ca structură inițiatoare;

(5) Această procedură intră în vigoare la data aprobării.

8. ANEXE:

Anexa nr. 1: Diagramă de proces

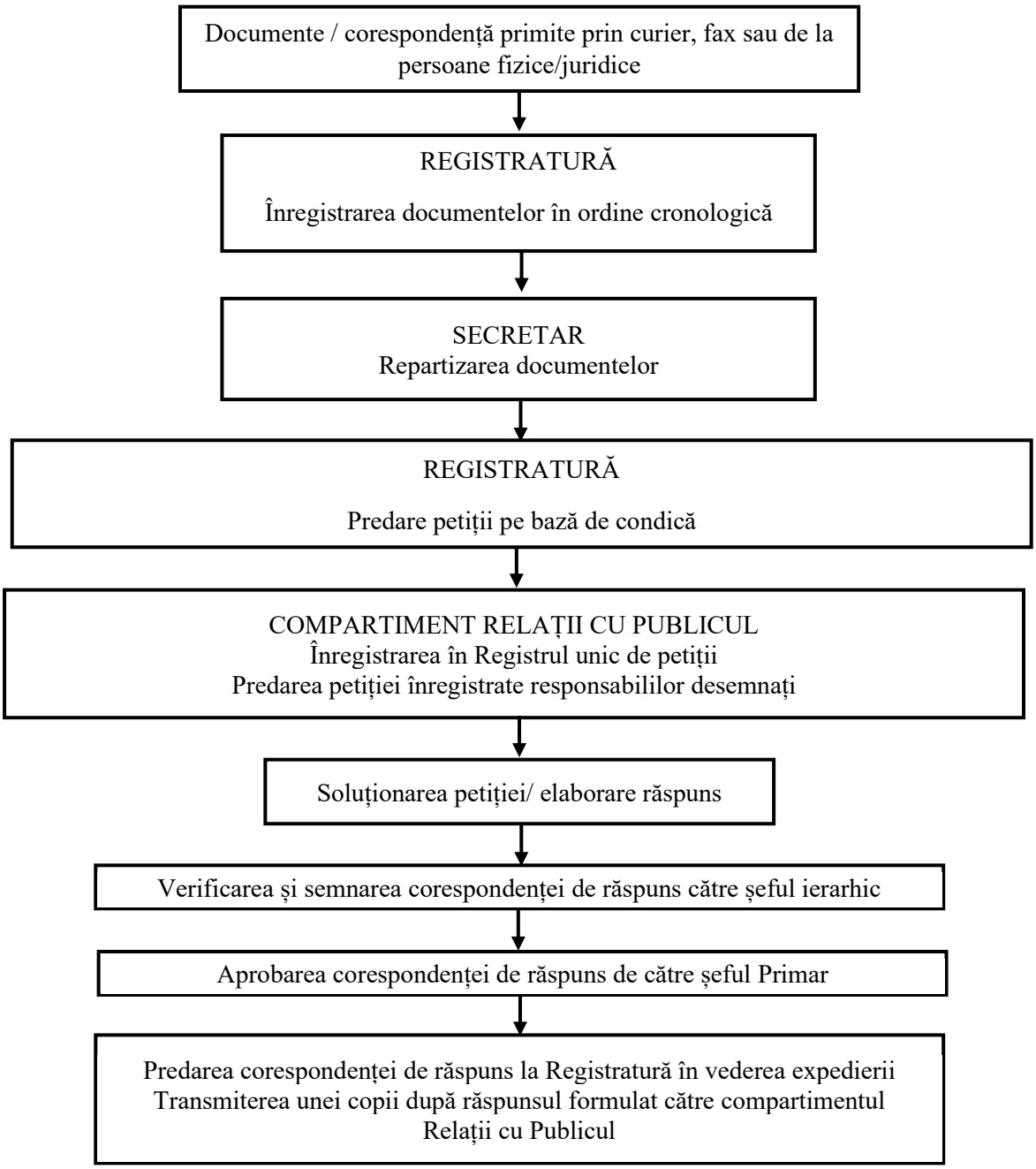
Anexa nr. 2: Registrul unic pentru petiții

Anexa nr. 3: Situație statistică privind modul de rezolvare a petițiilor

Anexa nr. 4: Plan de acțiune privind măsurile corective

Anexa 1

DIAGRAMĂ DE PROCES



Anexa 2

REGISTRUL UNIC PENTRU PETIȚII AL PRIMĂRIEI .....

INTRARE

Nr. Crt.	Nr. de înregistrare RG	Data înregistrării			Instituția de la care provine scrisoarea:		Datele petiționarului:		Obiectul scrisorii
		Anul	Luna	Ziua	Denumirea instituției	Numărul	Numele și prenumele	Adresa	
1									
2									
3									
…									

IEȘIRE

Data	Cabinetul Primarului	Data	Directorul executiv	Data	Compartimentul de specialitate	Data expedierii	Destinatarul răspunsului la petiție	Rezolvată

ANEXA 3

SITUAȚIE STATISTICĂ

modul de repartizare și stadiul de rezolvare a petițiilor la Primăria .....

pe luna _____ anul _____

Petiții	Sold la începutul lunii	Primite în cursul lunii	Redirecționate către alte instituții	Total de rezolvat	Trimise la comp. subordonate, fără răspuns	Rezolvate				În curs de rezolvare	
						Favorabil	Nefavorabil	În termen	Peste termen	În termen	Peste termen
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Petiții											

Corelații:
Col 4=1+2-3
Col 4=5+6+7+10+11
Col 6+7=8+9
Administrație Publică și Juridic

ANEXA 4

PLAN DE ACȚIUNE PRIVIND MĂSURILE CORECTIVE

Necesare de implementat pentru îndeplinirea obiectivului (respectiv transmiterea răspunsului în termen către petiționar), din cadrul _____ (Serviciu, Birou, Compartiment)

Nr. crt.	Denumirea acțiunii de întreprins / măsurii de aplicat	Responsabil implementare	Data limită implementare
0	1	2	3
	Notă internă / Adresă de revenire	Funcționarul desemnat din cadrul ..... cu gestionarea petițiilor la nivel de instituție	

Data **Întocmit** ----------

(nume, prenume, funcție, semnătură)

Avizat (nume, prenume, funcție, semnătură avizare)

Aprobat (nume, prenume, funcție, semnătură aprobare)

Cod: F1- PO-UAT Zamostea -C.R.P. – 27

LISTĂ DE DIFUZARE
la nivelul _____
a procedurii cod: _____
Ediția _____ Revizia

Nr. crt.	Nume, prenume	Semnătura	Data difuzare încunoștințare	Observații
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

DATA _____

ȘEF COMPARTIMENT_____

Cod: F2- PO-UAT Zamostea - C.R.P. – 27

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului