

Primăria Comunei Nusfalau	<b>PROCEDURA</b> privind activitatea de soluționare a petițiilor	Ediția 1	Revizia 0
		Cod: PO	

**Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale**

<b>DATA</b>	16.07.2018	Exemplar nr.1		<b>SEMNATURA</b>
<b>ELABORAT</b>	Administrator Public Szabo Istvan			
<b>VERIFICAT</b>	Secretar – Rad Maria			
<b>APROBAT</b>	Primar – Mate Radu			

**Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale**

	Ediția/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
<b>1.</b>	Ediția 1	x	x	
<b>2.</b>	Revizia 1			
<b>3.</b>	Revizia 2			

**Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia sau, dupa caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale**

	Scopul difuzarii	Exemplar nr. _____	Compartiment	Functia	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	Aplicare	1	Compartiment juridic și resurse umane	Consilier	Rad Maria	17.07.2018	
<b>3.</b>	Aplicare		Secretar	Secretar	Rad Maria	17.07.2018	
<b>4.</b>	Informare	1		Primar	Mate Radu	17.07.2018	
<b>5.</b>	Evidenta	1	Compartiment juridic și resurse umane	Consilier	Rad Maria	17.07.2018	

## 1. SCOP

Primăria Comunei Nusfalau	<b>PROCEDURA</b> privind activitatea de soluționare a petițiilor	Ediția 1	Revizia 0
		Cod: PO	

Procedura urmărește stabilirea cadrului legal și organizațional necesar activității de primire, evidențiere și soluționare /comunicare a răspunsurilor la petițiile adresate Consiliului Local al Comunei Nusfalău, Primarului/Primăriei comunei Nusfalau, pentru activitățile din competența legală a instituțiilor, precum și analiza modului de soluționare a acestora.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicată de către întreg personalul implicat în procesul de evidențiere și rezolvare a petițiilor din aparatul de specialitate al primarului.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.

## 4. DESCRIERE ȘI MOD DE LUCRU

Prezenta procedură are ca scop stabilirea cadrului legal și organizațional necesar activității de primire, evidențiere și soluționare a petițiilor adresate Consiliului Local al Comunei Nusfalau, Primarului, Primăriei Comunei Nusfalau, pentru activitățile din competența legală a instituțiilor, precum și analiza modului de soluționare a acestora.

Date fiind prevederile O.G. 27/2002 privind soluționarea petițiilor, pentru soluționarea legală a petițiilor se dispun de către conducerea executivă măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate prin petiții.

Prin petiție se înțelege: cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris sau în format electronic de orice persoană fizică sau o organizație legal constituită în nume propriu sau în numele colectivității /organizației pe care o reprezintă.

Prezenta procedură reglementează cadrul de soluționare a petițiilor adresate instituției în următoarele modalități:

1. în scris;
2. în format electronic- pe adresa [primarianusfalau@yahoo.com](mailto:primarianusfalau@yahoo.com);
3. formulate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției;

### 4.1.Primirea, înregistrarea și evidențierea petițiilor adresate în scris pe suport de hârtie, electronic, în cadrul audiențelor sau pe site-ul instituției.

Pentru a fi luate în considerare și pentru a fi analizate de compartimentele de specialitate petițiile scrise trebuie să cuprindă următoarele date de indentificare ale petiționarului:

- a.num/prenume/ domiciliul /reședința pentru persoane fizice
- b.denumire (persoană juridică),sediul social și reprezentant legal al pers.juridice
- c.adresa de corespondență, domiciliul /reședința/ sediu social
- c. *Optional*: adresă electronică, numărul de telefon pentru contact

*În lipsa elementelor de la pct.a,b și c petiția se consideră a fi anonimă fiind clasată de către persoana cu atribuții în gestionarea petițiilor în urma rezoluției secretarului.*

#### 4.1.1.Primirea petițiilor adresate în scris , pe suport de hârtie

Petițiile formulate pe suport de hârtie adresate Primarului Comunei IP Consiliului Local al Comunei IP depuse personal de petiționari sau adresate poștal se înregistrează de către persoana responsabilă cu

Primăria Comunei Nusfalau	<b>PROCEDURA</b> privind activitatea de soluționare a petițiilor	Ediția 1	Revizia 0
		Cod: PO	

gestionarea petițiilor într-un registru special denumit „Registru de evidență al petițiilor” care va cuprinde următoarele elemente de identificare:

1. nr. curent
2. nume/ prenume/ denumire petiționar
3. nr./ dată / petiție
4. obiectul pe scurt al petiției
5. serviciul/biroul căruia s-a transmis de primar/viceprimari/secretar/compartiment de specialitate spre analiză și soluționare
6. termenul de soluționare stabilit de conducerea instituției
7. modul de soluționare ( favorabil, nefavorabil, clasat, redirectionat-în acest din urmă caz cu precizarea instituției spre care se redirectionează și data redirectionării )
8. data transmiterii răspunsului

La înregistrarea petițiilor funcționarul responsabil cu înregistrarea petițiilor va elibera petiționarului un bon cuprinzând ștampila și numărul de înregistrare a documentului.

#### **4.1.2 Petițiile adresate în format electronic pe adresa de e-mail [primarianusfalau@yahoo.com](mailto:primarianusfalau@yahoo.com)**

Petițiile adresate în format electronic pe adresa de e-mail al instituției [primariaboghis@yahoo.com](mailto:primariaboghis@yahoo.com), se vor înregistra în registrul de evidență a petițiilor, urmând a se prezenta imediat în mapa de corespondență secretarului comunei Nusfalau spre a fi repartizate compartimentelor cu atribuții în domeniul celor sesizate.

În vederea cunoașterii de către petiționari a adresei de e-mail a instituției la care se pot adresa petiții de către cetățeni , acestea vor fi afișate în permanență pe site-ul instituției.

#### **4.1.3 Petițiile formulate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției - primar, viceprimar și secretar**

Petițiile formulate verbal în cadrul audiențelor acordate la nivelul instituției de către conducerea executivă: primar, viceprimari, secretar se vor consemna în cadrul unei „Note de audiență,, de către funcționarul desemnat să participe la audiență alături de persoana care acordă audiența, document care se va înregistra în registrul de evidență a petițiilor.

**Nota de audiență** va cuprinde următoarele date:

- 1.nume/prenume/denumire petiționar/ persoană juridica-reprezentantul acesteia
- 2.domiciliul/ sediul
- 3.aspectele sesizate pe scurt
- 4.data audienței și persoana care a acordat audiența
- 5.termenul de trimitere al răspunsului
- 6.serviciul/compartimentul căruia se repartizează petiția
- 7.nume/prenume și semnătura persoanei care a acordat audiența

Nota de audiență se va repartiza compartimentului de specialitate de către persoana care a acordat audiența respectivă în vederea analizării, soluționării și formulării răspunsului către petiționar ,cu respectarea termenului legal de maxim 30 de zile sau a unui termen mai mic stabilit de către persoana care acordă audiența.

După stabilirea competențelor de soluționare a aspectelor sesizate prin audiență, Nota de audiență întocmită se va comunica de către funcționarul public care participă la audiență responsabilului cu petitiile pentru a se repartiza spre soluționare compartimentului cu atribuții.

#### **4.2. Soluționarea petițiilor**

Repartizarea petițiilor înregistrate în Registrul de evidență a petițiilor evidențiate cu semnul „P,,( petiții ) se realizează de către conducerea instituției (primar, viceprimari, secretar) prin rezoluție pe document-care va specifica compartimentul căruia se repartizează în scopul soluționării și termenul de soluționare.

Primăria Comunei Nusfalau	<b>PROCEDURA</b> privind activitatea de soluționare a petițiilor	Ediția 1	Revizia 0
		Cod: PO	

După comunicarea petițiilor către compartimente, secretarul va urmări și coordona întreaga activitate de analiză a aspectelor sesizate și de întocmire respectiv comunicare în termen a răspunsului către petiționari.

#### **4.3. Termenele de soluționare a petițiilor**

În termenul stabilit prin rezoluție pe petiție sau în lipsa acestui termen în maxim 30 de zile de la înregistrarea petițiilor la instituția, revine în sarcina funcționarilor desemnați să soluționeze respectiv să analizeze și să comunice petiționarului modul de soluționare al petițiilor, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Atunci când aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare amănunțită- primarul/viceprimarul, secretarul, conf. atribuțiilor din coordonare *pot prelungi termenul de 30 de zile calculat de la înregistrarea petițiilor cu cel mult 15 zile.*

##### **Calculul termenului de soluționare:**

Termenul de 30 de zile se calculează de la data înregistrării în instituție și cuprinde atât zilele lucrătoare cât și zilele nelucrătoare (sâmbăta, duminica). Termenul de 30 de zile nu cuprinde ziua înregistrării petiției și ziua expirării termenului.

Când petiția este transmisă de către o altă instituție către Primăria Comunei Nusfalău- termenul de 30 de zile se socotește de la data înregistrării în instituția noastră a petiției și nu de la data înregistrării petiției la autoritatea necompetentă.

#### **4.4. Întocmirea, semnarea și comunicarea răspunsurilor petiționarului**

Răspunsurile la petiții se vor elabora și redacta de către personalul cărora le-au fost repartizate.

Răspunsul la petiție va preciza motivat modul de soluționare al fiecărui aspect indicând temeiul legal al soluției adoptate.

Răspunsul se va întocmi în cel puțin 2 exemplare originale, dintre care:

- 1 exemplar pentru arhivarea la dosarul de petiții
- 1 exemplar pentru comunicare către petiționar

În cazul în care există un număr mai mare de petiționari în cadrul aceleiași petiții se va remite câte o copie a răspunsului către fiecare dintre aceștia.

##### **Semnarea răspunsurilor la petiții se face de către :**

1. primarul comunei Nusfalau sau de către viceprimarul și funcționarul din cadrul compartimentului căruia i-a fost repartizată petiția.

2. secretarul Comunei Nusfalau

Comunicarea răspunsul către petiționar se va face cu scrisoare cu confirmare de primire.

#### **4.5. Redirecționarea 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 acest fapt.

Atunci când se constată de către compartimentele de specialitate faptul că petițiile în mod greșit au fost înregistrate la instituția noastră va proceda în termen de maxim 5 zile de la primire la redirecționarea acestora printr-o adresă la instituția competentă, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre acest.

## **5. RESPONSABILITĂȚI**

În cadrul activității de soluționare a petițiilor funcționarii publici/personalul contractual trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor.

Funcționarii publici/ personalul contractual au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorităților publice, prin:

Primăria Comunei Nusfalau	<b>PROCEDURA</b> privind activitatea de soluționare a petițiilor	Ediția 1	Revizia 0
		Cod: PO	

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, apartenența religioasă și politică, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte care privesc petiționarul

**Funcționarul desemnat să participe la audiențe**

- consemnează în „Nota de audiență” petițiile formulate verbal, la audiențele acordate la nivelul instituției.

- transmite „Nota de audiență”

- transmite ( după înregistrare în Registrul de evidență a petițiilor ) petițiile adresate altor instituții, pe baza rezoluției persoanei care a acordat audiența.

**Responsabilul cu gestionarea petițiilor**

- înregistrează toate petițiile în Registrul de evidență a petițiilor;

- transmite petițiile spre repartizare pe compartimentele de specialitate;

- comunică răspunsul către petiționar prin scrisoare cu confirmare de primire;

- arhivează 1 ex.din petiție și răspunsul, la dosarul cu petiții;

- identifică, înregistrează și rezolvă neconformitățile depistate în procesul de gestionare a petițiilor;

- asigură accesul liber, direct și nediscriminatoriu al cetățenilor la informațiile și serviciile oferite, în condițiile legii.

**Secretar**

- repartizează, petițiile către compartimentele;

- semnează răspunsul la petiții.

**Primar**

- repartizează petițiile către compartimentele;

- semnează răspunsul la petiții.

**Viceprimar**

- Repartizează petițiile și semnează după caz ( funcție de audiențe și compartimentele pe care le coordonează ) răspunsul la petiții.

## 6. ÎNREGISTRĂRI

- petiții
- bon cu nr. de înregistrare
- borderou de acte și actele aferente
- R.E.P.