Comuna Gura Vitioarei

Procedură Documentată

PRIMIREA, REPARTIZAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Ediția I, Revizia 0
Cod: PS-13

Exemplar controlat
Nr. 1

Acest document este proprietatea intelectuala a ComuneiGura Vitioarei. Orice utilizare sau multiplicare, parțiala sau totala, fara acordul scris al proprietarului, este interzisa.

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea şi aprobarea ediţiei sau, după caz, a reviziei în cadrul ediţiei procedurii de sistem

	Elemente privind responsabilii/operaţiunea	Numele şi prenumele	Funcţia	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Comisie SCIM			
1.2.	Verificat	Constantin Nicoleta Corina	Preşedinte Comisia SCIM		
1.3.	Aprobat	Gheorghe Stanescu	viceprimar		

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii de sistem

	Ediţia sau, după caz, revizia în cadrul ediţiei	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediţiei sau reviziei ediţiei
	1	2	3	4
2.1.	Ediţia I	Elaborarea ediţiei iniţiale		
2.2.	Revizia 0			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrulediţiei procedurii de sistem

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcţia	Numele şi prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1.	Toate compartimentele	Responsabili ai compartimentelor			
3.2.	Informare	2.	Comisia de monitorizare	Preşedinte Comisie			
3.3.	Arhivare	3.	Arhivă	Arhivar			
3.4.	Aprobare	4.	Gheorghe Stanescu	viceprimar			
3.5.	Aplicare	5.	Toate compartimentele	Responsabili ai compartimentelor			

4. Scopul procedurii de sistem

4.1. Scopul procedurii este determinarea/stabilirea modului de soluționare a petițiilor adresate ComuneiGura Vitioarei în condițiile reglementate prin OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

4.2. În acest sens, această procedura se aplică în ceea ce privește:

Stabilirea modului de realizare a activității de primire, repartizare, soluționare și expediere a petițiilor, compartimentele și persoanele implicate;

Asigurarea in ceea ce privește existența documentației adecvate derulării activității;

Asigurarea continuității activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;

Determinarea modul de soluționare a petițiilor adresate ComuneiGura Vitioarei în condițiile reglementate prin OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

5. Domeniul de aplicare a procedurii de sistem

5.1. Procedura reglementează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate și are scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

6. Documente de referinţă (reglementări) aplicabile activităţii procedurate

6.1. Reglementări internaţionale

-

6.2. Legislaţie primară

- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităţilor publice;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr.233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999privind controlul intern si controlul financiar preventiv*) – Republicată;

6.3. Legislaţie secundară

-

6.4. Altedocumente, inclusiv reglementări interne ale entităţii publice

- Dispozitie de formare a Comisiei de monitorizare privind organizarea, implementarea si menținerea unui sistem de control intern/managerial in cadrul ComuneiGura Vitioarei;
- Regulament de organizare si de lucru al Comisiei privind organizarea, implementarea si menținerea unui sistem de control intern/managerial in cadrul ComuneiGura Vitioarei.

7. Definiţii şi abrevieri ale termenilor utilizaţi în procedura de sistem

7.1. Definiţii ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiţia şi/sau, dacă este cazul, actul care defineşte termenul
1.	Procedură	Prezentare în scris a paşilor ce trebuie urmaţi, a metodelor de lucru stabilite şi a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuţiilor şi sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităţilor; **PS** (Procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul ComuneiGura Vitioarei Compartiment = compartiment / serviciu / birou / departament, etc.; Conducătorul compartimentului = Primar, şef birou/ şef serviciu/şef compartiment, etc.; **PO** (Procedură Operaţională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul ComuneiGura Vitioarei;
2.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează ComuneiGura Vitioarei. Sunt asimilate petițiilor și solicitărilor scrise prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției.

7.2. Abrevieri ale termenilor

1.	P.O.	Procedura operațională
2.	P.S.	Procedură de sistem
3.	E.	Elaborare
4.	V.	Verificare
5.	A.	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	Ah.	Arhivare
8.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
9.	PC	Președinte comisie
10.	HG	Hotărâre de Guvern

8. Descrierea procedurii de sistem

8.1. Generalităţi

Procedura vizează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate ComuneiGura Vitioarei cu scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

ComunaGura Vitioarei

- realizează activitatea de primire, de înregistrare a petițiilor, a documentelor oficiale și a oricăroralte documente, de repartizare a acestora în cadrul ComuneiGura Vitioarei, în funcție de obiectul de activitate, sau către diferite alte instituții în a căror sferă de competență intră problematica din cuprinsul lor;
- asigură evidența petițiilor repartizate pe compartimente, urmărește soluționarea acestora în termenul legal;

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista şi provenienţa documentelor utilizate

- Registrul unic pentru petiții;intern;

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- mobilier pentru stocarea dosarelor;
- birotică, aparatură şi echipamente specifice;
- reţea internet;
- copiator;
- imprimantă
- telefoane, fax-uri pentru legături operative cu alte compartimente şi cu structuri din afara instituţiei;
- papetărie şi tipizate, conform domeniului de activitate desfăşurat în cadrul ComuneiGura Vitioarei.

8.3.2. Resurse umane

- Comisia de monitorizare
- Secretariatul tehnic
- Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor
- Persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor
- Şefi structuri

8.3.3. Resurse financiare

- Conform bugetului aprobat pentru anul în curs.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operaţiunilor şi acţiunilor activităţii

Primirea și înregistrarea petițiilor

a) ***ComunaGura Vitioarei*** primește petițiile sosite prin intermediul Poștei, prin e-mail sau depuse personal la Registratură.

b) Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor din cadrul ***ComuneiGura Vitioarei*** desface plicurile, înregistrează documentul în Registrul de petiții în aceeași zi în care a fost primit.

c) În cazul petițiilor transmise electronic, persoana responsabilă printează conținutul e- mailului, înregistrează documentul în Registrul de petiții în aceeași zi în care a fost primit.

d) Petițiile se înregistrează în aplicația informatică de gestionare a documentelor și/sau în Registrul de petiții, în ordinea primirii lor, cu număr, dată, proveniență, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, specificându-se și termenul legal de soluționare.

e) Petițiile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarului, respectiv, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, sunt considerate anonime. Acestea nu se înregistrează, se clasează și se arhivează la arhiva ***ComuneiGura Vitioarei***, în conformitate cu prevederile legale.

f) Originalul este repartizat la departamentul care trebuie sa se ocupe de petitia trimisa, arhiveza documentul si trimite raspunsul catre secretariat.

Analizarea conținutului petiției și repartizarea acesteia

Persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor analizează conținutul petiției și stabilește dacă solicitarea intră în aria de competență a ***ComuneiGura Vitioarei***.

De asemenea, persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor stabilește dacă petiția poate fi conexată cu alte petiții sau dacă trebuie clasată în condițiile legii, în situația în care petentului i s-a oferit răspuns la solicitări cu același conținut transmise anterior. În cazul clasării, la numărul inițial acordat petiției în Registrul de petiții se menționează că s-a răspuns.

După analizarea conținutului petiției, persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor va decide repartizarea sa către serviciile/direcţiile competente, astfel:

a) În situația în care se constată că problematica petiției nu intră în sfera de activitate a ***ComuneiGura Vitioarei***, aceasta se repartizează unui angajat din cadrul ***ComuneiGura Vitioarei***, care întocmește adresa de redirecționare a acesteia către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului cu privire la modul de redirecționare al petiției, și după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția în atenția ***ComuneiGura Vitioarei***. Adresele de redirecționare și de înștiințare sunt semnate de către persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor și se transmit prin aceeași modalitate prin care s-a primit petiția, respectiv prin poștă, mail, fax. Înștiințarea transmisă prin e-mail se printează. Petiția, adresa de înaintare către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului și/sau după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția în atenția ***ComuneiGura Vitioarei***, se arhivează în cadrul ***ComuneiGura Vitioarei***.

b) În situația în care problematica petiției intră în sfera de competență a ***ComuneiGura Vitioarei***, petiția este repartizată de către persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor direcției/compartimentului/persoanei competente, în aceeași zi în care a fost înregistrată, în vederea soluționării în termenul legal. Persoana responsabilă de înregistrarea petițiilor solicită direcției, unde a fost repartizată petiția, confirmarea primirii care se aplică pe original. Copia rămâne în cadrul direcției, care va formula răspunsul, iar originalul se arhivea, (prin e-mail, fax), compartimentul respectiv are obligația ca în aceeași zi în care primește petiția să aducă solicitarea la persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor pentru înregistrarea acesteia. Din momentul înregistrării, petiția se va supune regimului stabilit de această procedura.

c) În cazul în care petiția este repartizată către un anumit compartiment, iar acesta consideră că soluționarea nu este de competența sa, compartimentul va retransmite petiția respectivă în termen de 3 zile de la înregistrare, motivând în scris refuzul de a soluționa petiția. În această situație, persoana desemnată cu analiza și repartizarea petițiilor va repartiza petiția altui compartiment astfel încât petentul să poată primi un răspuns în termenul legal.

Soluționarea petițiilor

Direcția/compartimentul/persoana în competența căreia intră soluționarea petiției va formula răspunsul pentru petiție în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării în Registrul de petiții.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, șeful structurii respective întocmește o notă justificativă adresatăPrimarului în vederea aprobării prelungirii termenului cu maxim 15 zile. După aprobarea notei justificative de cătrePrimar, șeful structurii competente va anunța, în scris sau electronic, persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor cu privire la noul termen aplicabil solicitării.

După primirea comunicării, persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor înscrie noul termen de soluționare în Registrul de petiții.

Expedierea adresei de răspuns

Compartimentul/persoana responsabilă de soluționarea petiției va transmite persoanei responsabile cu înregistrarea petițiilor plicul cu răspunsul adresat petentului și o copie a acestuia în vederea arhivării împreună cu originalul.

Adresa de răspuns se expediază prin poștă sau prin e-mail.

Evidența privind termenele de răspuns în cadrul Registrului de petiții

Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor urmărește soluționarea și redactarea răspunsurilor în termenul legal.

Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor va întocmi un raport semestrial , pe baza căruia se va realiza analiza activității proprii de soluționare a petițiilor

9. Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/acţiunea (operaţiunea)	Document	Operațiunea	Termen
	0	1	2	3
1.	Persoană responsabilă cu activitatea de secretariat	petiția	Înregistrarea, copierea petiției si transmiterea cătrePrimar	1 ora
2.	Primar	petiție	Analiză, repartizare	2 ore
3.	Persoană responsabilă cu activitatea de secretariat	Petiția și Copia ei	Transmiterea la persoana/compartimentul competentă pentru soluționare	1 ora
4.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Petiția	Îndosariere	1 ora
5.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Copia petiției	Elaborarea răspunsului	28 zile de la data înregistrării
6.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Adresa de răspuns	Transmite plicul cu adresa de răspuns și o copie și în format electronic Primar pentru petițiile sosite prin e-mail	1 ora
7.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Notă justificativă aprobată de Primar	Prelungirea termenului de 30 de zile cu maximul 15	1 ZL
8.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Adresa de răspuns	Se expediază prin poștă sau e-mail petentului și se operează data soluționării	1 ora
9.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Adresa de răspuns în copie	Se îndosariază în vederea arhivării	1/2ZL
10.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	Adrese către instituția competentă să către petent	În cazul redirecționării se întocmesc adrese către instituția competentăși petent și se transmit	1ZL
11.	Persoana/compartimentul desemnat sa soluționezepetiția	petiția	Se clasează conform legii	1 ZL
12.	Persoană responsabilă cu activitatea de secretariat	petiția	Înregistrarea, copierea petiției si transmiterea cătrePrimar	1 ora

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă/ Cod formular	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Anexa 1 PS-13/F1	Registrul unic pentru petiții	Persoana responsabilă	viceprimar	1	Secretariatul tehnic	Arhivă	Conform Nomenclator Arhivistic	

11. Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea şi aprobarea ediţiei sau, după caz, a reviziei în cadrul ediţiei procedurii de sistem 2

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii de sistem 2

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrul ediţiei procedurii de sistem 2

4. Scopul procedurii de sistem 2
5. Domeniul de aplicare a procedurii de sistem 2
6. Documente de referinţă (reglementări) aplicabile activităţii procedurate 3
7. Definiţii şi abrevieri ale termenilor utilizaţi în procedura de sistem 3
8. Descrierea procedurii de sistem 4
9. Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii 6
10. Anexe, înregistrări, arhivări 6
11. Cuprins 6