



Primăria Comunei  Vama Buzăului	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ  <b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b>  <b>COD: PO-24</b>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 1 din 9

## SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

**COD: PO-24**

Exemplar NR :


	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Aprobat</b>
Nume :	Găitan Adrian Constantin	Chirilaș Tiberiu Nicolae	Chirilaș Tiberiu Nicolae
Funcția :	Secretar	Primar	Primar
Data :	03.06.2013	04.06.2013	04.06.2013
Semnătura :			

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 2 din 9</p>

### LISTA DE DIFUZARE


Exemplar numărul:	Nume și prenume	Funcția	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



<p>Primăria Comunei</p>  <p>Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 4 din 9

## CUPRINS

Capitol	Denumire
<b>0</b>	<b>Cuprins</b>
<b>1</b>	<b>Scop</b>
<b>2</b>	<b>Domeniu de aplicare</b>
<b>3</b>	<b>Documente de referință</b>
<b>4</b>	<b>Definiții și abrevieri</b>
<b>5</b>	<b>Descriere procedură</b>
<b>6</b>	<b>Responsabilități</b>
<b>7</b>	<b>Înregistrări și anexe</b>

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 5 din 9

## 1. SCOP

Procedura are drept scop stabilirea modului de soluționare a petițiilor adresate Primăriei Comunei Vama Buzăului în condițiile reglementate prin O.G. nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE


Prezenta procedură se aplică de toate compartimentele din cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului care primesc petiții înregistrate și repartizate de către Primar.

În sensul prezentei proceduri, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează Primăriei Comunei Vama Buzăului.

Sunt asimilate petițiilor și solicitările scrise, prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea Primăriei.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- O.G. nr. 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002;
- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 781/2002 privind protecția informațiilor secrete de serviciu;
- Legea nr.677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora.
- Regulamentul de organizare și funcționare;
- PS-01 – Controlul documentelor.

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 6 din 9

#### 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Prezenta procedură folosește termenii definiți de SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”.

**Petiție:** Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

**Petiție anonimă:** Petiția în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului.

**Registru de corespondență intrări-ieșiri:** Sistem de înregistrare a corespondenței primite și expediate, utilizat în vederea păstrării unei evidențe clare a corespondenței care intră în instituție, precum și a celei emise, în cadrul căruia se înregistrează fiecare document.


- PO: procedură operațională.

#### 5. DESCRIERE PROCEDURĂ

##### 5.1. Generalități

Având în vedere cadrul legislativ care reglementează liberul acces la informații și transparența instituțională, Primăria Comunei Vama Buzăului, prin compartimentele de specialitate, derulează activitățile specifice presupuse de formularea răspunsurilor și oferirea de consultanță de specialitate, pe domeniul său de activitate, tuturor cetățenilor sau organizațiilor care îi adresează în acest sens cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail.

Prezenta procedură reglementează modalitatea în care se procedează la formularea răspunsurilor către solicitanți, descrierea procedurii administrative care trebuie urmată și modul în care trebuie procedat în situațiile în care problematica cuprinsă în memoriu nu aparține în totalitate domeniului de competență gestionat de Primărie.

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 7 din 9</p>

Principiile care stau la baza desfășurării acestor proceduri respectă principiul transparenței, egalității de șanse, confidențialității și legalității, oferind clarificările și îndrumările necesare soluționării aspectelor cu care Primăria a fost sesizată prin intermediul petițiilor ce i-au fost adresate.

## **5.2. Mod de lucru**

### **5.2.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității**

Planificarea acțiunilor necesare realizării activității procedurate constă în stabilirea categoriilor de personal care vor fi implicate în derularea activității și a responsabilităților acestora, elemente aflate într-o succesiune logică și cronologică.

### **5.2.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității**

Această etapă constă în punerea în aplicare a acțiunilor și operațiunilor necesare realizării activității procedurate, după cum urmează:


Orice solicitare formulată de o persoană fizică sau juridică interesată este înregistrată în Registrul de intrări-ieșiri al Primăriei. Primarul repartizează memoriul/sesizarea în cauză către persoanele din cadrul Primăriei, care au ca atribuții de serviciu desfășurarea acestui tip de activități. Persoana căreia i-a fost repartizată lucrarea, procedează la înscrierea ei în baza de date deținute la nivelul Primăriei, analizează conținutul acesteia și redactează în termenul legal adresa de răspuns.

Documentul astfel rezultat este verificat și contrasemnat de Secretar și înaintat spre semnare Primarului.

După semnarea de către Primar, răspunsul la memoriu/sesizare este trimis spre expediere.

Înainte de expedierea răspunsului formulat de Primărie către solicitant, prin poștă, fax sau e-mail, în funcție de modalitatea prin care acesta i-a fost transmis, se va consemna transmiterea acestuia în Registrul de intrări-ieșiri, după care este expedit. O copie a acestuia se îndosariază la nivelul Primăriei, împreună cu solicitarea inițială.

Primăria are obligația de a comunica petiționarului, în termen de 30 zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. În situația în care aspectele semnalate necesită o cercetare mai amănunțită, Primarul poate prelungi termenul de 30 zile cu cel mult 15 zile. În cazul în care soluționarea petiției nu este de competența Primăriei Comunei Vama Buzăului, petiția se redirecționează în termen de 5 zile de la înregistrare, către autoritățile sau instituțiile publice în ale căror atribuții intră

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p><b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b></p> <p><b>COD: PO-24</b></p>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 8 din 9

rezolvarea problemelor semnalate în petiție. Petitiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului nu se iau în considerare și se clasează.

### 5.3. Resurse necesare

**5.3.1. Resurse materiale:** materiale consumabile, birou, echipamente.


**5.3.2. Resurse umane:** funcționar public desemnat.

**5.3.3. Resurse financiare:** conform bugetului aprobat.

### 5.4. Identificarea riscurilor

- înregistrarea cu date eronate sau incomplete a petiției;
- transmiterea cu întârziere a petiției;
- nedistribuirea sau distribuirea cu întârziere a corespondenței;
- primirea cu întârziere a petiției;
- depășirea termenului de răspuns datorat complexității solicitării și/sau numărului mare de documente de verificat;
- omisiunea rezolvării petiției;
- nepredarea tuturor documentelor în lucru către funcționarul public desemnat să preia sarcinile pe perioada absenței titularului;
- necomunicarea sau comunicarea cu întârziere a datelor solicitate de către compartimentele de specialitate ale instituției;
- comunicarea trunchiată sau eronată a informațiilor solicitate;
- omisiunea formulării răspunsului final;
- nesemnarea sau semnarea cu întârziere a documentului;
- depășirea termenului legal datorată modificării /corectării răspunsului;
- omisiunea transmiterii răspunsului pentru a fi expediat;
- indicarea greșită în cuprinsul răspunsului a coordonatelor solicitantului;
- neexpedierea sau expedierea cu întârziere a răspunsului.



 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>  <b>SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR</b>  <b>COD: PO-24</b>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 9 din 9

## 6. RESPONSABILITĂȚI

### 6.1.PRIMAR

Aprobă răspunsurile la petiții.

### 6.2. FUNCȚIONAR PUBLIC DESEMNAT

Organizează activitatea de soluționare a petițiilor.

Colaborează cu celelalte compartimente din Primărie în vederea întocmirii răspunsurilor, colectării datelor etc. pe domenii specifice de activitate.

## 7. ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

Nr. Crt.	Denumire înregistrare	c o d	Elaborator	Aprobă	Nr. exemplar	Difuzat	Durata de păstrare (ani)	Loc de păstrare	Durata de arhivare (ani)
1	Petiție	-	Solicitant	Primar	1	1- Secretar	2 ani	Birou secretar	Cf.legii
2	Răspuns la petiție	-	Secretar	Primar	2	1- Solicitant 1- Secretar	2 ani	Birou secretar	Cf.legii
3	Registru intrări-ieșiri	-	---	---	1	1- Funcționar arhivar	1 an	Birou secretariat	Cf.legii