

# CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI GIURGIU



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU**

B-dul București, nr. 49-51, 080044

+40 246.213.587; +40 246.213.588

+40 246.215.405 Mobil: +40 372.735.333

primarie@primariagiurgiu.ro

www.primariagiurgiu.ro

www.facebook.com/primaria-municipiului-giurgiu

Anexa nr. 8 la Dispoziția primarului nr. *1367 din 23.05.2014*

**APROBAT PRIMAR**  
**Ec. NICOLAE BARBU**



**AVIZAT**  
**ADMINISTRATOR PUBLIC**  
**dr. EMIL - GABRIEL VUCĂ**

## **PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR**

**PO-05.02, Ediția II, Revizia 0, 15.05.2014**

**AVIZAT SECRETAR**  
**PRESEDINTE COMISIE**  
**PETRE ROȘU**

**VERIFICAT COMPARTIMENT**  
**CONTROL MANAGERIAL INTERN**  
**ELENA CĂPRAN**

**ELABORAT**  
**CENTRUL DE INFORMARE ȘI**  
**CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI**  
**ȘEF SERVICIU**  
**ADRIANA COCOȘ**

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex.
		Pag. 2 of 11

### CUPRINS

Numărul componentei în cadrul operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Formular pagina de gardă	1
2	Cuprins	2
3	Formular evidență modificări	3
4	Conținutul propriu-zis al procedurii	4
5	Formular analiză procedură	9
6	Formular difuzare procedură	11

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Pag. 3 of 11

**SITUAȚIA EDIȚILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚILOR  
PROCEDURII**

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev	Data rev	Pagina	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului structurii organizatorice
1	I	15.05.2013					
2	II	15.05.2014				Modificarea structurii procedurilor, în conformitate cu PS-01	

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex.
		Pag. 4 of 11

## 1.0. Scop

- (1) Scopul procedurii este determinarea/stabilirea modului de soluționare a petițiilor adresate Primăriei Municipiului Giurgiu în condițiile reglementate prin OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, și repartizate spre competență soluționare CICC.
- (2) Această procedură are în vedere:

### 1. ART. 51 din Constituția României

#### Dreptul de petitionare

- (1) Cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor.
- (2) Organizațiile legal constituite au dreptul să adreseze petiții exclusiv în numele colectivelor pe care le reprezintă.
- (3) Exercițarea dreptului de petitionare este scutită de taxă.
- (4) Autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii.

### 2. Stabilirea unui set unitar de reguli privind modalitatea de primire, înregistrare, repartizare și soluționare a petițiilor primite la primărie și expediere către semnatarii petițiilor a răspunsurilor formulate.

### 3. Asigurarea documentației adecvate derulării activității.

### 4. Asigurarea continuității activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

## 2.0. Domeniul de aplicare

- (1) Procedura se aplică de către :

1. Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni din cadrul Primăriei Municipiului Giurgiu.
2. Compartimente furnizoare de date sau beneficiare ale activității procedurate:
  - a) toate celelalte compartimente din cadrul Primăriei Municipiului Giurgiu,
  - b) compartimente din cadrul direcțiilor sau societăților subordonate Consiliului Local al Municipiului Giurgiu,
  - c) alte instituții.

## 3.0. Documente de referință

### 3.1. Legislație primară

- (1) Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- (2) O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- (3) Legea nr. 52/2003, republicată, privind transparența decizională în administrația publică;
- (4) Legea nr. 544/2001, actualizată, privind liberul acces la informațiile de interes public;
- (5) Legea nr. 215/2001, republicată, actualizată, privind administrația publică locală.
- (6) Constituția României, republicată, art.51.

### 3.2. Legislația secundară

- (1) OMFP 946/2005, pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, modificat și completat;

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex. Pag. 5 of 11

(2) Procedura de sistem PS-01 privind realizarea procedurilor formalizate pe activități, ed.I, rev.0, aprobată prin Dispoziția Primarului nr. 145/23.01.2013;

(3) Procedura generală PG-01 privind circuitul documentelor, ed.I, rev.0, aprobată prin Dispoziția Primarului nr. 343/18.02.2013;

(4) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei municipiului Giurgiu.

#### 4.0. Definiții și abrevieri

##### 4.1. Definiții

(1) Petiție - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită, o adresează Primăriei municipiului Giurgiu.

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

##### 4.2. Abrevieri

- (1) OG – Ordonanța Guvernului;
- (2) OMFP – Ordinul ministrului finanțelor publice;
- (3) PO - procedura operațională;
- (4) PS – procedură de sistem;
- (5) PG – procedură generală;
- (6) CICC – Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni.

#### 5.0. Descrierea procedurii

##### 5.1. Reguli generale

(1) Se are în vedere transparența în activitate, egalitatea cetățenilor, respectarea legislației în domeniu, imparțialitatea și confidențialitatea actelor și documentelor din acest sector de activitate.

(2) Conform legislației în vigoare, dar și a reglementărilor interne ale instituției, sunt stabilite persoanele responsabile pentru soluționarea petițiilor adresate de către cetățeni și organizații legal constituite (care vor cuprinde obligatoriu date de identificare).

(3) Petițiile (cereri, reclamații, sesizări sau propuneri) se depun la Registratura Primăriei municipiului Giurgiu de luni până vineri, între orele 8,00 – 16,30, respectiv 8,00 – 18,30 în ziua de miercuri din fiecare săptămână, cu excepția zilelor declarate legal ca fiind nelucrătoare. De asemenea, petițiile pot fi adresate prin poștă sau e-mail în același condiții.

(4) Persoana desemnată din cadrul Centrului de Informare și Consiliere pentru Cetățeni primește petiția repartizată și se ocupă de soluționarea acesteia cu condiția să intre în sfera de competență a serviciului.

(5) În situația în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea vor fi conexe sau, după caz, a doua va fi clasată, dacă răspunsul la prima petiție a fost deja trimis petiționarului.

(6) Termenul legal de soluționare a petițiilor este de 30 de zile de la data înregistrării.

(7) În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul instituției poate prelungi acest termen cu cel mult 15 zile.

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Pag. 6 of 11

- (8) Petițiile care sunt adresate instituției în mod eronat, din punct de vedere al competenței de soluționare, vor fi redirecționate instituției competente în termen de 5 zile de la data înregistrării.
- (9) Dacă solicitarea petentului presupune o mai amplă documentare, se întocmesc adrese care vor fi înaintate compartimentelor sau instituțiilor implicate.
- (10) Cu respectarea termenului, petentul va primi răspunsul prin poștă, e-mail sau personal. În această ultimă situație, acesta va semna pe exemplarul 2 al răspunsului.

## 5.2. Documente utilizate

### (1) Lista și proveniența documentelor:

1. petiții;
2. notă de serviciu de la compartimentele de specialitate din cadrul instituției din care să rezulte precizări cu privire la problema expusă prin petiție.

### (2) Conținutul și rolul documentelor:

1. respectarea prevederilor legislației în vigoare.

### (3) Circuitul documentelor:

1. primirea corespondenței avizată de conducere;
2. verificarea situației semnalate;
3. întocmirea notelor de serviciu către compartimentele de specialitate din cadrul instituției prin care se solicită lămuriri cu privire la situația semnalată;
4. primirea răspunsurilor de la compartimentele implicate din care să rezulte precizări cu privire la problema expusă în petiție;
5. întocmirea răspunsurilor către solicitanți.

## 5.3. Modul de lucru

### (1) Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. se vor respecta termenele prevăzute de lege privind răspunsurile către petenți sau către alte instituții;
2. temeinica verificare a tuturor aspectelor sesizate în petiție.

### (2) Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. primirea petițiilor repartizate de conducerea instituției;
2. întocmirea de adrese și/sau note de serviciu către instituții și/sau compartimente, de solicitare a unui punct de vedere pentru formularea și transmiterea unui răspuns, conform competențelor.

### (3) Valorificarea rezultatelor activității:

1. analiza gradului de realizare a indicatorilor de performanță;
2. furnizarea datelor și informațiilor cu privire la rezultatele activității către beneficiari ori de câte ori este nevoie;
3. identificarea măsurilor de îmbunătățire a activității permanente.

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex.
		Pag. 7 of 11

## 6.0. Responsabilități

### 6.1. Primarul

- (1) Analizează și vizează răspunsurile către petenți.
- (2) În vederea analizei activității de soluționare a petițiilor, aprobă rapoartele semestriale și anuale privind activitatea de soluționarea petițiilor, întocmite de către CICC.

### 6.2. Administratorul public

- (1) Analizează și repartizează petițiile către CICC și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

### 6.3. Viceprimarii și secretarul primăriei

- (1) Analizează și repartizează petițiile primite direct la cabinete către CICC și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

### 6.4. Conducătorii compartimentelor de specialitate

- (1) Conducătorii structurilor organizatorice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor repartizate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal;
- (2) Analizează conținutul petițiilor și le repartizează persoanei responsabile de soluționarea și redactarea răspunsului către petent;
- (3) Înregistrează în "DocManager" petițiile;
- (4) Semnează răspunsul în care se va indica în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

### 6.5. Persoanele responsabile de soluționarea și redactarea răspunsului către petent, din cadrul compartimentelor de specialitate

- (1) Soluționează și redactează răspunsul către petent, cu încadrarea în termenul de 15 zile lucrătoare pentru prezentarea acestuia primarului;
- (2) Persoanele desemnate au obligativitatea să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de conducere.

### 6.6. CICC

- (1) Este direct răspunzător de preluarea, înregistrarea în Registrul unic pentru petiții al primăriei municipiului Giurgiu și repartizarea petițiilor, conform rezoluției conducerii, de înregistrarea răspunsurilor și de întocmirea și prezentarea Raportului semestrial și anual;
- (2) Urmărește soluționarea și redactarea în termen și expedierea răspunsurilor petițiilor;
- (3) Răspunde telefonic solicitărilor petenților;
- (4) Expediază prin Registratura primăriei municipiului Giurgiu, prin e-mail sau prin alte mijloace de comunicare, răspunsurile formulate petiționarilor, instituțiilor sau autorităților publice;
- (5) Redirecționează, în termen de 5 zile de la primire, petițiile care se referă la aspecte ce nu sunt în competența primăriei sau administrației publice locale, către instituțiile sau autoritățile care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate;
- (6) Informează petiționarul cu privire la redirecționarea petiției;
- (7) Clasează și arhivează petițiile, dacă nu întrunesc condițiile legale, precum și pe cele care sunt transmise în mod repetat cu același conținut, dacă petentul a primit cel puțin un răspuns.

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția II Nr.ex.
	privind soluționarea petițiilor	Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Pag. 8 of 11

### **6.7. Personalul de la cabinetele conducerii primăriei**

- (1) Cabinetul administratorului public
  1. transmite petițiile, conform rezoluției administratorului public, la registratură;
- (2) Cabinetele viceprimarilor și al secretarului:
  1. transmite petițiile primite direct la cabinet pentru înregistrare la registratură;
  2. transmite petițiile cu rezoluția viceprimarului sau secretarului la registratură pentru înregistrare și distribuire.

### **6.8. Personalul de la Registratura Primăriei municipiului Giurgiu**

- (1) Primește și dă numere de înregistrare specifice petițiilor, primite prin poștă, curier, e-mail, fax, redirecționate de la alte autorități sau instituții publice sau depuse personal;
- (2) Asigură expedierea corespondenței prin poștă.

### **7.0. Formulare**

- (1) F-PO-05.02.01 – Formular pagina de gardă;
- (2) F-PO-05.02.02 – Formular pagina de cuprins;
- (3) F-PO-05.02.03 – Formular pagina de evidență a modificărilor;
- (4) F-PO-05.02.04 – Conținutul propriu-zis al procedurii;
- (5) F-PO-05.02.05 – Formular analiză procedură;
- (6) F-PO-05.02.06 – Formular lista de difuzare a procedurii.





PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex.
		Pag. 10 of 11

pentru cetățeni										
Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Dragomir Nicoleta									

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE CONSILIERE ȘI INFORMARE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Revizia 0 Nr.ex. Pag. 11 of 11

**LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA, SAU DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII**

	Scopul difuzării	Exemplar Nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Aplicare	1	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Șef serviciu	Cocoș Adriana		
2	Aplicare	2	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Consilier	Guțu Loredana		
3	Aplicare	3	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Inspector de specialitate	Nicolescu Laura		
4	Aplicare	4	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Consilier	Bracău Mihaela		
5	Aplicare	5	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Consilier	Chita Steliana		
6	Aplicare	6	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Inspector	Ghiauru Simona		
7	Aplicare	7	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Referent	Mihalcea Tănțica		
8	Aplicare	8	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Referent	Secere Stana		
9	Aplicare	9	Centrul de consiliere și informare pentru cetățeni	Inspector	Dragomir Nicoleta		