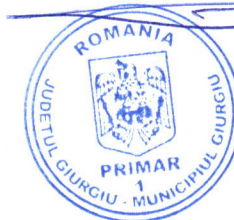




Anexa nr. 9 la Dispoziția primarului nr. 1367 din

23.05.2014

**APROBAT
PRIMAR
ec. NICOLAE BARBU**



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

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ORGANIZAREA
AUDIENȚELOR LA PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU
PO-05.03, 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 INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 2 of 10

CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii 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	8
6	Formular difuzare procedură	10

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 3 of 10

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

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev	Data rev	Pagina	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului structurii organizatorice
1	I	15.05.2013					
2	II	15.04.2014				Modificarea structurii procedurilor, în conformitate cu PS-01	

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 4 of 10

1.0. Scop

- (1) Stabilirea unui set unitar de reguli privind organizarea audiențelor la nivelul Primăriei municipiului Giurgiu.
- (2) Stabilirea responsabilităților privind programul de audiențe și desfășurarea acestora.

2.0. Domeniul de aplicare

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

3.0. Documente de referință

3.1. Legislație primară

- (1) Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- (2) OG 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.

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;
- (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) Audiență - întrevvedere acordată unui solicitator de către o persoană care deține o funcție publică de răspundere.

4.2. Abrevieri

- (1) OG – Ordonanța Guvernului;
- (2) OMFP – Ordinul ministrului finanțelor publice;
- (3) PO - procedura operațională;
- (4) PS – procedură de sistem;

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 5 of 10

(5) PG – procedură generală;

(6) CICC – Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni.

5.0. Descrierea procedurii

5.1 Generalități

(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 de ținerea audiențelor și programul acestora. Acestea sunt:

1. primarul,
2. viceprimarii și
3. secretarul.

(3) Înscrierea în audiență se face pe bază programărilor Centrului de Informare și Consiliere pentru Cetățeni, în temeiul cererii scrise, telefon, e-mail sau personal.

(4) În cazul solicitărilor scrise, acestea se depun cu cel puțin trei zile înainte de data la care urmează a avea loc audiențele.

(5) Zilele de audiență sunt stabilite astfel:

1. pentru primar – marți și joi în fiecare săptămână,
2. pentru viceprimari – luni și miercuri în fiecare săptămână, la interval orar diferit, înscrierea fiind făcută în funcție de problema semnalată și atribuțiile fiecărui viceprimar,
3. pentru secretarul instituției - în fiecare zi de vineri.

(6) Solicitarea de înscriere în audiență trebuie să cuprindă cel puțin numele solicitantului, domiciliul, date de contact, persoana la care dorește audiența, motivele audienței.

(7) Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni înregistrează fiecare solicitare în registrul de audiențe, organizat pentru fiecare persoană care ține audiențe.

(8) Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni realizează programarea audiențelor și comunicarea acestor programări către solicitanți.

(9) În vederea audierii, Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni va pregăti, pentru fiecare persoană care urmează să fie audiată, un dosar care va cuprinde:

1. solicitarea de audiență (unde este cazul);
2. câte o notă de informare de la compartimentele de specialitate din cadrul instituției din care să rezulte precizări cu privire la problema supusă audienței (unde este cazul);
3. adresele de răspuns la eventualele petiții adresate primăriei de către persoana care a solicitat să fie primită în audiență, relații de la alte instituții, etc. (unde este cazul).

(10) Dacă pentru soluționarea sau clarificarea problemelor pentru care cetățenii au solicitat primirea în audiență se impune prezența altor persoane, acestea vor fi invitate să participe la audiențe – la solicitarea conducătorului.

(11) Funcționarii publici care participă la organizarea activității de audiențe vor consemna măsurile stabilite în cadrul acestora, într-o notă de audiență, vor urmări realizarea lor și vor informa, la cererea persoanei care a acordat audiența, cu privire la modul de soluționare.

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 6 of 10

5.2. Documente utilizate

(1) Lista și proveniența documentelor:

1. cereri;
2. notă de serviciu de la compartimentele de specialitate din cadrul instituției, din care să rezulte precizări cu privire la problema supusă audienței;
3. răspunsuri, adrese depuse la eventualele petiții adresate primăriei.

(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 supusă audienței;
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 cererea de înscriere în audiență.

(2) Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. întocmirea programului de audiențe cunoscut;
2. primirea cererilor de audiență;
3. întocmirea registrului audiențelor;
4. realizarea programării audiențelor;
5. comunicarea programării audiențelor persoanelor solicitante;
6. pregătirea dosarului audiențelor;
7. invitarea altor persoane la audiențe.

(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, permanent.

6.0. Responsabilități

6.1. Centrul de Informare și Consiliere pentru Cetățeni

(1) primește cererile de audiență;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex. Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 7 of 10

- (2) întocmește programul de audiențe și registrul audiențelor;
- (3) respectă termenele prevăzute de lege privind răspunsurile către petenți sau către alte instituții și verifică temeinic toate aspectele sesizate în cererea de înscriere în audiență;
- (4) comunică programarea audiențelor persoanelor solicitante;
- (5) pregătește dosarul audiențelor;
- (6) invită alte persoane la audiențe, pentru lămurirea anumitor aspecte semnalate de persoanele înscrise;
- (7) întocmește Note de serviciu către compartimentele de specialitate pentru formularea punctelor de vedere;
- (8) întocmește răspunsurile către solicitanți.

6.2. Toate serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Primăriei

- (1) Întocmesc documentația de fundamentare.

7.0. Formulare

- (1) F-PO-05.03.01 – Formular pagina de gardă;
- (2) F-PO-05.03.02 – Formular pagina de cuprins;
- (3) F-PO-05.03.03 – Formular pagina de evidență a modificărilor;
- (4) F-PO-05.03.04 – Conținutul propriu-zis al procedurii;
- (5) F-PO-05.03.05 – Formular analiză procedură;
- (6) F-PO-05.03.06 – Formular lista de difuzare a procedurii.

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Revizia 0 Nr.ex.
		Pag. 9 of 10

informare pentru cetățeni										
------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU CENTRUL DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU CETĂȚENI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind organizarea audiențelor la Primăria municipiului Giurgiu	Ediția II Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.03	Pag. 10 of 10

**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		