



**CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI GIURGIU
PRIMARIA MUNICIPIULUI GIURGIU**

B-dul București, nr. 49 - 51,
tel: 004 0246.211.627; 215.631
mobil: 004 0372.735.333

cod poștal 080044
fax: 004 0246.215.405
e-mail: primarie@primariagiurgiu.ro




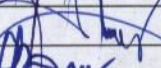
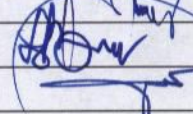
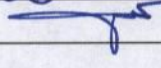

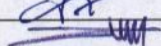


Anexa nr. 4 la Dispoziția Primarului nr.

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR
PO-05.02, Ediția III, Revizia 0, 25.05.2018**

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 2 of 11

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Cocoș Adriana	Șef birou		
1.2.	Verificat	Cocoș Adriana	Șef birou		
1.3.1	Avizat	Căpran Elena	Secretar Comisie		
1.3.2	Avizat	Cristea Ioana	Director Executiv		
1.3.3	Avizat	Băiceanu Liliana	Secretar		
1.3.4	Avizat	Ghiță Nicolae	Administrator public		
1.3.5	Avizat	Cioacă Ionuț	Viceprimar		
1.3.6	Avizat	Dragomir Ion	Viceprimar		
1.4	Aprobat	Nicolae Barbu	Primar		

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Pag. 3 of 11

2.0. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

	Ediția sau, după caz, revizia în cadru ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
2.1.	Ediția I			15.05.2013
2.2.	Ediția a II-a	Modificarea structurii procedurilor, în conformitate cu PS-01		15.05.2014
2.3	Ediția a III-a	Modificarea organigramei cât și a structurii compartimentului		25.05.2018

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
	Cod PO-05.02	Pag. 4 of 11

3.0. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz revizia din cadrul ediției procedurii

	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1.1	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Șef birou	Cocoș Adriana	✓	
3.1.2	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Consilier superior	Guțu Loredana		
3.1.3	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Inspector specialitate	Nicolescu Laura		
3.1.4	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Referent	Panait Ileana		
3.1.5	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Referent	Secere Stana		
3.1.6	aplicare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Inspector specialitate	Dragomir Nicoleta		
3.2.1	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Șef birou	Cocoș Adriana		
3.2.2	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Consilier superior	Guțu Loredana		
3.2.3	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Inspector specialitate	Nicolescu Laura		
3.2.4	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Referent	Panait Ileana		
3.2.5	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Referent	Secere Stana		
3.2.6	informare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Inspector specialitate	Dragomir Nicoleta		
3.3	evidență		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Șef birou	Cocoș Adriana		
3.4	arhivare		Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură	Șef birou	Cocoș Adriana		

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 5 of 11

4.0. Scopul procedurii

(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. Constituția României

ART. 51

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 petiționare 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.

5.0. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1. Definirea activității la care se referă procedura operațională

(1) Procedura se aplică de către :

1. Personalul din cadrul Biroului Relații Publice, Protocol și Registratură;

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.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități

(1) Activitatea procedurată se referă strict la primirea, înregistrarea, repartizarea și soluționarea petițiilor primite la primărie și expedierea răspunsurilor formulate către semnatarii petițiilor.

5.3. Principalele activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

5.4. Compartimentele furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; compartimentele implicate în procesul activității

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 6 of 11

6.0. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări internaționale

6.2. 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.

6.3. Legislație secundară

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei municipiului Giurgiu;
- (2) OSGG nr.600/2018 privind aprobarea Codului intern/managerial al entităților publice;
- (3) Procedura de sistem PS-01, privind realizarea procedurilor formalizate pe activități, elaborată de Primăria municipiului Giurgiu;
- (4) Procedura generală PG-01 privind circuitul documentelor.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

7.0. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. 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.

7.2. Abrevieri

- (1) OSGG - Ordinul Secretariatului General al Guvernului;
- (2) HG - Hotărârea Guvernului;
- (3) HCLM - Hotărârea Consiliului Local Municipal;
- (4) OMFP - Ordinul Ministrului Finanțelor Publice;
- (5) BRPPR- Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură;
- (6) PO - procedură operațională;
- (7) PS - procedură de sistem;
- (8) PG - procedură generală;
- (9) E - elaborare;
- (10) V - verificare;
- (11) A - aprobare;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 7 of 11

- (12) Ap. - aplicare;
(13) Ah. - arhivare.

8. Descrierea procedurii

8.1. 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 pentru soluționarea petițiilor adresate de către cetățeni și organizații legal constituite (care vor cuprinde obligatoriu date de identificare).
- (3) Petițiile: **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 aceleași condiții.
- (4) Persoana desemnată din cadrul Biroului Relații Publice, Protocol și Registratură primește petiția repartizată și se ocupă de soluționarea acesteia, cu condiția să intre în sfera de competență a biroului.
- (5) În situația în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea vor fi conexate 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.
- (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.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor utilizate

- (1) petiții primite de la cetățeni;
- (2) notă de serviciu către compartimentul de specialitate, privind înaintarea copiei petiției, spre soluționare;
- (3) răspunsuri la petiții, formulate de către compartimentele de specialitate;
- (4) adresa de înaintare a răspunsului la petiție.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor utilizate

- (1) Definirea petițiilor, în înțelesul funcționarului de la Registratura primăriei, care respectă circuitul și actuala procedură de soluționare și răspuns: **reclamații, sesizări sau propuneri**.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 8 of 11

8.2.3. 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;
- (6) expedierea răspunsurilor.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- (1) Biroul Relații Publice, Protocol și Registratură dispune de următoarele resurse materiale:
 1. birouri;
 2. calculatoare;
 3. imprimantă;
 4. scaune.

8.3.2. Resurse umane

Personalul din cadrul Biroului Relații Publice, Protocol și Registratură.

8.3.3. Resurse financiare

De natura cheltuielilor materiale cu întreținerea și retribuțiile personalului.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. 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.

8.4.2. 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.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 9 of 11

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.

9.0. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	1	2	3	4
0				
9.1. Primarul				
(1) Analizează și vizează răspunsurile către petenți.		V	A	
(2) În vederea analizei activității de soluționare a petițiilor, aprobă rapoartele semestriale și anuale privind activitatea de soluționare a petițiilor, întocmite de către BRPPR.			A	
9.2. Administratorul public				
(1) Analizează și repartizează petițiile către BRPPR și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.		V	A	
9.3. Viceprimarii și secretarul primăriei				
(1) Analizează și repartizează petițiile primite direct la cabinete către BRPPR și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.		V	A	
9.4. Personalul de la Registratura Primăriei municipiului Giurgiu				
(1) Înregistrează în Registrul unic general intrarea documentului;	E			Ah.
(2) Evaluează conținutul documentului și sortează petițiile;	E	V		Ah.
(3) Dă numere de înregistrare specifice petițiilor, primite prin poștă, curier, e-mail, fax, redirecționate de la alte autorități sau instituții publice sau depuse personal;	E			Ah.
(4) Asigură expedierea corespondenței prin poștă.	E			Ah.
9.5. Personalul de la cabinetele conducerii primăriei				
(1) Cabinetul administratorului public: 1. transmite petițiile, conform rezoluției administratorului public, la registratură;		V	A	Ah.
(2) Cabinetele viceprimarilor și al secretarului: 1. transmit petițiile primite direct la cabinet pentru înregistrare la registratură; 2. restituie petițiile cu rezoluția viceprimarului sau secretarului la registratură, pentru înregistrare și distribuție.		V	A	Ah.
9.6. Persoana responsabilă cu petițiile din cadrul BRPPR				
(1) Este direct răspunzătoare de preluarea, înregistrarea în Registrul unic pentru petiții al primăriei municipiului Giurgiu și repartizarea petițiilor, conform rezoluției conducerii, de înregistrare a răspunsurilor și de întocmire și prezentare a Raportului semestrial/anual;	E	V		Ah.
(2) Urmărește soluționarea și redactarea în termen și expedierea răspunsurilor petițiilor;	E	V		Ah.
(3) Răspunde telefonic solicitărilor petenților;	E			Ah.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI GIURGIU BIROUL RELAȚII PUBLICE, PROTOCOL ȘI REGISTRATURĂ	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind soluționarea petițiilor	Ediția III Nr.ex.
		Revizia 0 Nr.ex.
Cod PO-05.02		Pag. 11 of 11

11.0. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	3
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	4
4.	Scopul procedurii operaționale	5
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	6
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6
8.	Descrierea procedurii operaționale	7
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	10
11.	Cuprins	11