



Municipiul Roman

PROCEDURA DE SISTEM
SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CETĂȚENILOR CU PRIVIRE LA
FUNCȚIONAREA SERVICIILOR ȘI A AUTORITĂȚII PUBLICE LOCALE

Procedura de sistem
SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CETĂȚENILOR CU PRIVIRE LA FUNCȚIONAREA
SERVICIILOR ȘI A AUTORITĂȚII PUBLICE LOCALE

	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
Nume Prenume:	Tătaru Manuela	Neagu Constantin	Gheorghe Carnariu	Leonard Achiriloaei
Funcție:	Șef Serviciu Administrație publică locală	Coordonator Secretariat Tehnic CMO	Președinte CMO	Primar
Data:	26.10.2022	26.10.2022	27.10.2022	28.10.2022
Semnatura:				



PROCEDURA DE SISTEM
SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CETĂȚENILOR CU PRIVIRE LA FUNCȚIONAREA
SERVICIILOR ȘI A AUTORITĂȚII PUBLICE LOCALE

CUPRINS

1. Domeniu de aplicare
2. Scop
3. Definiții. Abrevieri
4. Referințe normative
5. Descrierea procedurii
6. Responsabilități
7. Informații documentate de menținut
8. Anexe

1. DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Procedura documentează regulile privitoare la preluare, înregistrare, analiza și soluționarea plângerilor cetățenilor cu privire la funcționarea serviciilor și a autorității publice locale.

1.2. Procedura este aplicabilă tuturor funcțiilor direct implicate în preluarea, analizarea și soluționarea plângerilor cetățenilor.

2. SCOP

2.1. Scopul elaborării prezentei proceduri este de a reglementa la nivel intern un cadrul explicit și unitar de preluare, analiză, soluționare și gestionare a plângerilor cetățenilor.

3. DEFINIȚII. ABREVIERI

3.1. Definiții

Petiție = cerere/reclamație/sesizare/propunere formulată și transmisă în scris sau prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

Petent = persoana care pretinde un drept

3.2. Abrevieri

PR = Primarul Municipiului Roman

SCR = secretarul general al Municipiului Roman

FMN = funcție coordonatoare a unei structuri organizatorice

PDS = persoana desemnată la nivelul unei structuri organizatorice

SAPL = Serviciul Administrație Publică Locală

CRP = compartiment de relații publice din cadrul SAPL

BU = biroul unic din cadrul SAPL

4. REFERINȚE NORMATIVE

4.1. Referințe legislative

- Ordinul SGG nr.600/07.05.2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

- OG nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, modificată, completată și aprobată de Legea nr. 233/2002

- O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul Administrativ

- Legea nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public

- Legea nr. 52/2003 Republicată privind transparența decizională în administrația publică

- Legea nr. 287/2009 Republicată privind Codul civil

4.2. Standarde

SR EN ISO 9001: 2015. Sisteme de management al calității. Cerințe

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

5.1.1. O plângere cu privire la funcționarea serviciilor și a autorității publice locale poate fi formulată de orice cetățean sau de orice organizație legal constituită.

5.1.2. O plângere poate fi transmisă prin utilizarea unuia din următoarele canale de comunicare cu Municipiul Roman:

- poștal

- prin email

- aplicația de sesizări “Pentru Roman!” .

5.2. Circuitul intern de analiză și soluționare a plângerii depuse/transmise de petent

5.2.1. Orice plângere primită de la orice cetățean:

a. este preluată de:

- PDS din Biroul Unic al SAPL

- după caz, de către PDS de coordonatorii structurilor organizatorice din această instituție.

b. este înregistrată în *Registrul de intrări-ieșiri al instituției*, atribuindu-i-se un număr unic de înregistrare.

PROCEDURA DE SISTEM
SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CETĂȚENILOR CU PRIVIRE LA FUNCȚIONAREA
SERVICIILOR ȘI A AUTORITĂȚII PUBLICE LOCALE

- 5.2.2. Date înregistrate pentru fiecare plângere preluată la Biroul Unic al SAPL:
- data intrării plângerii,
 - numele/denumirea și adresa petentului,
 - un rezumat al plângerii.
- 5.2.3. Plângerile sunt predate pentru repartizare și rezoluționare către SCR sau către PR.
- 5.2.4. SCR/PR repartizează plângerile, funcție de problematica specifică semnalată, către FMN adăugând și eventuale rezoluții.
- 5.2.5. După repartizare, petițiile sunt preluate de PDS din cadrul CRP, înregistrate în Registrul de intrări-ieșiri al structurii organizatorice către care a fost repartizată plângerea, fiind înscrise și în condica de predare a corespondenței.
- 5.2.6. Plângerile sunt predate de către PDS din cadrul CRP, FMN direct vizate.
- 5.2.7. FMN primitoare confirmă prin propria semnătură în condica CRP preluarea plângerii.
- 5.2.8. FMN care a preluat plângerea, o analizează și, în funcție de subiectul acesteia, decide funcția din subordinea sa directă care să răspundă de soluționarea plângerii.
- 5.2.9. Termenul de soluționare al plângerii ca și al oricărei petiții primite este de maxim 30 de zile de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
- 5.2.10. Modul de soluționare a plângerii și formularea textului răspunsului este stabilit de funcția desemnată în colaborare cu FMN a respectivei structurii organizatorice.
- 5.2.11. La soluționarea unei plângeri se pot stabili și implementa una sau mai multe măsuri, cu implicarea uneia sau a mai multor funcții interne.
- 5.2.12. Răspunsul la plângerea preluată este:
- semnat de funcția emitentă,
 - avizat de către FMN a respectivei structurii organizatorice,
 - avizat de legalitate de secretarul general al primăriei,
 - aprobat de primar.
- 5.2.13. Funcția emitentă a respectivului răspuns asigură și transmiterea acestui document spre avizare de legalitate și respectiv aprobare.
- 5.2.14. Orice răspuns la o plângere este redactat în două sau mai multe exemplare și este absolut necesar să:
- aibă documentat în textul elaborat și temeiul legal al soluției adoptate;
 - să fie clar, concis și la obiect.
- 5.2.15. Răspunsul aprobat este înregistrat de PDS în Registrul general de intrări –ieșiri al corespondenței, fiind înscrisă data transmiterii către petent a acestui răspuns, după care documentul este transmis poștal către petent.
- 5.2.16. În cazul în care răspunsurile sunt predate personal petentului prin CRP/registraturile interne specifice, operatorul în cauză îi solicită petentului să se legitimeze și să confirme prin semnătura sa preluarea răspunsului.
- 5.2.17. În cazul în care documentele sunt preluate de persoane împuternicite de către petent, în afara semnăturii de primire, aceste persoane au obligația de a prezenta procura de reprezentare, legitimația de serviciu, sau delegația specială dată de conducătorul persoanei juridice în cauză, însoțite de Cartea de Identitate.
- 5.2.18. Un exemplar al răspunsului preluat și confirmat prin propria semnătură de preluare, împreună cu petiția (plângerea) este îndosariat de către autorul răspunsului, care-l păstrează până la soluționarea definitivă și clasarea respectivului subiect și arhivarea acestuia.
- 5.2.19. Pentru soluționarea plângerilor (petițiilor) transmise de la alte instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării documentului la sediul Municipiului Roman.

5.3. Aplicația de sesizări “Pentru Roman!”

- 5.3.1. Cetățenii pot raporta online, de pe orice dispozitiv, diferite aspecte identificate pe raza localității. Sesizările sunt trimise către funcționarii primăriei, urmând a fi soluționate în cel mai scurt timp.
- 5.3.2. Modulul permite o detaliere exactă a cazului semnalat, deoarece cetățenii pot indica pe hartă locul în care au observat cazul. Funcția facilitează procesul de soluționare a sesizării.
- 5.3.3. Aplicația le permite cetățenilor să adauge poze care să susțină veridicitatea sesizării depuse. Astfel, fiecare semnalare poate fi susținută de dovezi concludente.
- 5.3.4. Funcționarii desemnați de structurile organizatorice primesc sesizările cetățenilor într-un registru online. Modulul permite filtrarea și sortarea sesizărilor, în vederea facilitării procesului de soluționare.
- 5.3.5. Cetățenii primesc un răspuns prin e-mail cu privire la modul în care a fost soluționată sesizarea depusă.

PROCEDURA DE SISTEM
SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CETĂȚENILOR CU PRIVIRE LA FUNCȚIONAREA
SERVICIILOR ȘI A AUTORITĂȚII PUBLICE LOCALE

5.4. Trasabilitatea plîngerilor greșit transmise de cetățeni

5.4.1. Plîngerile greșit transmise de către petenți sunt trimise de PDS din cadrul Biroului Unic al SAPL autorităților/instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmînd ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta.

5.4.2. Termenul trimiterii către respectivele autorități/instituții publice al plîngerilor greșit transmise de petenți este de maxim 5 zile de la înregistrarea acestora la Biroul Unic al SAPL sau la registraturile interne ale structurilor organizatorice primitoare.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Responsabilitățile Primarului

6.1.1. Aprobă răspunsurile formulate către petenți.

6.2. Responsabilitățile Secretarului General al Municipiului Roman

6.2.1. Avizează de legalitate toate răspunsurile formulate către petenți.

6.3. Responsabilitățile funcției coordonatoare a structurii organizatorice emitente a răspunsului către petent

6.3.1. Preia de la PDS din cadrul Biroului Unic al SAPL toate plîngerile depuse de cetățeni la această structură organizatorică, le analizează și dispune funcția internă din subordine responsabilă de soluționarea respectivelor plîngeri.

6.3.2. În cazul plîngerilor transmise de petenți direct la respectiva structura organizatorică:

- le analizează și le direcționează către funcția internă din subordine responsabilă de soluționare;

- verifică efectuarea înregistrării interne în Registrul de intrări-ieșiri al respectivei structuri organizatorice a tuturor acestor plîngeri primite.

6.3.3. Verifică și, după caz, dispune operarea corecțiilor necesare, în răspunsurile formulate ce urmează a fi transmise petenților direct vizați și se asigură de respectarea termenului legal de formulare a răspunsului.

6.3.4. Avizează forma finală a fiecărui răspuns care urmează a fi transmisă către petent.

6.4. Responsabilitățile funcției interne emitente a răspunsului către petent

6.4.1. Preia plîngerea care i-a fost direcționată de funcția ierarhic superioară, o analizează și își adună datele și informațiile specifice necesare formulării răspunsului către petent.

6.4.2. În cazul în care nu dispune de toate datele și informațiile necesare, informează în timp util șeful ierarhic pentru a fi sprijinit în solicitarea acestora de la alte structuri organizatorice din instituție.

6.4.3. Formulează și redactează răspunsul la plîngere primită, după care o supune spre evaluare și avizare șefului ierarhic direct.

6.4.4. Menține în arhiva operațională a respectivei structuri organizatorice toate informațiilor documentate specifice privitoare la plîngerile primite și răspunsurile formulate și redactate în forma lor finală.

6.4.5. Se implică în mod direct în preluarea feedback-ului pentru fiecare din răspunsurile transmise petenților direct vizați.

6.5. Responsabilitățile persoanelor din cadrul Biroului Unic al SAPL care asigură preluarea plîngerilor

6.5.1. Asigură înregistrarea internă a tuturor plîngerilor preluate de la petenți.

6.5.2. Asigură predarea operativă, prin condica internă specifică, a petițiilor primite, către FMN ale structurilor organizatorice direct vizate.

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE DE MENȚINUT

Nr crt	Informație documentată		Inițiată de	Circula la.....	Arhivare în arhiva operațională		
	Denumire	Cod			Loc	Durata	Resp.
1	Registru de intrări-ieșiri	F RII	PDS din cadrul CRP	PDS din cadrul CRP	birou CRP	permanent	PDS
2	Condica de corespondență	F COR	PDS din cadrul CRP	PDS din cadrul CRP→FMN→ PDS din cadrul CRP	birou CRP	permanent	PDS

8. ANEXE:

-