

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 1 of 7</b>	

**PROCEDURĂ  
PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR**

Departamentul (Direcția): Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri

**Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale.**

	Elemente privind responsabilii/operatiunea	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnatura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat		Șef serviciu		
2	Verificat		Secretar		
3	Aprobat		Primar		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 2 of 7</b>	

**Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale**

Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuita	Modalitate revizie	Data la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4
Ediția 2, revizia 0	Revizie completă a procedurii		24.07.2019

**Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia sau, dupa caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale:**

Nr. crt.	DENUMIRE DIRECȚIE	DENUMIRE SERVICIU/funcția	Nume și prenume	SEMNĂTURĂ DE LUARE LA CUNOȘTINȚĂ
1		Viceprimar		
2		Viceprimar		
3		Secretarul municipiului		
4	DIRECȚIA ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ	Director executiv		
		Serviciul Relații cu Publicul și Organizare Alegeri		
		Compartiment Autoritate Tutelară		
		Agricol, Sanitar –Veterinar		
		Serviciul Juridic și Contencios Administrativ		
		Biroul Îndrumare și Control Asociații de Proprietari		
5	DIRECȚIA EVIDENȚA PERSOANELOR	Director executiv		
		Șef serviciu Evidența Persoanelor		
6	ARHITECT ȘEF	Arhitect Șef		
7	DIRECȚIA CADASTRU, ADMINISTRARE PATRIMONIU, FOND LOCATIV TRANSPORTURI LOCALE	Director executiv		
		Serviciu Evidență - Administrare Patrimoniu și Licitații		
		Birou Cadastru Imobiliar și Edilitar, Avizări, GIS		
		Birou Comerț și Transporturi Locale		
		Serviciu Administrare Fond Locativ		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 3 of 7</b>	

8	DIRECTIA TEHNICĂ	Director executiv		
		Serviciul Gospodărie Urbană și Protecția Mediului		
		Investiții, Achiziții Publice, Programe cu Finanțare Externă		
		Administrativ - Gospodăresc		
9	DIRECȚIA ECONOMICĂ	Director executiv		
		Birou Informatică		
		Serviciul Prelucrare Date și Încasări		
		Serviciul Control și Inspecție și Facilități Fiscale Persoane Fizice		
		Serviciul Control și Inspecție Fiscală Persoane Juridice		
		Serviciul Urmărire, Executare și Colectare Creanțe Fiscale Persoane Fizice		
		Serviciul Urmărire, Executare și Colectare Creanțe Fiscale Persoane Juridice		
		Serviciul Relații cu Publicul și Gestionarea Dosarelor Fiscale		
		Serviciu Buget, Evidență Venituri și Cheltuieli		
		Serviciu Financiar - Contabil		
		Serviciul Resurse Umane, Prognoză, Organizare, Cooperare Interinstituțională		
		Compartiment Audit Public Intern		
		Compartiment Protectie Civila		
10	DIRECȚIA POLIȚIEI LOCALE	Director executiv		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 4 of 7</b>	

## 1. SCOP

Procedura stabilește reguli unitare privind organizarea audiențelor la nivelul Primăriei municipiului Buzău.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură privind acordarea de audiențe de către persoanele din conducerea Primăriei municipiului Buzău.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- OG 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor aprobată prin Legea nr. 233/2002;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, actualizată;
- Legea nr. 215/2001 privind administrația public locală, republicată, cu completările și modificările ulterioare.

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

**Procedură** = prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;

**Procedură de sistem (PS)** = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul institutiei;

**Procedură operațională (PO)** - procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice

**Audiență** - Întrevedere acordată unui solicitant de către o persoană cu funcție de răspundere

### Abrevierea Termenul abreviat

- P.O.** - **Procedura operațională**
- E** - **Elaborare**
- V** - **Verificare**
- A** - **Aprobare**
- Ap.** - **Aplicare**
- Ah.** - **Arhivare**

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>		<b>Page 5 of 7</b>	

## 5. CONȚINUTUL PROCEDURII

Prezenta procedură stabilește modalitatea de desfășurare pentru organizarea audiențelor la nivelul Primăriei municipiului Buzău. Procesul de organizare a audiențelor are la bază respectarea următoarelor principii: nediscriminarea, neutralitatea, continuitatea, tratamentul egal și transparența.

### 5.2 *Proprietar de proces*

Funcționarii publici ce activează la Ghișeul unic sau la secretariatele persoanelor din conducere. (viceprimari și secretar).

### 5.3 *Resurse necesare*

**Resurse umane:** personalul din cadrul Primăriei municipiului Buzău cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

**Resurse financiare:** Cotă parte din cheltuielile generale ale Primăriei municipiului Buzău în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

**Resurse materiale:** mobilier, PC, aplicația de management de documente INFOCET, rețea, imprimantă, linie telefonică, rechizite curente.

### 5.4 *Fluxul de lucru prin ghișeul unic/ secretariat*

Orice persoană poate solicita o audiență la: primar, viceprimari și/sau secretarul municipiului.

1. Acordarea de audiențe se realizează într-un interval orar care este facut public (pe website-ul Primăriei <https://primariabuzau.ro> sau afișat în cadrul Primăriei)
2. Cetățeanul solicită verbal sau prin fax, telefon, email înscrierea în audiență. Acestuia i se comunică data și ora când poate fi primit în audiență. Programarea audiențelor se realizează pentru săptămâna în curs, sau pentru perioada următoare.
3. În ziua audienței, pentru a confirma solicitarea făcută și disponibilitatea de a veni la audiență, Cetățeanul completează o cerere pe care o depune personal sau o poate trimite pe email sau fax înaintea orei stabilite pentru audiență. Cererea în audiență trebuie să cuprindă numele solicitantului, domiciliul, date de contact, motivul audienței și se depune la Ghișeul Unic (în cazul solicitării unei audiențe la Primar) sau la Secretariat (în cazul solicitării unei audiențe la Viceprimari sau la Secretar)

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 6 of 7</b>	

4. Funcționarul responsabil înregistrează cererea în registrul de audiențe, organizat pe fiecare persoană ce acordă audiențe, precum și în INFOCET.
5. În vederea pregătirii întâlnirii, funcționarul responsabil de organizarea audiențelor va solicita de la compartimentele de specialitate ale instituției o notă de fundamentare sau explicații cu privire la problema supusă audienței. Totodată, va informa persoana care acordă audiența cu privire la răspunsurile la eventualele petiții adresate primăriei de către persoana care a solicitat audiența. 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.
6. În cadrul audienței se pot dispune măsuri directe de soluționare.
7. Dacă în cadrul audienței se constată că problema este complexă, fiind sesizate mai multe aspecte se va solicita depunerea unei petiții în scris, aceasta se va înregistra în programul INFOCET, iar funcționarul responsabil de organizarea audienței va urmări soluționarea și întocmirea răspunsului de către compartimentul de specialitate în termenul legal de 30 de zile de la data depunerii.
8. Funcționarul public care participă la organizarea audienței, va consemna măsurile stabilite în cadrul audienței, va urmări realizarea acestora.

#### **5.4 Fluxul de lucru electronic**

În cadrul Portalului Primăriei (INFOCET) există un serviciu electronic pentru solicitarea unei audiențe.

Fluxul pentru acest serviciu electronic este următorul:

1. Se alege din catalogul de servicii electronice serviciul de solicitare audiențe
2. În cadrul primului pas al procesului se colectează informații cu privire la solicitant (în cazul în care informațiile există în profilul de utilizator din Portal, atunci datele vor fi prepopulate în formularul web: (nume și prenume; orașul de domiciliu; strada și numărul; bloc, scară, etaj și apartament; document de identitate; seria și numărul; CNP; e-mail, motivul audienței)
3. După finalizarea introducerii datelor, sistemul informatic va genera automat un fișier PDF cu formularul Cererii, utilizând același șablon cu cel utilizat la ghișeu, completat cu datele introduse de către contribuabil. Se va completa automat data cu data curentă. După generare, utilizatorul va putea descărca fișierul, îl va putea semna electronic și ulterior încărca înapoi în portal.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> <b>Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>PRIVIND ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Page 7 of 7</b>	

4. După încărcarea Cererii semnate digital, utilizatorul va putea transmite Cererea. Portalul va transmite Cererea către modulul de Registratură al INFOCET, de unde va primi automat un număr de înregistrare (care va fi transmis înapoi către Portal și ulterior utilizatorului prin email)

## 6. RESPONSABILITĂȚI

### Conducerea instituției - primar, viceprimari, secretarul municipiului

- acordă audiențe.

### Funcționarul responsabil cu organizarea audiențelor:

- face cunoscut programul de audiențe;
- primește cererile de audiență și completează registrele de audiență;
- pregătește audiența prin colectarea de informații;
- participă la desfășurarea audiențelor și notează măsurile stabilite;
- urmărește modul de realizare a măsurilor;
- comunică modul de soluționare persoanei care a solicitat audiența.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b> Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>  <b>PRIVIND</b> <b>ACORDAREA AUDIENȚELOR</b>	<b>Cod:</b> <b>DAPL-SRPOA-07</b>	
		<b>Ed. 2</b>	<b>Rev.0</b>
		<b>Page 8 of 7</b>	

## 7. DIAGRAMA DE PROCES

