

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>		<b>Pag. 1 of 13</b>

## PROCEDURA PRIVIND TRANSMITEREA DE PETITII SI SESIZARI PRIN PORTAL

**Entitatea publică: Primăria municipiului Buzău**

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

**Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem**

	Elemente privind responsabilii/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1	Elaborat		Șef serviciu		
2	Verificat		Director Executiv DAPL		
3	Aprobat		Primar		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>		<b>Pag. 2 of 13</b>

### Evidență a modificărilor

Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuita	Modalitate revizie	Data la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4
Ediția 1, revizia 0			05.08.2019

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

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		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 3 of 13</b>	

		Birou Comerț și Transporturi Locale		
		Serviciu Administrare Fond Locativ		
8	DIRECȚIA 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 Protecție Civilă		
	DIRECȚIA POLIȚIEI LOCALE	Director executiv		

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 4 of 13</b>	

## **1 SCOP**

Procedura are drept scop descrierea activităților specifice pentru primirea și soluționarea petițiilor și sesizărilor prin intermediul portalului din cadrul Primăriei Municipiului Buzău.

Prin această procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al procesului de primire și soluționare a petițiilor și sesizărilor.

## **2 DOMENIU DE APLICARE**

Procedura se utilizează de către toate structurile organizatorice, prin cunoașterea și respectarea circuitului petițiilor, termenele de soluționare și persoanele responsabile de difuzarea acestor documente și a răspunsurilor formulate la Primăria municipiului Buzău.

## **3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- Constituția României;
- Regulamentul de organizare și funcționare aprobat prin Hotărârea nr. 120/2014 a Consiliului Local al Municipiului Local
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 prin care au fost aprobate Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr.134/2010, republicată, actualizată, Codul de procedură civilă;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petitiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002;
- Ordinul ministrului finanțelor publice nr.946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemului de control managerial cu modificările și completările ulterioare;
- Legea arhivelor naționale nr. 16/1996, republicată;
- Legea 190/2018 - GDPR cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora
- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 5 of 13</b>	

#### 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

**Autoritatea sau instituție publică:** Orice autoritate ori instituție publică ce utilizează sau administrează resurse financiare publice, orice regie autonomă, companie națională, precum și orice societate comercială aflată sub autoritatea unei autorități publice centrale ori locale și la care statul român sau, după caz, o unitate administrativă teritorială este acționar unic ori majoritar.

**Informație cu privire la datele personale:** Orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă.

**Serviciu public on-line sau serviciu public electronic** – serviciu public furnizat prin mijloace electronice.

**Petiție** - se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin postă 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. (art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, actualizată în 2016, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările ulterioare)

**Compartiment de specialitate** - direcție/serviciu/birou/compartiment, căruia i-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al cărui punct de vedere a fost solicitat de compartimentul de relații cu publicul, în funcție de problematica prezentată în petiții;

**Înregistrare** - primirea numărului de înregistrare de la Registratura. Înscrierea petițiilor se realizează în Registrul unic, în ordinea numărului primit de la Registratura generală;

**Corespondență internă** - corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași instituții;

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>		<b>Pag. 6 of 13</b>

**Correspondență externă** - corespondență către sau de la o instituție din exteriorul primăriei municipiului Buzău.

**Compartiment funcțional** = direcție/serviciu/birou/compartiment constituite la nivelul Primăriei municipiului Buzău;

**Petiție** = cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale instituțiilor 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;

**Document** = orice act, text scris sau tipărit, generat sau gestionat direct de către o persoană fizică, un compartiment/ serviciu din cadrul Primăriei municipiului Buzău;

**Circuitul documentelor** = drumul pe care îl parcurg documentele din momentul emiterii sau intrării lor în instituție până la arhivarea acestora;

**Registru general intrări-ieșiri** = registrul în care se înscriu hârțile oficiale primite de la persoane fizice, persoane juridice, autorități, instituții, terți etc. sau expediate la nivelul Primăriei municipiului Buzău prin Registratură Generală;

**Registru CLM** = registrul în care se înscriu documentele adresate Consiliului Local al Municipiului Buzău;

**Registru petiții** = registrul în care se înscriu petițiile cetățenilor ce au fost direcționate către Primăria municipiului Buzău de către alte instituții;

**Registru Legii 544/2001** = registrul în care se înscriu solicitările de informații de interes public conform Legii nr. 544/2001.

Abrevierea      Termenul abreviat

P.S.              Procedura de sistem

E                  Elaborare

V                  Verificare

A                  Aprobare

Ap.                Aplicare

Ah.                Arhivare

## 5 DESCRIEREA PROCEDURII

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZĂU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 7 of 13</b>	

Procedura vizează stabilirea unui set de reguli și operațiuni unitare privind activitatea de primire și soluționare și transmitere a unor petiții și sesizări formulate de persoane fizice, persoane juridice, organizații și asociații etc prin intermediul portalului primăriei Municipiului Buzău.

Petițiile/ sesizările pot ajunge la primăria municipiului Buzău prin următoarele căi:

- Trimise sau primite prin poștă, curier, e-mail, fax;
- Trimise prin intermediul portalului primăriei municipiului Buzău;
- Depuse personal la Registratura generală a primăriei municipiului Buzău;
- Depuse direct la cabinetele demnitarilor sau cu prilejul audientelor.
- Redirecționate de la alte autorități și instituții publice

### **5.1 Resurse necesare**

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

Resurse financiare: Cota 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, acces la baza de date, rețea, imprimantă, linie telefonică, rechizite curente

### **5.2 Primirea, înregistrarea și repartizarea petițiilor și sesizărilor**

1. Aplicația pentru sesizări permite vizualizarea de către funcționarii Primăriei, într-o interfață web back-office, pe bază de user și parolă, a sesizărilor raportate prin intermediul portalului. Aplicația permite filtrarea sesizărilor primite în funcție de starea acestora (active, rezolvate, toate), categorie sesizare, perioadă, număr de înregistrare în INFOCET. De asemenea aplicația permite blocarea IMSI sau a adresei de email, pentru utilizatorii care înregistrează sesizări cu conținut obscen sau înjurios.
2. Petițiile și sesizările venite prin intermediul portalului INFOCET sunt înregistrate automat în Registrul general. Fiecare document va fi înregistrat cronologic în aplicația INFOCET și i se va aloca un număr de înregistrare cu completarea următoarelor informații: proveniența (numele persoanei fizice/juridice care depune documentul), adresa, nr. și data documentului depus

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZĂU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 8 of 13</b>	

(dacă este cazul); tip act și cuprinsul (unde se precizează informații suplimentare despre document); nr. conex (în cazul în care există o legătură cu un număr de înregistrare anterior).

3. Numărul dat este trimis automat pe email persoanei care a transmis petiția/ sesizarea.
4. Documentele și petițiile în care nu se precizează datele de identificare ale expeditorului/petiționarului, (nume și prenume, denumire pentru societăți, adresa de domiciliu sau corespondență) sunt considerate anonime. Acestea nu se vor lua în considerare și vor fi clasate cu mențiunea “clasat”.
5. După înregistrare, documentele se transmit persoanei desemnate prin dispoziție de primar pentru aplicarea rezoluției.
6. Această persoană va analiza conținutul documentului și va aplica o rezoluție prin care se va indica compartimentul competent pentru soluționare. Totodată, se înaintează către primar corespondența aferentă acestuia, fără a aplica nicio rezoluție. În acest caz, primarul aplică rezoluția și se repartizează documentul de către persoana de la secretariat, conform rezoluției/inclusiv transmiterea pe fluxul de lucru prin INFOCET.
7. După aplicarea rezoluțiilor de către persoana desemnată, corespondența va fi transmisă pe fluxurile de lucru, prin programul informatic INFOCET, de către persoanele desemnate cu această sarcină de la Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri, respectând rezoluțiile.
8. Distribuirea documentelor se face de către Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri pe bază de condici. Confirmarea primirii se face prin semnătură, după verificare.
9. Dacă a fost repartizat în mod eronat la alt compartiment din cadrul Primăriei municipiului Buzău, acesta are obligația ca, în ziua primirii, sau cel târziu în ziua următoare, să transmită documentul pentru redirecționare la persoana responsabilă cu aplicarea rezoluției, pentru modificarea acesteia și apoi transmiterea pe circuitul corect prin Serviciul relații cu Publicul, Organizare Alegeri prin INFOCET.
10. În cazul în care un document vizează activitatea mai multor compartimente din instituție, compartimentul desemnat primul în rezoluție, va fi cel responsabil cu elaborarea răspunsului final prin utilizarea informațiilor obținute în colaborare cu structurile menționate în rezoluție.
11. În cadrul compartimentului desemnat să rezolve solicitarea, conducătorul acestuia va repartiza persoanei din subordine documentul prin aplicarea unei rezoluții, precum și informatic, prin transmitere pe flux în programul INFOCET.
12. În cazul în care documentul nu intră în aria de competență a Primăriei municipiului Buzău, persoana desemnată să aplice rezoluții va direcționa documentul către Serviciul Relații cu



<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZĂU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 9 of 13</b>	

Publicul, Organizare Alegeri pentru a se întocmi adresa de redirecționare a acesteia către instituția competentă.

13. În cazul în care documentul este direcționat prin rezoluție către un compartiment, iar acesta constată că nu este de competența Primăriei municipiului Buzău, atunci acest compartiment are obligația de a întocmi adresa de redirecționare a documentului către instituția competentă.
14. Corespondența adresată Primăriei Buzău, de același petent sau aceeași instituție prin intermediul mai multor forme de adresare (e-mail, poștă, fax etc) și la date calendaristice diferite vor primi fiecare propriul număr de înregistrare, petentul/instituția urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile/ documentele primite cu același subiect.
15. Dacă după trimiterea răspunsului se înregistrează o nouă petiție, sesizând aceeași problemă sau cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial, făcându-se referirea la răspunsul inițial, iar solicitantul va informat în scris despre calasarea la numarul anterior.

### **5.3 Soluționarea și expedierea documentelor**

16. Documentele ajung la compartimentul funcțional responsabil de rezolvare și vor fi repartizate spre soluționare conducătorilor acestora, care au obligația de a le repartiza salariaților din subordine, în funcție de competențe, cu indicații privind modalitatea de soluționare și termenul de rezolvare, în conformitate cu prevederile legale.
17. În cazul în care documentul necesită un răspuns, compartimentul care l-a primit va întocmi răspunsul aferent sub același număr sub care a intrat în Registrul de intrare- ieșire. Răspunsul va avea precizat în antet denumirea instituției, denumirea direcției, a compartimentului care a întocmit răspunsul, numărul de înregistrare și data înregistrării și va fi semnat de director, șeful compartimentului și conducătorul instituției, respectiv primar. În subsolul răspunsului se va menționa data întocmirii răspunsului, precum și inițialele persoanei care a întocmit și care a tehnoredactat.
18. Răspunsul se redactează cu antet, menționându-se denumirea instituției, a direcției și a serviciului din cadrul primăriei Buzău, precum și numărul de înregistrare și data înregistrării.
19. Răspunsul lucrării se redactează în dublu exemplar, conținutul scriindu-se cu corp de Times New Roman sau Arial, cu diacritice. Acesta, împreună cu documentul inițial, se prezintă spre semnare în vederea însușirii pe cale ierarhică, în două exemplare. Răspunsul vor avea semnătura electronică a șefului compartimentului care l-a întocmit, a directorului, precum și

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 10 of 13</b>	

semnătura electronica a conducătorului instituției, respectiv cea a primarului municipiului Buzău. Documentul poate avea și semnături olografe și apoi se scanează.

20. În partea stângă - jos a răspunsului, sub semnături, se vor menționa următoarele: numărul de exemplare în care s-a întocmit răspunsul (dacă acesta s-a întocmit în mai multe exemplare), inițialele celui care l-a întocmit și inițialele celui care l-a tehnoredactat, precum și data întocmirii răspunsului.
21. După întocmirea răspunsului, funcționarul va înregistra în aplicația INFOCET modalitatea de soluționare având următoarele opțiuni: favorabil, nefavorabil, parțial, declinat competența și intern. Apoi va alege modul de expediție, având următoarele variante: portal, email (documentele semnate electronic), poștă cu confirmare de primire, poștă recomandată, poștă simplă, poștă militară, fax- apoi va alege Serviciul Relații cu publicul, organizare alegeri – pentru expedier”. După alegerea variantei potrivite alege butonul ”rezolvă”.
22. Răspunsul se trimite petiționarului pe contul de portal, notificarea fiind vizibilă în istoricul sesizării.
23. Pentru răspunsurile expediate petiționarului prin e-mail, se va utiliza programul INFOCET se va bifa varianta *Favorabil (sau alta varianta) –E-mail- Rezolva*.
24. În cazul în care răspunsul se trimite prin poștă, acesta se înregistrează în modulul de rezolvare și de expediere în aplicația INFOCET, apoi fiecare compartiment predă răspunsul la Ghișeul Unic pentru expediere.
25. Răspunsurile se pot preda și direct petiționarului, de către serviciul care l-a întocmit, sub semnătură de primire, iar în acest caz în programul INFOCET se va utiliza varianta *Favorabil (sau alta varianta) – Direct - Rezolva*.
26. Documentele emise din oficiu de către un compartiment funcțional din instituție se păstrează la nivelul acestuia.
27. Al doilea exemplar al răspunsului documentului (în cazul în care acestea sunt printate și semnate olograf) împreună cu documentul și orice alte anexe ale acestuia se vor păstra la nivelul fiecărui compartiment în vederea arhivării în conformitate cu Legea nr. 16/1996 a Arhivelor Naționale, republicată. Documentul electronic se va păstra în arhiva electronică la nivelul fiecărui compartiment.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>		<b>Pag. 11 of 13</b>

#### **5.4 Termenele de soluționare și răspuns**

28. Aplicația permite rezolvarea sesizării, cu înregistrarea rezoluției și a diferitelor stări de rezolvare cum ar fi (Respinsă, Rezolvată, Nerezolvată, Parțial rezolvată, Declinare competență)
29. Compartimentul funcțional competent să soluționeze documentul, va formula răspunsul, conform prevederilor legale în vigoare.
30. Termenul maxim de soluționare al corespondenței este de 30 zile indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
31. Dacă în termenul de 30 zile nu se poate soluționa solicitarea, se va transmite un răspuns (fără depășirea termenului de 30 zile), cu precizarea faptului că rezolvarea problemei necesită un termen mai lung. La momentul transmiterii răspunsului final, funcționarul va crea un număr de ieșire din aplicația INFOCET, ce va fi conex cu numărul inițial al solicitării, cu precizarea în răspuns a numărului inițial.
32. Compartimentul responsabil are obligația de a respecta întocmirea răspunsului în termenele prevăzute de lege, conform specificului fiecărui document.
33. Fiecare compartiment care a participat la soluționarea lucrării are obligația de a arhiva toate documentele ce rezultă în urma acesteia.

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **PRIMAR**

- Analizează și vizează răspunsurile către petenți.
- În vederea analizei activității de soluționare a petițiilor, aprobă rapoartele semestriale și anuale privind activitatea de soluționare a petițiilor.

### **VICEPRIMARII ȘI SECRETARUL PRIMĂRIEI**

- Analizează și repartizează petițiile primite direct la cabinete și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

### **FUNCȚIONAR PUBLIC DESEMNAȚ**

- Analizează și repartizează petițiile și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Cod: DAPL-SRPOA-05</b>	
		<b>Ed. 1</b>	<b>Rev.0</b>
	<b>Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal</b>	<b>Pag. 12 of 13</b>	

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

#### **COMPARTIMENTELE INSTITUȚIEI (BIROURI/SERVICII/COMPARTIMENTE)**

- Primesc spre soluționare cererea.
- Conducătorul structurii organizatorice este direct răspunzător 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;
- Analizează conținutul petițiilor și le repartizează compartimentului/persoanei responsabile de soluționarea și redactarea răspunsului către petent;
- Semnează răspunsul în care se va indica în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- Înregistrează în INFOCET răspunsul la petiții/sesizări;
- Pregătirea documentelor pentru arhivare în cadrul compartimentului
- Expedierea documentelor

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZĂU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: DAPL-SRPOA-05	
		Ed. 1	Rev.0
	Procedura Privind Transmiterea De Petitii Si Sesizari Prin Portal		Pag. 13 of 13

## 10. Diagrama de proces

