

# PROCEDURA DE SISTEM

---

## PRIMIREA, REPARTIZAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 1<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

## PROCEDURA DE SISTEM

### PRIMIREA, REPARTIZAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

#### 1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA PROCEDURII

| Nr. Crt. | Proces     | Numele și prenumele       | Funcția                       | Directia/ Serviciul/ Biroul                                                                            | Data       | Semnătura |
|----------|------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 1.1      | Elaborare  | DANIELA PASĂRE            | CONSILIER                     | Biroul Relații Publice Comunicare Promovare / Compartimentul Relații cu Publicul, Registratură și ATOP | 21.02.2019 |           |
| 1.2      | Verificare | Anci Ionescu              | Consilier Președinte CJ Argeș | Cabinet Președinte                                                                                     | 25.02.2019 |           |
| 1.3      | Verificare | Olteanu Mirela            | Secretar                      | Comisia de Monitorizare                                                                                | 28.02.2019 |           |
| 1.4      | Avizare    | Mariana Dinu              | Președinte                    | Comisia de Monitorizare                                                                                | 19.03.2019 |           |
|          |            | Ion Mânzâna               | Vicepreședinte                | -                                                                                                      | 19.03.2019 |           |
|          |            | Simona Brătulescu         | Vicepreședinte                | -                                                                                                      | 19.03.2019 |           |
|          |            | Ionel Voica               | Secretar Județ                | -                                                                                                      | 19.03.2019 |           |
|          |            | Andreea Tache             | Arhitect Șef                  | Direcția Urbanism și Amenajarea Teritoriului                                                           | 19.03.2019 |           |
|          |            | Alin Stoicea              | Director Executiv             | Direcția Tehnică                                                                                       | 19.03.2019 |           |
|          |            | Carmen Mocanu             | Director Executiv             | Direcția Economică                                                                                     | 19.03.2019 |           |
|          |            | Alisa Ciobanu (delegatie) | Director Executiv             | Direcția Asistență Medicală și Protecție Socială                                                       | 19.03.2019 |           |

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 2<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

|  |  |                            |                   |                                                                  |            |  |
|--|--|----------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|------------|--|
|  |  | Alisa Ciobanu              | Director Executiv | Direcția Juridică și Administrație Publică Locală                | 19.03.2019 |  |
|  |  | Sorin Ivascu               | Director Executiv | Direcția Strategii Sinteze Proiecte cu Finanțare Internațională  | 19.03.2019 |  |
|  |  | Catalin Șovar              | Șef Serviciu      | Serviciul Monitorizare Lucrări Publice și Guvernanță Corporativă | 19.03.2019 |  |
|  |  | Adela Gheorghita (delegat) | Șef Serviciu      | Serviciu Avizare, Autorizare si Control                          | 19.03.2019 |  |
|  |  | Iulia Stoica               | Șef Serviciu      | Serviciul Lucrări Publice Infrastructură Investiții              | 19.03.2019 |  |
|  |  | Rodica Dumitrescu          | Sef Serviciu      | Serviciu Evidenta Administare Patrimoniu si Devize               | 19.03.2019 |  |
|  |  | Larisa zamfir              | Șef Serviciu      | Serviciul Buget Taxe și Venituri                                 | 19.03.2019 |  |
|  |  | Mădălina Ghidoiu           | Șef Serviciu      | Serviciul Financiar Contabilitate                                | 19.03.2019 |  |
|  |  | Eliza Radulescu            | Șef Serviciu      | Serviciul Resurse Umane                                          | 19.03.2019 |  |
|  |  | Ana Mincă                  | Șef Serviciu      | Serviciul Asistentă Medicală                                     | 19.03.2019 |  |
|  |  | Cătălina Predescu          | Șef Serviciu      | Serviciul Legislativ si Transparență Decizională                 | 19.03.2019 |  |
|  |  | Veronica Stroe             | Sef Serviciu      | Serviciul Juridic Contencios                                     | 19.03.2019 |  |
|  |  | Roxana Stoenescu           | Șef Serviciu      | Serviciul Relații Internaționale Cultură Învățământ              | 19.03.2019 |  |

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 3<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

|                               |                     |                  |
|-------------------------------|---------------------|------------------|
| Instituția: UAT Județul Argeș | Procedură de Sistem | Exemplarul nr. 1 |
|-------------------------------|---------------------|------------------|

|      |          |                        |                    |                                                                      |            |  |
|------|----------|------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|------------|--|
|      |          | Cristina Voicu Olteanu | Şef Serviciu       | Serviciu Derulare Proiecte de Investiții cu Finantare Internațională | 19.03.2019 |  |
|      |          | Codruț Mara            | Şef Serviciu       | Serviciul Achiziții Publice                                          | 19.03.2019 |  |
|      |          | Romus Ungureanu        | Şef Birou          | Biroul Autoritatea Județeană de Transport                            | 19.03.2019 |  |
|      |          | Nicușor Dumitru        | Şef Birou          | Biroul Informatic                                                    | 19.03.2019 |  |
|      |          | Daniela Pasăre         | Consilier superior | Biroul Relații Publice Comunicare Promovare                          | 19.03.2019 |  |
|      |          | Sorin Țurcanu          | Şef Serviciu       | Serviciul Audit Public Intern                                        | 19.03.2019 |  |
| 1.54 | Aprobare | Constantin Dan Manu    | Președinte         | Consiliul Județean Argeș                                             | 19.03.2019 |  |

## 2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

| Nr. Crt. | Ediția   | Revizia | Componenta revizuită | Modalitate revizie | Motiv revizie | Data aplicare |
|----------|----------|---------|----------------------|--------------------|---------------|---------------|
| 2.1.     | Ediția 1 | 0       | -                    |                    |               | 19.03.2019    |
|          |          | 1       |                      |                    |               | -             |
|          |          | 2       |                      |                    |               | -             |
|          |          | 3       |                      |                    |               | -             |

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 4<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

### 3. LISTA DE DIFUZARE

| Nr. Crt. | Scopul difuzării | Compartiment                                                     | Nume și prenume           | Funcție              | Semnătură |
|----------|------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|-----------|
| 3.1.     | Informare        | Cabinet Președinte                                               | Anci Ionescu              | Consilier            |           |
| 3.2.     | Informare        | -                                                                | Mariana Dinu              | Administrator Public |           |
| 3.3.     | Informare        | -                                                                | Ion Mânzâna               | Vicepreședinte       |           |
| 3.4.     | Informare        | -                                                                | Simona Brătulescu         | Vicepreședinte       |           |
| 3.5.     | Informare        | -                                                                | Ionel Voica               | Secretar județ       |           |
| 3.6.     | Informare        | Direcția Amenajarea Teritoriului și Urbanism                     | Andreea Tache             | Arhitect Șef         |           |
| 3.7.     | Aplicare         | Direcția Tehnică                                                 | Alin Stoicea              | Director Executiv    |           |
| 3.8.     | Aplicare         | Direcția Economică                                               | Carmen Mocanu             | Director Executiv    |           |
| 3.9.     | Aplicare         | Direcția Asistență Medicală și Protecție Socială                 | Alisa Ciobanu (delegație) | Director Executiv    |           |
| 3.10.    | Aplicare         | Direcția Juridică, Administrație Publică Locală                  | Alisa Ciobanu             | Director Executiv    |           |
| 3.11.    | Aplicare         | Direcția Strategii, Sinteze, Proiect cu Finanțare Internațională | Sorin Ivașcu              | Director Executiv    |           |
| 3.12     | Aplicare         | Serviciul Monitorizare Lucrări Publice și Guvernanță Corporativă | Catalin Șovar             | Șef Serviciu         |           |
| 3.13     | Aplicare         | Serviciul Avizare, Autorizare și Control                         | Adela Gheorghița          | Șef Serviciu         |           |
| 3.14     | Aplicare         | Serviciul Lucrări Publice, Infrastructură, Investiții            | Iulia Stoica              | Șef Serviciu         |           |
| 3.15     | Aplicare         | Serviciul Evidență Administrare Patrimoniu și Devize             | Rodica Dumitrescu         | Șef Serviciu         |           |
| 3.16     | Aplicare         | Serviciul Buget, Taxe și Venituri                                | Larisa Zamfir             | Șef Serviciu         |           |
| 3.17     | Aplicare         | Serviciul Financiar-Contabilitate                                | Mădălina Gidoiu           | Șef Serviciu         |           |

|      |                    |                                                                    |                        |                |  |
|------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--|
| 3.18 | Aplicare           | Serviciul Resurse Umane                                            | Eliza Rădulescu        | Șef Serviciu   |  |
| 3.19 | Aplicare           | Serviciul Asistență Medicală                                       | Ana Mincă              | Șef Serviciu   |  |
| 3.20 | Aplicare           | Serviciul Legislativ și Transparență Decizională                   | Cătălina Predescu      | Șef Serviciu   |  |
| 3.21 | Aplicare           | Serviciul Juridic-Contencios                                       | Veronica Stroe         | Șef Serviciu   |  |
| 3.22 | Aplicare           | Serviciul Audit Public Intern                                      | Sorin Țurcanu          | Șef Serviciu   |  |
| 3.23 | Aplicare           | Serviciul Relații Internaționale, Cultură, Învățământ, Turism      | Roxana Stoenescu       | Șef Serviciu   |  |
| 3.24 | Aplicare           | Serviciul Derulare Proiecte Investiții cu Finanțare Internațională | Cristina Voicu Olteanu | Șef Serviciu   |  |
| 3.25 | Aplicare           | Serviciul Achiziții Publice                                        | Codruț Mara            | Șef Serviciu   |  |
| 3.26 | Aplicare           | Birou Autoritatea Județeană de Transport                           | Romus Ungureanu        | Șef Birou      |  |
| 3.27 | Aplicare           | Biroul Informatic                                                  | Dumitru Nicusor        | Șef Birou      |  |
| 3.28 | Aplicare           | Birou Relații Publice Comunicare Promovare                         | Daniela Pasare         | (reprezentant) |  |
| 3.29 | Evidență/ Arhivare | Comisia de Monitorizare                                            | Mirela Olteanu         | Secretar       |  |

#### 4. SCOP/PRINCIPIU

- 4.1. Scopul procedurii este stabilirea modului de soluționare a petițiilor/reclamațiilor adresate Consiliului Județean Argeș în condițiile reglementate prin OG nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.
- 4.2. În acest sens, această procedură se aplică în ceea ce privește:
- Stabilirea modului de realizare a activității de primire, repartizare, soluționare și expediere a petițiilor/reclamațiilor, compartimentele și persoanele implicate;
  - Determinarea modului de soluționare a petițiilor/reclamațiilor adresate Consiliului Județean Argeș în condițiile reglementate prin OG nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 6<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

|                               |                     |                  |
|-------------------------------|---------------------|------------------|
| Instituția: UAT Județul Argeș | Procedură de Sistem | Exemplarul nr. 1 |
|-------------------------------|---------------------|------------------|

## 5. DOMENIU DE APLICARE

- 5.1. Ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor/reclamațiilor adresate Consiliului Județean Argeș are scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.
- 5.2. Primirea, repartizarea, soluționarea și expedierea răspunsurilor reprezintă una din atribuțiile principale ale Consiliului Județean Argeș.
- 5.3. Procedura este utilizată de către toate compartimentele din Consiliul Județean Argeș, care primesc petiții/reclamații înregistrate și repartizate de Compartimentul de Relații Publice și Comunicare.

## 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

### 6.1. Legislație primară

- Legea 215/2001 republicata, legea administrației publice locale;
- OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordinul nr. 600/2018, actualizat, pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice-

### 6.2. Legislație secundară

- Regulamentul de organizare si funcționare
- Regulament de ordine interioara
- SR EN ISO 9001:2015

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 7<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

## 7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 7.1. Definiții

| Nr. Crt. | Termenul                        | Definiția și/sau , dacă este cazul, actul care definește termenul                                                                                                                                |
|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Procedură de sistem             | Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității.                              |
| 2.       | Ediția unei proceduri de sistem | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem aprobată și difuzată.                                                                                                       |
| 3.       | Revizia în cazul unei ediții    | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii de sistem, acțiuni care au fost aprobate și difuzate. |
| 4.       | Compartiment                    | Denumire generică pentru structurile organizatorice din cadrul Consiliului Județean Argeș: direcție generală/ direcție/ serviciu/ birou/ compartiment                                            |

### 7.2. Prescurtări

| Nr. Crt. | Termenul     | Definiția și/sau , dacă este cazul, actul care definește termenul                                                                                                                               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | P.S.         | Procedură de sistem                                                                                                                                                                             |
| 2.       | R            | Repartizare                                                                                                                                                                                     |
| 3.       | E            | Elaborare                                                                                                                                                                                       |
| 4.       | V            | Verificare                                                                                                                                                                                      |
| 5.       | C            | Contrasemnare                                                                                                                                                                                   |
| 6.       | A/S          | Aprobare/Semnare                                                                                                                                                                                |
| 7.       | An           | Analiză                                                                                                                                                                                         |
| 8.       | Ap.          | Aplicare                                                                                                                                                                                        |
| 9.       | Ah.          | Arhivare                                                                                                                                                                                        |
| 10.      | ROF          | Regulament de Organizare și Funcționare                                                                                                                                                         |
| 11.      | ROI          | Regulament de Ordine Interioară                                                                                                                                                                 |
| 12.      | Î            | Înregistrare                                                                                                                                                                                    |
| 13.      | COMISIA SCIM | Comisia de Monitorizare responsabila cu Coordonarea și Îndrumarea Metodologică a Implementării și/sau Dezvoltării Sistemului de Control Intern/Managerial în cadrul Consiliului Județean Argeș. |

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 8<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |



## 8. RESPONSABILITĂȚI

| Nr. crt. | Compartimentul (postul)/acțiunea(operațiunea)                                                                                                                         | Î | R | An. | R | C | Ah |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----|---|---|----|
|          |                                                                                                                                                                       | 1 | 2 | 3   | 4 | 5 | 6  |
| 1.       | Personalul din cadrul Compartimentului Relații cu Publicul, Registratură și A.T.O.P.                                                                                  | X | X |     |   |   |    |
| 2.       | Președintele Consiliului Județean Argeș/ Vicepreședinții Consiliului Județean Argeș/ Secretarul Județului Argeș                                                       |   | X |     |   |   |    |
| 4.       | Personalul din cadrul Consiliului Județean Argeș competent, conform fișei postului, să soluționeze problemele ridicate de cetățeni în cadrul petițiilor/reclamațiilor |   |   | X   | X | X |    |
| 5.       | Salariații Compartimentului Relații cu Publicul, Registratură și A.T.O.P.                                                                                             |   |   |     | X | X | X  |

## 9. DESCRIEREA PROCEDURII

### 9.1. Generalități

Procedura vizează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor/reclamațiilor adresate Consiliului Județean Argeș cu scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

Conform Regulamentului de organizare și funcționare al Consiliului Județean Argeș, în sfera de atribuții ale CRPC sunt acoperite în principal următoarele atribuții:

- realizează activitatea de primire, de înregistrare a petițiilor, a documentelor oficiale și a oricăror alte documente, activitatea de repartizare a acestora în cadrul consiliului, în funcție de obiectul de activitate, sau către diferite alte instituții în a căror sferă de competență intră problematica din cuprinsul lor;
- asigură evidența petițiilor/reclamațiilor repartizate pe compartimentele din Consiliul Județean Argeș, urmărește soluționarea acestora în termenul legal;
- întocmește documentația necesară și asigură expedierea prin poșta militară sau prin Poșta Română a întregii corespondențe a direcțiilor din cadrul consiliului.

|                      |                |            |            |                                                                          |                  |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag. 9<br>din 13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                  |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                  |

|                               |                     |                  |
|-------------------------------|---------------------|------------------|
| Instituția: UAT Județul Argeș | Procedură de Sistem | Exemplarul nr. 1 |
|-------------------------------|---------------------|------------------|

## 9.2. Principiile aplicabile activității procedurate:

- principiul transparenței;
- principiul legalității;
- principiul imparțialității;
- principiul confidențialității

## 9.3. Modul de lucru

### 9.3.1. Primirea și înregistrarea petițiilor/reclamațiilor

- CRPC primește petițiile/reclamațiile sosite prin intermediul Poștei, prin e-mail la adresa [www. cjargeș.ro](http://www.cjargeș.ro) sau depuse personal la Registratura institutiei;
- Persoanele responsabile cu înregistrarea petițiilor/reclamațiilor din cadrul CRPC desface plicurile, înregistrează documentul la Registratura Generală în aceeași zi în care a fost primit.
- În cazul petițiilor/reclamațiilor transmise electronic, persoana responsabilă printează conținutul e-mailului, înregistrează documentul la Registratura Generală în aceeași zi în care a fost primit.
- Petițiile/reclamațiile se înregistrează în aplicația informatică de gestionare a documentelor în ordinea primirii lor, cu număr, dată, proveniență, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, specificându-se și termenul legal de soluționare.
- Petițiile/reclamațiile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarului, respectiv, nume, prenume, adresa de domiciliu sau corespondență, sunt considerate anonime. Acestea nu se înregistrează, se clasează și se arhivează la arhiva CRPC, în conformitate cu prevederile legale.

### 9.3.2. Analizarea conținutului petiției/reclamației și repartizarea acesteia

- Coordonatorul CRPC analizează conținutul petiției/reclamației și stabilește dacă solicitarea intră în aria de competență a CJ. În funcție de numărul petițiilor/reclamațiilor primite într-o zi, coordonatorul CRPC poate desemna o altă persoană din cadrul CRPC care să analizeze conținutul petiției/reclamației făcând totodată propunerea de repartizare.
- De asemenea, coordonatorul CRPC stabilește dacă petiția/reclamația poate fi conexasă cu alte petiții sau dacă trebuie clasată în condițiile legii, în situația în care petentului/reclamantului i s-a oferit răspuns la solicitări cu același conținut transmise anterior. În cazul clasării, la numărul inițial acordat petiției/reclamației în sistemul informatic se menționează că s-a răspuns.

|                      |                |            |            |                                                                          |                      |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag.<br>10 din<br>13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                      |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |

|                               |                     |                  |
|-------------------------------|---------------------|------------------|
| Instituția: UAT Județul Argeș | Procedură de Sistem | Exemplarul nr. 1 |
|-------------------------------|---------------------|------------------|

c) După analizarea conținutului petiției/reclamației, coordonatorul CRPC va decide repartizarea sa către serviciile/direcțiile competente, astfel :

- **În situația în care se constată că problematica petiției/reclamației nu intră în sfera de activitate a CJ**, aceasta se repartizează unui funcționar din cadrul CRPC, care întocmește adresa de redirectionare a acestei către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului/reclamantului cu privire la modul de redirectionare al petiției/reclamației și după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția/reclamația în atenția CJ. Adresele de redirectionare și de înștiințare sunt semnate de către coordonatorul CRPC și se transmit prin aceeași modalitate prin care s-a primit petiția/reclamația, respectiv prin poștă, e-mail, fax. Înștiințarea transmisă prin e-mail se printează. Copia petiției/reclamației, adresa de înaintare către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului/reclamantului și/sau după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția/reclamația în atenția CJ, se arhivează în cadrul CRPC.
- **În situația în care problematica petiției intră în sfera de competență a CJ**, petiția/reclamația este repartizată conform rezoluției conducătorului unitatii, de către coordonatorul CRPC direcției competente în aceeași zi în care a fost înregistrată, în vederea soluționării în termenul legal. Persoana responsabilă de înregistrarea petițiilor/reclamațiilor solicită direcției, unde a fost repartizată petiția, confirmarea primirii. Petiția/Reclamația rămâne în cadrul direcției, care va formula răspunsul.
- **În cazul în care petiționarul/reclamantul adresează în mod direct solicitarea sa unui serviciu sau direcții din cadrul CJ** (prin e-mail, fax), serviciul sau direcția respectivă are obligația ca în aceeași zi în care primește petiția/reclamația să aducă solicitarea la CRPC pentru înregistrarea acesteia. Din momentul înregistrării la CRPC, petiția/reclamația se va supune regimului stabilit de acesta procedură.
- **În cazul în care CRPC repartizează petiția/reclamația către un anumit compartiment din CJ**, conform rezoluției conducătorului unitatii ,iar acesta consideră că soluționarea nu este de competența sa, compartimentul va retransmite petiția/reclamația respectivă CRPC în termen de 3 zile de la înregistrare, motivând în scris refuzul de a soluționa petiția/reclamația.
- În această situație, coordonatorul CRPC va repartiza petiția/reclamația altui compartiment astfel încât petentul/reclamantul să poată primi un răspuns în termenul legal.

### 9.3.3 Soluționarea petițiilor/reclamațiilor

Direcția în competența căreia intră soluționarea petiției/reclamației va formula răspunsul pentru petiția/reclamația direcționată de către CRPC în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării. În situația în care aspectele sesizate prin petiție/reclamația necesită o cercetare mai amănunțită, directorul respectivei direcții întocmește o notă justificativă adresată conducătorului instituției de unde a provenit petiția/reclamația, în vederea aprobării prelungirii termenului de 15 zile. După aprobarea acestei note justificative, directorul va anunța, în scris sau electronic, CRPC cu privire la noul termen aplicabil solicitării.

|                      |                |            |            |                                                                          |                      |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag.<br>11 din<br>13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                      |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |

|                               |                     |                  |
|-------------------------------|---------------------|------------------|
| Instituția: UAT Județul Argeș | Procedură de Sistem | Exemplarul nr. 1 |
|-------------------------------|---------------------|------------------|

### 9.3.4. Expedierea adresei de răspuns

Direcția responsabilă de soluționarea petiției/reclamației va transmite CRPC plicul cu răspunsul adresată petentului/reclamantului și o copie a acestuia în vederea arhivării. Petiția/reclamația este expediată prin poștă sau prin e-mail de către personalul CRPC.

### 9.3.5. Evidența privind termenele de răspuns

- CRPC urmărește soluționarea în termen legal;
- CRPC va întocmi un raport semestrial, pe baza căruia se va realiza analiza activității de soluționare a petițiilor/reclamațiilor.
- CRPC va primi în copie un exemplar al petiției și al răspunsului acesteia, menționând modalitatea de transmitere a răspunsului (posta, email), acestea fiind necesare întocmirii raportului semestrial; acestea vor fi arhivate la sfârșitul anului și predate la arhiva conform procedurilor în vigoare.

## 10. RESURSE UTILIZATE

- 10.1. **Resurse materiale:** Personalul implicat în activitatea de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor/reclamațiilor adresate Consiliului Județean trebuie să dispună de elementele de logistică necesare pentru o bună desfășurare a activității, și anume: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, calculatoare.
- 10.2. **Resurse umane:** funcționarii publici din instituție
- 10.3. **Resurse financiare:** sunt prevăzute în bugetul de stat și sunt necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

## 11. ÎNREGISTRĂRI

- 11.1. Petiții / Reclamații

|                      |                |            |            |                                                                          |                      |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag.<br>12 din<br>13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                      |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |

## 12. CUPRINS

| Nr. Crt. | Secțiune                                                                | Pagina |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| 0        | Pagina de gardă                                                         | 1      |
| 1        | Lista responsabililor cu elaborare, verificarea și aprobarea procedurii | 2      |
| 2        | Situația edițiilor și reviziilor                                        | 4      |
| 3        | Lista de difuzare                                                       | 5      |
| 4        | Scop/Principiu                                                          | 6      |
| 5        | Domeniu de aplicare                                                     | 7      |
| 6        | Documente de referință                                                  | 7      |
| 7        | Definiții și prescurtări                                                | 8      |
| 8        | Responsabilități                                                        | 8      |
| 9        | Descrierea procedurii                                                   | 9      |
| 10       | Resurse utilizate                                                       | 12     |
| 11       | Înregistrări                                                            | 12     |
| 12       | Index                                                                   | 13     |

|                      |                |            |            |                                                                          |                      |
|----------------------|----------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| UAT Județul<br>Argeș | Cod procedură  | PS 05      |            | Primirea, repartizarea și<br>soluționarea petițiilor și<br>reclamațiilor | Pag.<br>13 din<br>13 |
|                      | Data aprobării | 19.03.2019 |            |                                                                          |                      |
|                      | Ediția         | 1          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |
|                      | Revizia        | 0          | 19.03.2019 |                                                                          |                      |