



## PRIMĂRIA ORAȘULUI HOREZU

### ORAȘUL HOREZU - STAȚIUNE TURISTICĂ

Str. 1 Decembrie, nr. 7, Jud. Vâlcea - 245800

E-mail: primaria@orasul-horezu.ro Web: www.orasul-horezu.ro

Tel: 0250/860190 Fax: 0250/860481

"Împună spre performanță!"



Sistem de management  
al calitatii conform cu  
SR EN ISO 9001:2008  
CERTIFICAT Nr.165C  
SR EN ISO 14001:2005  
CERTIFICAT Nr. 131M

Primăria Orașului Horezu  
Județul Vâlcea  
Registratură Nr. 8000  
An 2014 Luna 05 Ziua 20



APROBAT,

SECRETAR,  
ILIESCU PROCOPIE

## PROCEDURA privind soluționarea petițiilor

### 1.0. Scop

Scopul acestei proceduri este:

- Stabilirea unui set unitar de reguli pentru soluționarea petițiilor la nivelul Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea;
- Stabilirea responsabilităților privind soluționarea petițiilor la nivelul Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea.

### 2.0. Domeniul de aplicare

Procedura privind soluționarea petițiilor se aplică la nivelul Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea.

### 3.0. Referințe normative

#### 3.1. Legislație specifică

- Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.233/2002;
- Constituția României;
- Legea nr.188/1999 privind Statutul funcționarilor publici.
- Codul Muncii;
- Tratate și Convenții Internaționale.

#### 3.2. Reglementări interne

- Regulamentul de Ordine Interioară;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare.

#### 3.3. Principii

Pe parcursul întregului proces de soluționare a petițiilor, se au în vedere următoarele principii:

- transparența procedurii;
- celeritatea;
- asigurarea dreptului la apărare;

- d) protecția datelor personale;
- e) disponibilitatea.

#### **4.0. Definiții și abrevieri:**

- PS (Procedură de Sistem) = procedură aplicabilă tuturor compartimentelor din cadrul Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea.
- PO (Procedură Operațională) = procedură aplicabilă unui compartiment sau unui număr limitat de compartimente din cadrul Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea.
- IL (Instrucțiune de Lucru) = descrie pașii ce trebuie derulați în desfășurarea unei activități/operațiuni.
- ROF = Regulamentul de Organizare și Funcționare
- ROI = Regulamentul de Ordine Interioară

#### **5.0. Descrierea procedurii**

##### **5.1. Date de intrare**

**5.1.1. Dreptul de petiționare**, conform Constituției României (Titlul II - „Drepturile, libertățile și îndatoririle fundamentare”, la Cap. II, art.51);

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;

De asemenea, și în O.G. nr.27/2002, la art.1, alin. (1) și (2), se prevede faptul că, dreptul de petiționare îl au cetățenii care formulează petiții în nume propriu, dar acest drept este recunoscut și organizațiilor legal constituite, acestea putând formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă.

O petiție poate fi formulată, atât în scris, cât și prin poșta electronică.

##### **5.1.2. Formele petiției**

Petiția poate îmbrăca mai multe forme:

- a) cerere;
- b) reclamație;
- c) propunere;
- d) sesizare.

*a) Cererea este acea formă a petiției prin care se solicită administrației recunoașterea/realizarea unui drept subiectiv ori interes legitim;*

*b) Reclamația este forma petiției prin care se solicită administrației restabilirea unui drept ori interes legitim încălcat;*

*c) Propunerea este o formă a petiției prin care se solicită realizarea unui drept legitim sau de interes general;*

*d) Sesizarea reprezintă acea formă a petiției prin care se solicită administrației restabilirea unui drept sau interes legitim de ordin general și care a fost încălcat.*

Petițiile adresate Parlamentului sau Președintelui României se soluționează potrivit reglementărilor proprii.

## **5.2. Desfășurarea activității**

În vederea soluționării unei petiții, personalul cu atribuții pe această linie, desfășoară următoarele activități:

### **5.2.1. Primirea și înregistrarea petiției de către instituția publică sau autoritatea căreia i-a fost înaintată:**

Răspunsul/soluționarea unei petiții se face în baza petiției depusă la Compartimentul relații cu publicul și comunicare din cadrul primăriei, care primește, înregistrează, se ocupă de rezolvarea petițiilor și de expedierea răspunsurilor către petiționari. Din punct de vedere legal, la petițiile prezentate personal, data petiției este considerată data la care a fost înregistrată la unitatea destinatară. Pentru a putea fi validată, orice petiție trebuie să fie semnată și să conțină datele complete de identificare ale petentului.

### **5.2.2. Transmiterea petiției către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acesteia, urmărirea soluționării și a redactării în termen a răspunsului și expedierea răspunsului către petiționar:**

Compartimentul relații cu publicul și comunicare primește și înregistrează petițiile, înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, făcând precizarea termenului de trimitere a răspunsului. De aici se face urmărirea soluționării și redactarea în termen a răspunsului, expedierea acestuia făcându-se numai de către compartimentul relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Dacă petiția transmisă prin poștă sau e-mail, este greșit îndreptată (petiționarul nu știe care este autoritatea competentă să îi rezolve cererea, iar în acest caz o autoritate administrativă își declină competența în privința unor petiții greșit adresate în favoarea altei autorități, spre „competență soluționare”), Compartimentul relații cu publicul și comunicare din primărie care a primit-o, trebuie să o trimită, în termen de 5 zile, autorităților și instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta. Adresele de redirectionare trebuie să cuprindă următoarele.

- antetul Primăriei orașului Horezu;
- autoritatea căreia îi este redirectionată petiția;
- numele și adresa petentului;
- problema ridicată;
- numărul și data cu care a fost înregistrată petiția;
- numărul de pagini și, dacă este cazul, anexe;
- semnătura primarului și ștampila primăriei.

Petițiile anonime sau cele din conținutul cărora lipsesc datele de identificare ale petiționarului, nu se iau în considerare și se clasează.

O.G.27/2002, la art.8, alin.(1), precizează faptul că, „autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă”, iar la alin.(2) se menționează că, „pentru soluționarea petițiilor transmise potrivit art.61, de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la autoritatea sau instituția publică competentă”.

Dacă aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, primarul, poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile.

Răspunsul la petiție trebuie să poarte un număr de înregistrare și dată, să facă referire la numărul și data înregistrării petiției, să precizeze concret poziția autorității publice (primăria), să fie semnată, ștampilată și să includă temeiul legal în baza căruia a fost formulată soluția comunicată.

Dacă autoritatea (primăria) refuză sau nu soluționează cererea în termenul legal, cetățeanul petent se poate folosi de „dreptul unei persoane vătămate de o autoritate publică”. Conform acestuia, orice persoană vătămată într-un drept al său sau într-un interes legitim de o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluționarea unei cereri, este îndreptățită să obțină recunoașterea dreptului sau interesului pretins, anularea actului și repararea pagubelor. Astfel, cetățeanul, căruia i s-a încălcat dreptul de petiționare poate obține despăgubiri din partea autorității ce i l-a încălcat și nu are obligația de a proba vinovăția funcționarului public sau a autorității publice, ci trebuie doar să își justifice dreptul. „Dreptul unei persoane vătămate de o autoritate publică”, nu este doar o garanție a dreptului de petiționare, ci, reprezintă o garanție a tuturor drepturilor fundamentale.

În cazul în care, un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, iar dacă, după primirea răspunsului, se primește o nouă petiție cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial, menționându-se faptul că s-a răspuns.

Atunci când prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui funcționar public, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acestuia.

#### **5.2.3. Analizarea periodică a activității:**

- semestrial, primăria și consiliul local, au obligația să analizeze activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de Compartimentul relații cu publicul și comunicare din cadrul aparatului de specialitate al primarului.

#### **5.2.4. Abateri disciplinare și sancțiuni:**

Sunt considerate abateri disciplinare și se sancționează potrivit prevederilor Legii nr.188/1999 privind Statutul funcționarilor publici sau, după caz, potrivit legislației muncii:

- nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor;
- intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului de specialitate.

## **6.0 Responsabilități și autoritate**

### **6.1. Primarul**

- semnează răspunsul petiției;
- are dreptul de a prelungi cu până la 15 zile termenul legal de comunicare a răspunsului, dacă aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită;
- dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate primăriei;
- este direct răspunzător de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce sunt adresate primăriei, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal;
- pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate primăriei, va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

## **6.2. Viceprimar/Secretar/Şefi Servicii/Birouri/Compartimente**

- semnează răspunsuri la petiții;

## **6.3. Compartimentele registratură, secretariat și relații cu publicul și comunicare**

- primește, înregistrează, se îngrijește de rezolvarea petițiilor și expediază răspunsurile către petiționari;

- înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului;

- urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului;

- se îngrijește de clasarea și arhivarea petițiilor.

## **5.4. Consilieri/referenți/experti/inspectori/personal contractual**

- soluționează petițiile în termenul legal;

- rezolvă numai petițiile care le sunt repartizate de către șeful compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către Compartimentul relații cu publicul și comunicare.

## **7.0. Dispoziții finale**

7.1. Procedura va fi difuzată personalului care execută sau participă la soluționarea petițiilor;

7.2. Actuala procedură va fi revizuită, în cazul când apar modificări organizatorice sau ale reglementărilor legale cu caracter general sau intern pe baza cărora se desfășoară activitatea de soluționare a petițiilor;

7.3. Pe perioada absenței de la serviciu a persoanelor care utilizează prezenta procedură, în formă inițială sau revizuită, aplicarea acesteia se va realiza și de către înlocuitorii acestor persoane;

7.4. Această procedură se aplică începând cu data aprobării ei de către primar și secretar.

## **8.0. Anexe**

DENUMIREA INSTITUȚIEI CĂTRE CARE SE ÎNAINTEAZĂ PETIȚIA  
ADRESA \_\_\_\_\_

PETIȚIE

1. Reclamantul (persoană fizică, numele și prenumele) (persoană juridică, denumirea)
2. Adresa reclamantului (codul poștal, județul, localitatea, strada, blocul, scara, apartamentul)
3. Număr de telefon, fax, e-mail la care poate fi contactat
4. Reclamantul (denumirea autorității/instituției publice)
5. Obiectul petiției (descrierea succintă, cauza depunerii, când și care (ce) drepturi ale petiționarului/petiționarilor au fost încălcate, când a fost depusă solicitarea de obținere a dreptului și răspunsul primit, cu ce nu este de acord petiționarul, et.)
6. Solicit să fie examinate și soluționate de către compartimentul \_\_\_\_\_
7. La prezenta petiție se anexează: (lista actelor ce confirmă încălcarea de către autoritate/instituție publică a drepturilor petiționarului, răspunsul sau decizia acestuia la solicitarea anterioară de acordare a dreptului, etc.).
8. Vă rog să răspundeți solicitării (lor) mele (noastre), conform legilor în vigoare.

Cu mulțumiri,

\_\_\_\_\_ (persoana căreia i se va răspunde la petiție, cu datele de contact)

În cazul în care petiția este semnată de mai multe persoane, se atașează lista cu persoanele care semnează petiția.

\_\_\_\_\_  
(data întocmirii petiției)

\_\_\_\_\_  
(semnătura reclamantului)