



ROMÂNIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2
Procedură operațională
ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE
PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN
AUDIENȚĂ

pag. 1 / 10

Aprobat:
Primar,
Ing. Pavăl Vasile



Data
13.10.2023

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN
AUDIENȚĂ

Cod: PO 37-01-06 ed.2, rev. 2

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Presedinte Comisie Monitorizare	13.10.2023	
Verificat	Cotîrci Diana	Consilier juridic Serviciul Administrație Publică Locală	11.10.2023	
	Hriscu Liliana	Secretariat Tehnic Comisie Monitorizare	11.10.2023	
Elaborat	Tofan Geanina Clitemnestra	Consilier Serviciul Administrație Publică Locală	09.10.2023	

Proprietate intelectuală

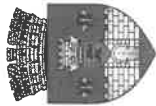
Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management al calității sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Vaslui.

Orice multiplicare, difuzare sau utilizare parțială ori totală a acestor documente, fără aprobarea scrisă a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisă.



FORMULAR DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

Nr. crt.	Ediția/ Revizia	Data Ediției/Reviziei	Pag. modificata	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului entitate organizatorică
1	2 / 0	17.12.2018		Implementarea cerințelor conform SR EN ISO 9001:2015	
2	2/1	08.10.2020	pag. 6	modificare legislație primara	
3	2/2	13.10.2023	pag. 4, 6, 8	Modificare personal cu atribuții în domeniu	



ROMÂNIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2

Procedură operațională

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE
PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN
AUDIENȚĂ

pag. 3 / 10

FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Entitate organizatorică	Conducător entitate organizatorică Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observații	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1.	Direcția Economică	Boț Eugen			13.10.2023			
2	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin			14.10.2023			
3	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maftai Ana Alexandrina			13.10.2023			
4	Direcția Investiții, management Proiecte și supraveghere video	Frențescu Corina			13.10.2023			
5	Serviciul Resurse Umane Organizare Securitate și Sănătate în Muncă	Șălaru Mariana			13.10.2023			
6	Birou Achiziții Publice	Vasilescu Petronela			13.10.2023			
7	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipean Iustin	Mocan Iulia		13.10.2023			

F-S 37-1-03 / rev.1



ROMÂNIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2


Procedură operațională

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE
PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN
AUDIENȚĂ

pag. 4 / 10


LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Serviciul Administrație Publica Locala	Clitemnestra Geanina Tofan	13.10.2023				
2	Serviciul Administrație Publica Locala	Iustin Prelipcean	13.10.2023				
3	Managementul Calitatii	Hriscu Liliana		13.10.2023			

 ROMÂNIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2	pag. 5 / 10
	Procedură operațională	
	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	

CUPRINS

1. SCOP	6
2. DOMENIU de APLICARE.....	6
3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ	6
4. DEFINIȚII și ABREVIERI.....	7
5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR.....	7
6. RESPONSABILITĂȚI	8
7. ANEXE	9
8. DIAGRAMA de PROCES.....	10

 ROMÂNIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2	pag. 6 / 10
	Procedură operațională	
	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	

1. SCOP

1.1. Procedura descrie activitățile desfășurate pentru organizarea activității de primire a cetățenilor la audiențele conducerii Primăriei municipiului Vaslui.

1.2. Procedura este necesară pentru reglementarea clară a modalității de primire a cetățenilor în audiență, a responsabilităților și a înregistrărilor aferente acestor activități.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;

2. DOMENIU de APLICARE

2.1. Procedura se aplică în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.

2.2. Procedura este întocmită în scopul prezentării modelului de organizare a activității de primire a cetățenilor în audiență

3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul.

3.2 Legislație primară

- (1) Constituția României;
- (2) OUG nr. 57/2019 privind codul administrativ;
- (3) Legea nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.
- (4) Legea nr. 233/2002, pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

3.3 Legislație secundară


- (1) Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice;

3.4 Standarde de referință ale calității

SR EN ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
SR EN ISO 9000:2015	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular
SR ISO / TR 10013: 2003	Linii directoare pentru documentația sistemului de management al Calității

3.5 Reglementări interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Municipiului Vaslui;
- (2) Regulamentul de Ordine Interioară

 ROMÂNIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2	pag. 7 / 10
	Procedură operațională	
	ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	

3.6 Standarde de referință anti-mită

ISO 37001:2016 - Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definitii

Sunt utilizate definițiile din documentele de referință, precum și alte definiții:

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 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;

Document = orice act, text scris sau tipărit, generat sau gestionat direct de către o persoană fizică, un compartiment, din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui - Serviciul Administrație Publică Locală.

4.2. Abrevieri

Sunt utilizate abrevierile din “Lista abrevierilor utilizate în documentele sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui ” (anexă la Manualul Calității), precum și următoarele:

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Audiența reprezintă o întrevvedere acordată unui petent de către o persoană care deține o funcție de răspundere. Atitudinea față de persoanele care vin în audiență trebuie să fie caracterizată prin sollicitudine, politețe, respect.

Prin dispoziție a primarului se stabilesc persoanele responsabile de ținerea audiențelor în anumite situații, acestea putând fi viceprimarul, secretarul general al municipiului, administratorul public (dacă există), șefii de compartimente, personalul încadrat în cabinetul primarului (consilieri personali, dacă există).

Solicitarea primirii în audiență

(1) Cererea de primire în audiență se formulează în scris și trebuie să conțină datele de identificare ale solicitantului și obiectul solicitării.

(2) Cererea de primire în audiență se prezintă conducerii instituției, prin mapa de corespondență.

(3) Prin rezoluție scrisă se poate dispune aprobarea cererii, clasarea sau soluționarea de către compartimentul de specialitate.



(4) Dacă obiectul cererii de primire în audiență are același conținut cu al altor cereri anterioare, aceasta se conexează și se clasează sau, după caz, se repartizează la compartimentul de specialitate, care o va trata ca pe o petiție.

(5) Persoanele din conducerea instituției pot dispune primirea în audiență fără să existe o cerere scrisă în acest sens.

(6) Solicitantul este informat telefonic sau în scris despre aprobarea solicitării de primire în audiență.

Persoanele care solicită audiență pentru soluționarea unor probleme care nu sunt de competența Primăriei Municipiului Vaslui nu vor fi înscrise pe lista de audiențe, ci vor fi consiliate și direcționate către instituțiile sau autoritățile competente pentru rezolvarea problemei. Persoanele care au primit un răspuns final în urma audienței acordate de primarul Municipiului Vaslui nu mai pot beneficia de încă o audiență având același obiect.

Persoana desemnată de către primar să răspundă de activitatea de organizare a audiențelor va consemna: data, numele și prenumele solicitantului, adresa de domiciliu, numărul de telefon al petentului și obiectul audienței.

(7) Primirea în audiență are loc în spații adecvate acestui scop, în timpul programului de lucru.

(8) La audiență participă personalul solicitat de conducerea instituției, în funcție de problema supusă atenției, precum și personalul cu atribuții în organizarea audiențelor, care consemnează aspectele sesizate și măsurile dispuse în cadrul activității. Dacă există materiale referitoare la aspectele pentru care se solicită audiență, acestea pot fi prezentate persoanei care acordă audiența sau valorificate în cadrul activității.

(9) Rezultatele primirii în audiență se comunică solicitantului, fie verbal, în cadrul audienței, fie în scris, după efectuarea verificărilor dispuse.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Primarul

- desemnează persoanele care țin audiențe și aprobă programul de audiențe;
- desemnează persoanele care răspund pentru activitatea de organizare a audiențelor;

6.2. Viceprimari/Secretar general/ Director Direcție

- acordă audiențe conform programului aprobat de către primar;
- participă, dacă sunt solicitați, la audiențele acordate de către primar;

6.3. Șef compartiment

- acordă audiențe conform programului aprobat de către primar;
- participă, dacă sunt solicitați, la audiențele acordate de către primar;

6.4. Personal din compartiment

- participă la audiențele acordate de către primar;



**ROMÂNIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA**

Cod PO 37-01-06 ed.2, rev. 2

Procedură operațională

**ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE
PRIMIRE A CETĂȚENILOR ÎN
AUDIENȚĂ**

pag. 9 / 10

7. ANEXE

Conform legislației în domeniu



8. DIAGRAMA de PROCES

