



Aprobat:
Primar,
Ing. Vasile Pavăl



Data: 04.10.2022

TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI SESIZĂRILOR
Cod: PS 37-16 ed. 2, rev.0

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Președinte Comisie Monitorizare	04.10.2022	
Verificat	Șalaru Mariana	Membriu Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Hriscu Liliana	Responsabil SMI	04.10.2022	
Elaborat	Duță Gabriela	Consultant	01.06.2022	

Proprietate intelectuală

Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management integrat calitate control intern managerial 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	1 / 0			Ediție inițială	
2	2/0	01.06.2022	Modificare integrală	Îmbunătățire Crearea unui sistem de management integrat calitate- control intern managerial	



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS 16, ed. 2, rev. 0

PROCEDURA DE SISTEM

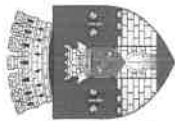
TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI
SESIZARILOR

pag. 3 / 12

FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		Data
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	
1.	Direcția Economică	Boț Eugen			04.10.2022			
2.	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin			04.10.2022			
3.	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maței Ana Alexandrina						
4.	Direcția Investiții, management Proiecte și supraveghere video	Frențescu Corina	Tutuianu, nr.		04.10.2022			
5.	Serviciul Resurse Umane Organizare Securitate și Sănătate în Muncă	Șălaru Mariana			04.10.2022			
6.	Birou Achiziții Publice	Vasilescu Petronela						
7.	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipcean Iustin			04.10.2022			

F- 37-1-03 / rev. 1



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS 16, ed. 2, rev. 0

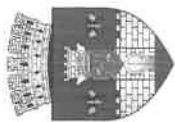
PROCEDURA DE SISTEM

TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI
SESIZARILOR

pag. 4 / 12

LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. ex.	Entitate organizatorică	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Secretar	Lăcătușu Eduard	04-10-2022				
2.	Direcția Economică	Boț Eugen	04.10.2022				
3.	Serviciul Buget Contabilitate	Cozma Camelia Carmen	04.10.2022				
4.	Serviciul Finanțe Publice Locale	Carabaș Alina Cristina	10.10.2022				
5.	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maftai Ana Alexandrina	04.10.2022				
6.	Serviciul Cadastru Agricultură Birou Patrimoniu	Amariuței Costel Cătălin	04.10.2022				
7.	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin	04.10.2022				
8.	Direcția de Investiții, implementare Proiecte și Supraveghere Video	Frentescu Corina	04.10.2022				
9.	Birou Supraveghere Video	Oniceanu Gheorghe	07.10.2022				
10.	Serviciul Resurse Umane Organizare Sănătate și Securitate în Muncă	Șălaru Mariana	04.10.2022				




11.	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipcean Iustin	11.10.2022				
12.	S.P.C.L.E.P.	Dimitriu Dacian Ioan	04.10.2022				
13.	Serviciul Audit Public	Ailioaiei Ciprian	10.10.2022				
14.	Birou Tehnologia Informației	Bălțatu Radu	04.10.2022				
15.	Birou Achiziții Publice	Vasilescu Petronela	04.10.2022				
16.	Biroul Comunicare Relații Publice	Grigore Simona	10.10.2022				
17.	Biroul Organizare Activități Culturale si sportive	Necula George Daniel	10.10.2022				
18.	Compartiment Managementul Calității	Hriscu Liliana	04.10.2022				
19.	Compartimentul Arhiva	Marin Marian					



CUPRINS

1.Scop	7
2.Domeniul de aplicare	7
3.Documente de referință	7
4.Definiii și abrevieri	8
5.Descrierea activităților	8
6.Responsabilități	10
7.Anexe	11
8.Diagrama de proces	122

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PS 37-16, ed. 2, rev. 0	pag. 7 / 12
	PROCEDURA DE SISTEM	
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI SESIZARILOR	

1.Scop

Prezenta procedură are ca obiect stabilirea responsabilităților a modului de rezolvare a sesizărilor/reclamațiilor adresate de către cetățeni, clienți sau alte părți interesate către Primăria Municipiului Vaslui, conform SR EN ISO 9001:2015, cerința 10 și conform O.S.G.G nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

2.Domeniul de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui de către Serviciul Administrație Publică Locală, prin Compartimentul Managementul Documentelor.

3.Documente de referință

3.1 Reglementări internaționale

Nu este cazul

3.2 Legislație primară

- O.U.G nr. 57/2019 privind Codul administrativ;
- Legea nr. 544/2001 - privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 - privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 - privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;
- Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică;

○ Legislație secundară

- **Ordinul SGG 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în Monitorul Oficial nr. 387 din 7 mai 2018;
- **Ordinul nr. 923/2014** pentru aprobarea Normelor metodologice generale referitoare la exercitarea controlului financiar preventiv și a Codului specific de norme profesionale pentru persoanele care desfășoară activitatea de control financiar preventiv propriu publicat in Monitorul oficial nr. 555 din 28 iulie 2014;

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 directe pentru documentația sistemului de management al Calității



3.5 Reglementari interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Municipiului Vaslui;
- (2) Codul etic al angajaților din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui;
- (3) Regulamentul de Ordine Interioara;
- (4) Hotărâri ale Consiliului Local al Municipiului Vaslui;
- (5) Dispoziții ale Primarului Municipiului Vaslui.

4.DEFINITII SI ABREVIERI

4.1. Definiții

Sunt utilizate definițiile din documentele de referință, precum și următoarele:

- Sesizare - înștiințare despre un caz care trebuie cercetat.
- Reclamație -petiție în legătură cu încălcarea unui drept al petiționarului, sau în legătură cu săvârșirea unui abuz sau nereguli, de către personalul propriu sau de către o terță persoană.
- Petent - persoană fizică sau juridică, din afara organizației, care formulează o reclamație.

De asemenea poate fi considerată petent, o persoană fizică aparținând organizației care formulează o reclamație în nume propriu.

- Petiție - cerere, reclamație, sesizare sau propunere, formulate în scris ori transmise prin poșta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa organizației.

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 SMI).

5. Descrierea activităților

5.1 Generalități

5.1.1. Se analizează și se formulează răspunsuri doar la reclamațiile/sesizările transmise în scris sau prin poșta electronică.

5.1.2.Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute date suficiente de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează potrivit art. 7, din OG 27/2002.


5.1.3.Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial făcându-se mențiunea despre faptul că s-a răspuns.

5.2. Reclamațiile/Sesizările primite în scris la Primăria Municipiului Vaslui

5.2.1. Se înregistrează cu număr și dată în Registrul din cadrul Registraturii Primăriei Municipiului Vaslui.

5.2.2. Se repartizează după vizarea de către Primarul Municipiului Vaslui către compartimentele de specialitate, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului

5.2.3. Responsabilul cu rezolvarea reclamației face înscrierile necesare în Registrul unic de urmărire sesizări și reclamații al Primăriei Municipiului Vaslui

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PS 37-16, ed. 2, rev. 0	pag. 9 / 12
	PROCEDURA DE SISTEM	
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI SESIZARILOR	

5.2.4. Persoana desemnată să rezolve reclamația/sesizarea în cadrul compartimentelor de specialitate ale Primăriei Municipiului Vaslui, asigură documentarea, formulează răspunsul către petent în forma finală cu obținerea semnăturilor în conformitate cu instrucțiunile în vigoare și urmărește remedierea problemelor semnalate. Transmite răspunsul final către petent.

5.3. Precizări generale

5.3.1. Indiferent de modul de primire al unei reclamații/sesizări, termenul de răspuns se calculează începând cu data la care aceasta a fost înregistrată în Registrul unic de urmărire sesizări și reclamații Primăriei Municipiului Vaslui

5.3.2. La întocmirea Registrului unic de urmărire sesizări și reclamații al Primăriei Municipiului Vaslui au fost avute în vedere următoarele:

- posibilitatea reconstituirii traseului pe care l-a avut petiția/sesizarea de la primirea de la client până la transmiterea răspunsului;

- La nivelul Primăriei Municipiului Vaslui, Registrul de urmărire al sesizărilor și reclamațiilor este constituit în format electronic

5.3.3. Pentru o interpretare unitară a modului de completare a registrului unic, detaliem mai jos, semnificația fiecărei coloane care face parte din tabel:

1- Nr./data înregistrării primare - reprezintă numărul și data de la care se socotește termenul de răspuns;

2 - Nr./data Registrul unic de reclamații și sesizări - numărul și data la care sesizarea este preluată de responsabilul cu rezolvarea reclamației

3 - Date identificare expeditor - se consemnează numele și adresa petentului;

4 - Obiectul sesizării sau reclamației - se prezintă pe scurt conținutul sesizării;

5 - Compartiment desemnat - se completează cu abrevierea compartimentului desemnat să răspundă sesizării;

6 - Termen maxim de răspuns - se completează data limită până la care se poate transmite răspunsul către petent;

7 - Nr./Data primirii răspunsului de la compartimentul desemnat - se completează numărul și data de ieșire a răspunsului din compartimentul căruia i-a fost desemnată rezolvarea,


8 - Nr./Data răspuns către client - se completează cu numărul și data la care a fost expedit răspunsul către petent;

9 - Timpul de rezolvare - se completează cu numărul de zile scurse între data înregistrării primare și data la care s-a expedit răspunsul către petent;

10 - Măsurile dispuse - se completează cu măsurile dispuse pentru eliminarea cauzelor care au generat sesizarea/reclamația, data până la care acestea trebuie implementate și numele persoanei care răspunde de punerea în practică a acestora, pentru situațiile în care reclamația este neîntemeiată sau nu necesită aplicarea unor măsuri specifice, se completează «nu este cazul»;

11 - Data implementării măsurilor dispuse - data la care au fost rezolvate toate măsurile dispuse de conducere în vederea eliminării cauzelor care au generat sesizarea; pentru situațiile în care reclamația este neîntemeiată sau nu necesită aplicarea unor măsuri specifice, se completează «nu este cazul»;

12 - Spre știința compartimentelor - se completează cu abrevierile compartimentelor cărora le-a fost transmis răspunsul spre știință.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PS 37-16, ed. 2, rev. 0	pag. 10 / 12
	PROCEDURA DE SISTEM	
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI SESIZARILOR	

În cadrul Primăriei Municipiului Vaslui, personalul cu atribuții în asigurarea soluționării petițiilor face parte din Compartimentul Managementul Documentelor aflat în subordinea Serviciului Administrație Publică Locală.

În baza prevederilor O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, modificată și completată, personalul de specialitate cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens din cadrul CMD primește și se îngrijește de rezolvarea petițiilor, repartizându-le după vizarea de către Primarul Municipiului Vaslui către compartimentele de specialitate, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. De asemenea, urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului și expedierea acestuia către petiționar, îngrijindu-se de clasare și arhivare.

Termenul legal de comunicare a răspunsului către petiționar este de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare amănunțită, Primarul Municipiului Vaslui poate prelungi acest termen cu cel mult 15 zile.

Petițiile greșit îndreptate sunt trimise, în termen de 5 zile de la înregistrare, către personalul de specialitate cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens din cadrul CMD, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat de aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

Pentru soluționarea petițiilor transmise de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la Primăria Municipiului Vaslui.

Personalul de specialitate cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens din cadrul CMP întocmește, semestrial, un raport de activitate proprie privind soluționarea petițiilor.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

6.1.1. Direcționează spre rezolvare către entitățile organizatorice din subordine, sesizările și reclamațiile primite de la petenți .

6.1.2. Asigură cadrul organizatoric pentru rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor.

6.1.3. Dispune sau aprobă măsurile pentru eliminarea cauzelor care au generat sesizarea/ reclamația, dacă este cazul.

6.1.4 Aprobă prin semnătură răspunsul sesizării/ reclamației către petent


6.1.5 Prelungește termenul legal de 30 de zile, cu cel mult 15 zile, pentru răspunsul la petiție în cazul în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

6.2. Șefii compartimentelor de specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui care primesc spre rezolvare sesizări/reclamații

6.2.1. Analizează conținutul sesizării/reclamației/petiției și nominalizează persoana care se ocupa de documentarea, întocmirea răspunsului pentru petent și rezolvarea acesteia la nivelul entității organizatorice.

6.2.2. Vizează răspunsul întocmit de persoana desemnată.

6.2.3. Dispun, în limitele competențelor, măsurile pentru eliminarea cauzelor care au generat petiția.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PS 37-16, ed. 2, rev. 0	pag. 11 / 12
	PROCEDURA DE SISTEM	
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI SESIZĂRILOR	

6.2.4. Analizează, cauzele reclamațiilor și sesizărilor, modul în care au fost rezolvate și gradul de implementare al măsurilor pentru eliminarea cauzelor care au generat sesizarea /reclamația.

6.2.5. Urmăresc îndeplinirea măsurilor stabilite pentru eliminarea cauzelor care au generat petiția, unde este cazul.

6.2.6. Urmăresc informarea după remedierea deficiențelor, responsabilului cu rezolvarea reclamației în vederea consemnării datei și modului de rezolvare a acestora, în Registrul unic de urmărire sesizări și reclamații.

6.3. Compartimentul Managementul Documentelor

6.3.1 Primește și înregistrează petițiile de la persoane fizice;

6.3.2 Înaintează petițiile înregistrate către Primarul Municipiului Vaslui;

6.3.3 Repartizează petițiile vizate de către Primarul Municipiului Vaslui, compartimentelor de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de soluționare a petiției;

6.3.4 Urmărește soluționare petiției și redactarea în termen a răspunsului;

6.3.5 Expediază răspunsul către petiționar, indiferent dacă este favorabil sau nu;

6.3.6 Clasează și arhivează petițiile și răspunsurile;

6.3.7 Trimite, în termen de 5 zile de la înregistrarea petițiilor greșit îndreptate, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate;

6.3.8 Înștiințează petiționarul despre rezolvarea petițiilor de către alte autorități sau instituții publice;

6.3.9 Clasează petițiile anonime sau a celor care nu au trecute datele de identificare ale petiționarului;

6.3.10 Comunică prelungirea termenul legal de 30 de zile, cu cel mult 15 zile, pentru răspunsul la petiție în cazul în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită;

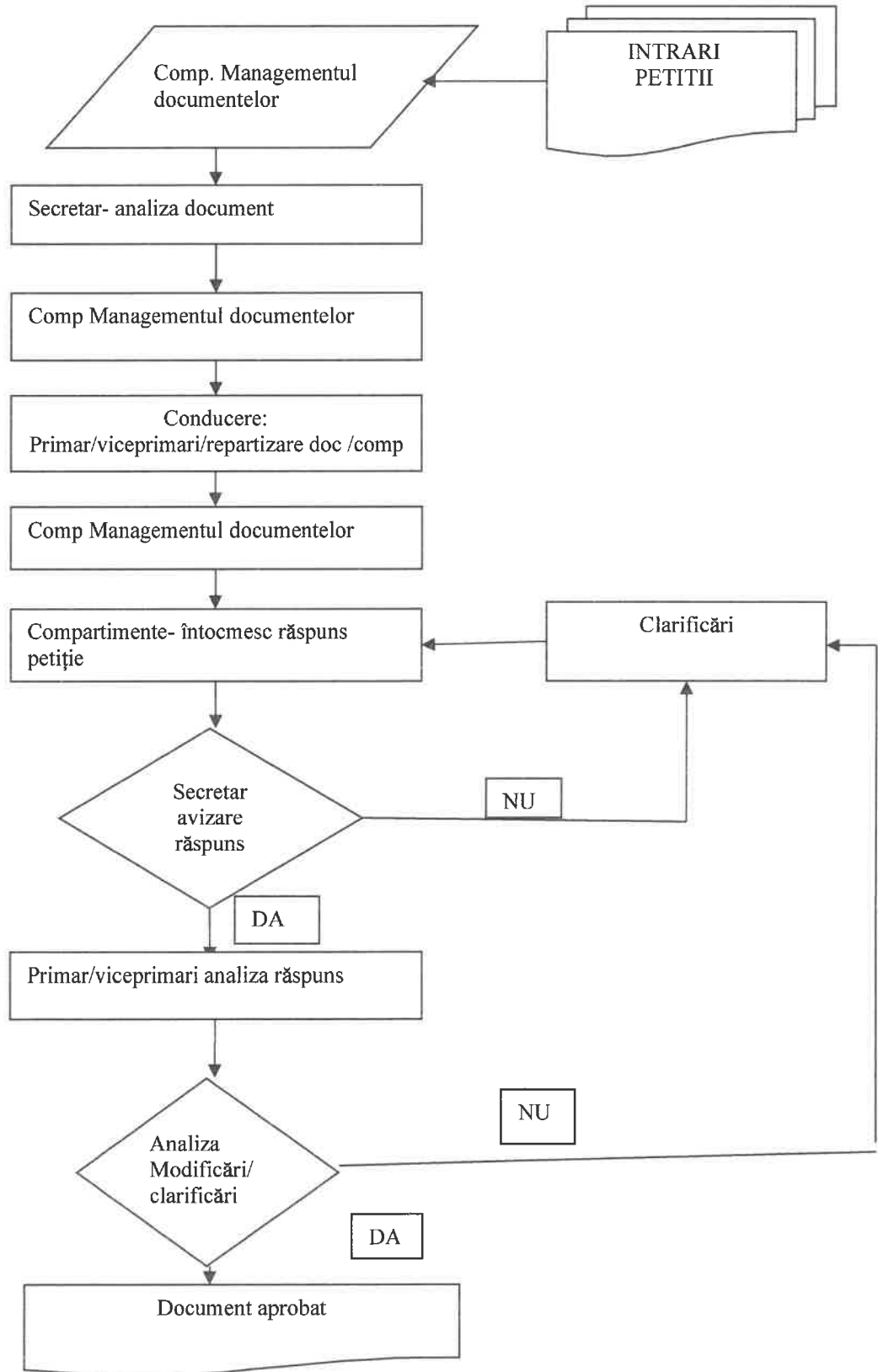
6.3.11 Întocmește, semestrial, un raport de activitate proprie privind soluționarea petițiilor.

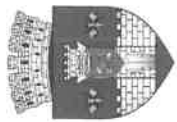
7. Anexe

Enunțare anexe	Conținut	Cod formular
1	Registrul unic de reclamații și sesizări	RG-S-37-16-01, rev. 0



8. Diagrama de proces





ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS 37-16, ed. 2, rev. 0
PROCEDURA DE SISTEM

TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI SESIZĂRILOR

Anexa 1

Registrul unic de urmarire sesizari si reclamatii

Nr crt.	Nr. înreg. reclamație/ data	Reclamant	Locația problemei reclamate	Detalii privind obiectul reclamației	Entitate/structură organizatorică implicată	Mod de rezolvare	Răspuns către reclamant/