 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<i>Ediția: 1</i> Revizia: 0 Nr. Exemplar:1 Pagina 1 /16
	<b>GESTIONAREA PETIȚIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

F-PS-10.01

**APROBAT,  
PRIMAR  
DRAGOȘ CHITIC**

## **PROCEDURA DE SISTEM**

# **GESTIONAREA PETIȚIILOR ȘI CIRCUITUL ACESTORA ÎN CADRUL INSTITUȚIEI**

**COD: PPN-PS -10**

Ediția I , Revizia 0


DATA: 31.07.2018

**AVIZAT,  
PREȘEDINTE COMISIE DE MONITORIZARE**

Administrator Public  
Bogdan PUȘCAȘU

**VERIFICAT,**  
Șef Serviciu Administrație Publică și Juridic  
Andrei ACRISTINEI


**ELABORAT,**  
Referent superior  
Liliana PATRULEA

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 2 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## CUPRINS


### F-PS-10.02

1. F-PS-10.01 Formular pagina de gardă.....	pag.1
2. F-PS-10.02 Formular pagina de cuprins.....	pag.2
3. F-PS-10.03 Formular evidență modificări.....	pag.3
4. F-PS-10.04 Conținutul propriu-zis al procedurii .....	pag.4
5. F-PS-10.05 Formular analiză procedură.....	pag.11
6. F-PS-10.06 Lista de difuzare a procedurii.....	pag.12
7. Anexe .....	pag.13

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 3 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

**FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI**  
F-PS-10.03

Nr. Crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	1	31/07/2018	0	0	0	0	0

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<i>Ediția: I</i> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 4 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-10.04

### 1.0. Scop

Procedura stabilește modul de primire și înregistrare a petițiilor, precum și circuitul și modul de soluționare a acestor documente în cadrul Primăriei municipiului Piatra-Neamț.

### 2.0. Domeniul 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 Piatra-Neamț.

### 3.0. Documente de referință


- (1) Constituția României, republicată, art. 51;
- (2) Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- (3) OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- (4) Legea nr. 52/2003 republicată, privind transparența decizională în administrația publică;
- (5) Legea nr. 544/2001, actualizată, privind liberul acces la informațiile de interes public;
- (6) Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- (7) OSGG nr. 600/2018, privind aprobarea codului controlului intern managerial în entitățile publice;
- (8) Procedura de sistem PPN-PS-00 privind elaborarea procedurilor;
- (9) Regulamentul de organizare și funcționare al Primăriei Municipiului Piatra-Neamț;
- (10) Regulamentul de Ordine Interioară al Primăriei Municipiului Piatra-Neamț;

### 4.0. Definiții și abrevieri

#### 4.1. Definiții

**Petiție** = 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.

**Serviciul Administrație Publică și Juridic** = Compartiment care va înregistra și se va îngriji de rezolvarea petițiilor și comunicarea răspunsurilor către petenți.

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 5 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

**Procedura de sistem** – Document cu caracter obligatoriu, care descrie modul de desfășurare a unei activități cu aplicabilitate în întregul sistem de management.

**Procedura operațională** – Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.

**Structuri / Unități organizatorice** – Direcții, Servicii, Birouri, Compartimente ale Primăriei Municipiului Piatra-Neamț.

**Compartiment de specialitate** – Directive / serviciu birou-compartiment, caruia i-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al cărui punct de vedere a fost solicitat de SAPJ, în funcție de problematica prezentată în petiție.


**Înregistrare** – Primirea numărului de înregistrare de la Registratura generală a Primăriei Municipiului Piatra-Neamț.

**Corespondența internă** – Corespondența între compartimente sau responsabili ai aceleiași instituții.

**Corespondența externă** – Corespondența către sau de la o altă instituție din exteriorul Primăriei Municipiului Piatra-Neamț.

## 4.2. Abrevieri

- *PPN – Primăria Municipiului Piatra-Neamț;*
- *SAPJ – Serviciul Administrație Publică și Juridic;*
- *OMFP – Ordinul Ministrului Finanțelor Publice;*
- *RG - Registratura generală;*
- *RS – registratura specifică;*
- *NI – notă internă;*
- *ROF – Regulament de Organizare și Funcționare;*
- *OSGG – ordinul Secretariatului General al Guvernului;*
- *L – Lege;*
- *OG – Ordonanța Guvernului;*
- *HG – Hotărâre de Guvern;*
- *OUG – Ordonanța de Urgență a Guvernului.*

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: I</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 6 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## 5.0. Descrierea procedurii

Etapele procesului de gestionare a petițiilor și circuitul acestora în cadrul Primăriei municipiului Piatra-Neamț sunt următoarele:

### 5.1. Primirea, înregistrarea și prezentarea petițiilor conducerii primăriei:

(1) Petițiile pot ajunge la Primăria municipiului Piatra-Neamț prin următoarele căi:

1. Trimise sau primite prin poște, curier, e-mail, fax;
2. Depuse personal la Registratura generală a Primăriei municipiului Piatra-Neamț;
3. Depuse direct la cabinetele demnitarilor sau cu prilejul audiențelor;
4. Redirecționate de la alte autorități și instituții publice.

(2) După ce primesc număr de înregistrare de la Registratura generală a Primăriei municipiului Piatra-Neamț, petițiile sunt depuse:

1. la cabinetul secretarului municipiului, petițiile primite pe alte căi decât prin cabinetele viceprimarilor sau al secretarului primăriei;
2. la cabinetele viceprimarilor și al secretarului municipiului, acele petiții primite direct de aceștia.

### 5.2. Repartizarea petițiilor

(1) Repartizarea petițiilor de către secretarul municipiului se face către SAPJ, cu menționarea directorilor sau a șefilor de compartimente independente, care le vor soluționa;

(2) Petițiile primite direct la cabinetul viceprimarilor și al administratorului public vor fi repartizate către SAPJ cu menționarea coordonatorilor de structuri, care le vor soluționa;

(3) Petițiile sunt preluate de la cabinetul secretarului municipiului care le va repartiza către SAPJ pentru înregistrare, distribuire, conform rezoluțiilor și pentru urmărirea transmiterii răspunsului în termenul legal.

### 5.3. Înregistrarea, verificarea și distribuirea petițiilor către structurile organizatorice

(1) Petițiile sunt înregistrate de SAPJ în Registrul unic pentru petiții al Primăriei municipiului Piatra-Neamț;


(2) Numărul de înregistrare după care este urmărită petiția de către SAPJ este cel din RG a Primăriei municipiului Piatra-Neamț;

(3) SAPJ din cadrul primăriei verifică la data primirii, dacă petiția cuprinde cel puțin următoarele elemente:

1. Autoritatea/instituția publică căreia i se adresează petiția. Petițiile al căror conținut nu intră în atribuțiile Primăriei municipiului Piatra-Neamț, sunt redirecționate de către SAPJ către instituțiile sau autoritățile publice competente, concomitent cu informarea petentului, în scris, asupra redirecționării acestora, în termen de 5 zile lucratoare de la primire;

2. Numele, prenumele și adresa la care se solicită primirea răspunsului. Petițiile anonime sau în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare. Acestea sunt înregistrate și clasate la SAPJ.

(4) În cazul în care un petiționar adresează Primăriei municipiului Piatra-Neamț mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexa, petentul, urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate petițiile primite;

	<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<i>Ediția: 1</i> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 7 /16</b>
		<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
		Cod PPN-PS-10	

(5) 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, acesta se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns;

(6) După verificare, SAPJ distribuie petițiile structurilor de specialitate cu menționarea termenului de prezentare a acestuia, stabilit astfel încât prezentarea răspunsului la cabinetul primarului să nu depășească 15 zile calendaristice;

(7) Transmiterea petițiilor, de către SAPJ structurilor organizatorice, se face pe bază de semnătură în condica de corespondență.

#### **5.4. Circuitul, soluționarea, întocmirea și aprobarea răspunsului la petiții**

(1) În situația repartizării eronate a unei petiții, structurile organizatorice care au primit petiția o restituie SAPJ în aceeași zi sau cel mult în ziua următoare, indicând și compartimentul, autoritatea sau instituția în competența căreia intră soluționarea acesteia, pentru a putea fi redirecționată;

(2) Conducerea compartimentului repartizează petițiile personalului de execuție, în vederea soluționării. Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor de specialitate dispun măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate;

(3) Persoanele desemnate sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de conducere;

(4) Termenul de prezentare a răspunsului elaborat și semnat de persoanele în drept la cabinetul primarului, este cel stabilit de SAPJ, astfel încât să nu depășească 15 zile calendaristice de la data înregistrării la Primăria municipiului Piatra-Neamț;

(5) Termenul legal de rezolvare a petițiilor este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amanunțită, conducerea primăriei poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducerilor compartimentelor de specialitate;

(6) În cazul în care, în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții ale compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare, compartimentelor, autorităților sau instituțiilor publice competente, în max. 5 zile de la înregistrare;


Petițiile care conțin și aspecte care intră în competența de soluționare a instituțiilor subordonate primăriei, sunt transmise acestora de către compartimentele de specialitate, în termen de 5 zile lucrătoare de la primire. Transmiterea petițiilor pentru analiza și punctul de vedere la instituțiile subordonate se face de către compartimentele de specialitate direct, prin registratură. În adresa de trimitere, obligatoriu se menționează ca răspunsul să fie remis în termen de max. 15 zile de la primire;

(7) În situația în care, prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul Primăriei municipiului Piatra-Neamț, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;

(8) Pe tot circuitul de soluționare se păstrează același număr de înregistrare, de la primire, până la expedierea răspunsului, respectiv numărul de înregistrare din RG a instituției Primăriei municipiului Piatra-Neamț;

(9) În situația în care o structură organizatorică a primit pentru soluționare o petiție care nu poartă numărul menționat la alin. (9) are obligația să solicite înregistrarea la RG a instituției;

(10) Semnarea răspunsului se face de către primar sau de persoana împuternicită prin dispoziție a acestuia, precum și de seful structurii organizatorice care a soluționat petiția. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.


 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 8 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## 6.0. Responsabilități:

6.1. Lista cuprinzând persoanele responsabile cu difuzarea și gestionarea petițiilor;

	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume/ prenume	Data primirii	Semnătura
6.1.1.	Înregistrare documente intrate		RG	Referent	Funcționar RG		
6.1.2.	Înregistrare petiții în Reg. unic de ev. a petițiilor		<b>SAPJ</b> <b>Persoana responsabilă conf. fișei postului</b>	<b>Referent</b>	<b>Funcționar SAPJ</b>		
6.1.3.	Aplicare		Direcții / Serv. / Comp. / birouri	Șefii de Direcții/servicii/ comp./ birouri	Pers. desemnată		
6.1.4.	Informare / Aprobare		Primar	Șefii de Direcții/servicii/ comp./ birouri	Pers. desemnată		
6.1.5	Arhivare		Directii/Serv./ Comp./birouri	Pers. responsabilă	Pers. responsabilă		



 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<i>Ediția: I</i> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 9 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## 6.2. Primarul

- (1) Analizează și repartizează petițiile spre soluționare;
- (2) Aprobă răspunsurile elaborate către petenți.
- (3) Aprobă rapoartele semestriale și anuale privind activitatea de soluționare a petițiilor, întocmite de către SAPJ.

## 6.3. Secretarul municipiului

- (1) Analizează și repartizează petițiile către SAPJ și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

## 6.4. Administratorul public

- (1) Analizează și repartizează petițiile către SAPJ și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

## 6.5. Viceprimarii

- (1) Analizează, repartizează petițiile către SAPJ și menționează structurile organizatorice care trebuie să elaboreze răspunsul.

## 6.6. Conducătorii compartimentelor de specialitate


- (1) Conducătorii structurii organizatorice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor repartizate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termeni legali;
- (2) Analizează conținutul petițiilor și le repartizează persoanei responsabile de soluționarea și redactarea răspunsului către petent.
- (3) Semnează răspunsul în care va fi indicat în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.

## 6.7. Persoanele responsabile de soluționarea și redactarea răspunsului către petent, din cadrul compartimentelor de specialitate

- (1) Soluționează și redactează răspunsul către petent, cu încadrarea în termenul legal pentru prezentarea acestuia primarului;
- (2) Persoanele desemnate au obligativitatea să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de conducere;
- (3) Informează petiționarul cu privire la redirecționarea petiției;
- (4) Clasează și arhivează petițiile care nu întrunesc condițiile legale, precum și pe cele care sunt transmise în mod repetat cu același conținut, dacă petentul a primit cel puțin un răspuns.

## 6.8. SAPJ

- (1) Este responsabil de înregistrarea în Registrul unic pentru petiții al municipiului Piatra-Neamț, repartizarea petițiilor conform rezoluției conducerii, scăderea răspunsurilor din Registrul unic pentru petiții;
- (2) Urmărește soluționarea în termen a răspunsurilor petițiilor;
- (3) Redirecționează, în termen de 5 zile de la primire, petițiile care se referă la aspecte ce nu sunt în competența primăriei sau administrației publice locale, către instituțiile care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate.

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 10 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

### **6.9. Funcționarul de la Registratura Generală a Primăriei municipiului Piatra-Neamț:**


- (1) Primește și dă numere de înregistrare petițiilor primite prin poștă, curier, e-mail, fax, redirecționate de la alte autorități sau instituții publice sau depuse personal;
- (2) Transmite petițiile conform rezoluției secretarului la Registratura Specifică a SAPJ- respectiv persoanei desemnate prin fișa postului să administreze petițiile la nivel de instituție pe bază de condică de corespondență;
- (3) Asigură expedierea răspunsului către petiționar prin poștă, pe bază de borderou de corespondență cu oficiul poștal.

### **7.0. Formulare**

- (1) F-PS-10.01 – Formular pagină de gardă;
- (2) F-PS-10.02 – Formular pagină de cuprins;
- (3) F-PS-10.03 – Formular pagină de evidență a modificărilor;
- (4) F-PS-10.04 – Conținutul propriu-zis al procedurii;
- (5) F-PS-10.05 – Formular analiză procedură;
- (6) F-PS-10.06 – Formular listă de difuzare a procedurii.


### **8.0. Anexe**

1. Anexa 1 - Registrul unic pentru petiții al primăriei municipiului Piatra-Neamț
2. Anexa 2 – Stuația statistică
3. Anexa 3 - Plan de acțiune privind măsurile corective
4. Anexa 4 – Diagrama de proces

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: I</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 11 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

**FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ**  
F-PS-10.05


<b>Lista de analiză procedură</b>								
Nr.crt.	Compartiment	Conducator compartiment / Nume si prenume / Funcție	Inlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observatii	Semnatura	Data
				Semnatura	Data			
1		FECIC FLORIN Secretarul municipiului		✓	24.07.			
2	Direcția economică	HIZAN CĂTĂLINA Director executiv		✓	24.07.			
3	Direcția Dezvoltare Implementare Programe	ADAM OLIMPIA Director executiv		✓	24.07.			
4	Direcția Urbanism și Cadastru	NEDEIANU IOAN DOMIȚIAN Arhitect șef		✓	23.07.			
5	Direcția Administrativă	RĂȘPOPA GEORGIANA Director		✓	23.07.			
6	Serviciul Comunicare	MURARU GABRIEL Șef serviciu		✓	23.07.			
7	Serviciul Administrație Publică și Juridic	SĂRBU OANA Șef serviciu	Acristinei Andrei exer temp	✓	23.07.			
8	Serviciul Investiții și Gospodărie Comunală	GAVRIL MARINA Șef serviciu		✓	23.07.			
9	SPCLEP	POPESCU LOREDANA Șef serviciu		✓	24.07.			
10	Biroul Resurse Umane	MOVILĂ CRISTINA Șef birou	Popescu Elena	✓	23.07.			
11	Direcția Patrimoniu	FECIC VESPASIAN Director executiv		✓	24.07.			
12	Compartiment Achiziții Publice	MOROȘAN CRISTINA Consilier		✓	23.07.			
13	Birou Managementul Situațiilor de Urgență	APETREI IOAN DANIEL Șef birou		✓	24.07.			
14	Cmp Guv Corporativă	Vasilache Alexandra Cons jur		✓	23.07.			
15	Comp Autorit Tutelară	Trofin Irina Consilier		✓	23.07.			

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: I</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 12 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

**LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII**  
F-PS-10.06

<b>Nr crt</b>	<b>Compartiment</b>	<b>Nume și prenume</b>	<b>Data primirii</b>	<b>Semnatura</b>	<b>Data retragerii</b>	<b>Data intrării în vigoare a procedurii</b>	<b>Semnătura</b>
1	Secretarul Municipiului	Fecic Florin					
2	Direcția Economică	Hizan Cătălina					
3	Serv Buget IT	Varganici Simona					
4	Serv Financiar Contabil	Postolică Irina					
5	Serviciul Administrație Publică și Juridic	Acristinei Andrei					
6	Direcția Dezvoltare și Implementare Programe	Adam Olimpia					
7	Serviciul Unitatea de Implementare a Proiectelor	Diaconu Alina					
8	Serviciul Planificare și Monitorizare	Iorga Cristina					
9	SPCLEP	Popescu Loredana					
10	Birou Stare Civilă	Năstase Nicoleta					
11	Direcția Administrativă	Rășpopa Georgiana					
12	Direcția Urbanism și Cadastru	Nedeianu Ioan Domițian					
13	Serviciul Urbanism și Autorizări în Construcții	Rusu Mirela					
14	Serviciul Cadastru, Registru Agricol și Nomenclator stradal	Munteanu Doina					
15	Serviciul Comunicare	Muraru Gabriel					
16	Compartiment Autoritate Tutelară	Trofin Irina					
17	Compartiment Achiziții Publice	Moroșanu Cristina					
18	Biroul Managementul Situațiilor de Urgență	Apetrei Ioan Daniel					
19	Direcția Patrimoniu	Fecic Vespasian					
20	Serviciul Investiții și Gospodărie Comunală	Gavril Marina					
21	Birou Gospodărie Comunală	Curalariu Bordea Cătălin					
22	Biroul Resurse Umane	Movilă Cristina					
23	Secretar CM	Petrea Nicoleta					
24	Comp Guvernanta Corporativa	Vasilache Alexandra					
25	Comp Audit Public Int						
26	Comp Cabinet Primar						



 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 14 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

## ANEXA 2

Situație statistică

**Termen de predare** -----

Situația se întocmește de către reprezentantul SAPJ din cadrul primăriei.

### SITUAȚIE STATISTICĂ modul de repartizare și stadiul de rezolvare a petițiilor pe luna \_\_\_\_\_ anul \_\_\_\_\_

Petiții	Sold la începutul lunii	Primi te în cursul lunii	Redirecționate către alte instituții	Total de rezolvat	Trimise la unit. Subord, fără răspuns	Rezolvate				În curs de rezolvare	
						Favorabil	Nefavorabil	În termen	Peste termen	În termen	Peste termen
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Petiții											


**Corelații:**

Col 4=1+2-3

Col 4=5+6+7+10+11

Col 6+7=8+9

Serviciul Administrație Publică și Juridic

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 15 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

### ANEXA 3

## PLAN DE ACȚIUNE PRIVIND MĂSURILE CORECTIVE

Necesare de implementat pentru îndeplinirea obiectivului (respectiv transmiterea răspunsului în termen către petiționar), din cadrul \_\_\_\_\_ (Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment)

Nr. crt.	Denumirea acțiunii de întreprins / măsurii de aplicat	Responsabil implementare	Data limită implementare
0	1	2	3
	Notă internă / Adresă de revenire	Funcționarul desemnat din cadrul SAPJ cu gestionarea petitiilor la nivel de institutie	

**Data**

-----

**Întocmit**

-----


(nume, prenume, funcție, semnătură)

**Avizat**

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume, funcție, semnătură avizare)

**Aprobat**

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume, funcție, semnătură aprobare)

 <b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ</b>	Control intern managerial	<b>Ediția: 1</b> <b>Revizia: 0</b> <b>Nr. Exemplar:1</b> <b>Pagina 16 /16</b>
	<b>GESTIONAREA PETITIILOR SI CIRCUITUL ACESTORA IN CADRUL INSTITUTIEI</b>	
	Cod PPN-PS-10	

#### Anexa 4

### DIAGRAMA DE PROCES

