**Anexă la Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PROCEDURĂ DE SISTEM**

**privind**

**Activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la**

**Ministerul Apelor și Pădurilor**

**COD: PS-10**

# Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii de sistem:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Elemente privind responsabilii/ activitatea** | **Numele și prenumele** | **Funcția** | **Data** | **Semnătura** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.1. | Elaborare | MIRON Ionuț | Consilier IA |  |  |
| 1.2. | Verificare | MARCUSOHN Ruxandra Simona | Șef SRPMM |  |  |
| 1.3. | Verificare | DUMITRU Mihaela Cezarina | Director DCRU |  |  |
| 1.4. | Avizare | BARCZI Istvan Gyozo | Secretar General Adjunct |  |  |
| 1.5. | Avizare | DUMITRU Ilie Răsvan | Președinte Comisie de Monitorizare,  Secretar General |  |  |
| 1.6. | Aprobare | DENEȘ Ioan | Ministru |  |  |

# Situația edițiilor și a revizuirilor:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Ediţia/Revizia în cadrul ediţiei** | **Componenta revizuită** | **Modalitatea reviziei** | **Data la care se asigură prevederile ediţiei/revizia ediţiei** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 2.1. | Ediţia I, Revizia 0 | - | - | Iunie 2018 |

# Lista cu persoanele la care se difuzează procedura de sistem:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **crt.** | **Scopul difuzării** | **Nr. Ex.** | **Structura** | **Funcţia** | **Numele şi prenumele** | **Data primirii** |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | Aplicare | 1 | Toate direcțiile | Director General/ Director/  Șef Serviciu/  Șef Birou/ Coordonator | Transmitere electronică | |
|  | Informare | 1 | Toate direcțiile | Director General/ Director/  Șef Serviciu/  Șef Birou/ Coordonator | Transmitere electronică | |
|  | Evidenţă | 1 | UPP | Manager Public  Manager Public | BANU Andrei  VIȘAN Alecsandru |  |
|  | Arhivare | 1 | UPP | Manager Public  Manager Public | BANU Andrei  VIȘAN Alecsandru |  |

# Scopul procedurii de sistem:

Scopul prezentei proceduri este stabilirea modului de soluționare a petițiilor și a cererilor de audiență adresate Ministerului Apelor și Pădurilor în condițiile reglementate prin Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare.

4.1. Această procedură descrie modul de organizare şi desfăşurare a activităţilor de soluţionare a petiţiilor și solicitărilor de audiență venite din partea publicului;

4.2. Asigură continuitatea activităţii de gestionare a petițiilor și a solicitărilor de audiență, inclusiv în condiţiile în care va exista o fluctuaţie a personalului;

4.3. Sprijină auditul/alte organisme abilitate în acţiuni de auditare/control; sprijină managerul în luarea deciziilor.

# Domeniul de aplicare a procedurii:

* 1. **Definirea activității procedurate**

Ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor și gestionare a solicitărilor de audiență adresate Ministerului Apelor și Pădurilor în condițiile reglementate prin Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare.

* 1. **Delimitarea explicită a activităţii procedurate în cadrul portofoliului de activităţi desfăşurate în structură**

Pentru obiectivul de comunicare cu publicul se utilizează următoarele metode:

- primirea, repartizarea, soluționarea și expedierea răspunsurilor petiţiilor;

- gestionarea audienţelor.

* 1. **Principalele sub-activităţi de care depinde activitatea procedurată**

- înregistrarea petițiilor și a solicitărilor de audiență adresate instituției,

- transmiterea petițiilor către structurile specializate/instituțiile abilitate pentru formularea răspunsurilor,

- transmiterea solicitărilor de audiență către Cabinetul Ministrului pentru evaluare și stabilirea persoanei abilitate ce va susține audiența,

- informarea petiționarilor despre demersurile întreprinse pentru rezolvarea/redirecționarea petiţiilor,

- formularea şi redactarea răspunsurilor către petiționari, cu respectarea prevederilor legale,

- expedierea răspunsurilor către petiționari, conform prevederilor legale,

- organizarea audiențelor și întocmirea documentelor necesare susținerii acestora.

* 1. **Compartimentele implicate în procesul activității procedurate**

Toate structurile MAP, în funcţie de specificul solicitării.

Toate cabinetele demnitarilor, în funcție de problematica audienței.

# Documente de referinţă aplicabile activităţii procedurate

* 1. **Legislaţie primară**
* Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare;
* Legea nr.233/2002 pentru aprobarea Ordonanţei Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor;
* Hotărârea Guvernului nr.1723/2004, privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul;
* Ordinul secretarului general al Guvernului nr.600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
  1. **Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entităţii publice**
* Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr.263/2018 privind stabilirea atribuțiilor domnului secretar general Ilie-Răsvan DUMITRU;
* Manualul de identitate vizuală a Guvernului României;
* Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr.545/2018 privind aprobarea constiturii Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial în cadrul Ministerului Apelor și Pădurilor;
* Ordinul ministrului apelor si padurilor nr.401/2017 privind aprobarea Procedurii de sistem privind iniţierea, elaborarea, aprobarea, revizuirea şi arhivarea procedurilor de sistem şi operaţionale;
* Hotărârea Guvernului nr.20/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Apelor și Pădurilor, cu modificările și completările ulterioaere.

# Definiții și abrevieri

**7.1. Definiții ale termenilor:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr. Crt.** | **Termen** | **Definiţia** |
| 1 | Procedură | Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor paşilor ce trebuie urmaţi, a metodelor de lucru stabilite şi a regulilor de aplicat în vederea realizării activităţii. |
| 2 | Procedură de sistem | Descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul tuturor compartimentelor din minister, numite şi „proceduri generale”. |
| 3 | Ediţie a unei proceduri | Forma iniţială sau actualizată a unei proceduri aprobată şi difuzată. |
| 4 | Revizia în cadrul unei ediţii | Acţiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele, a uneia sau mai multor componente ale unei ediţii a procedurii, acţiuni care au fost aprobate şi difuzate. |
| 5 | Petiţie | Cererea, reclamaţia, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin poșta electronică, pe care un cetăţean sau o organizaţie legal constituită o poate adresa autorităţilor și instituțiilor publice centrale şi locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor şi ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naţionale, societăţilor comerciale de interes judeţean sau local, precum şi regiilor autonome. |
| 6 | Audiență | Întrevedere oficială acordată de către un demnitar sau de o persoană cu funcție de răspundere desemnată de acesta, unei persoane care a solicitat să-i vorbească. |
| 7 | Date de identificare | Prin date de identificare ale unei persoane fizice înțelegem nume, prenume și adresa de domiciliu, elemente obligatorii pentru formularea unui răspuns la solicitare. |

**7.2. Abrevieri ale termenilor:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr. Crt.** | **Abrevierea** | **Termen abreviat** |
| 1 | PS | Procedura de sistem |
| 2 | E | Elaborare |
| 3 | V | Verificare |
| 4 | A | Aprobare |
| 5 | Ap | Aplicare |
| 6 | Ah | Arhivare |
| 7 | Ex | Expediere |
| 8 | Cl | Clasare |
| 9 | MAP | Ministerul Apelor şi Pădurilor |
| 10 | DCRU | Direcţia de Comunicare și Resurse Umane |
| 11 | SRPMM | Serviciul Relaţii cu Publicul şi Mass-Media |
| 12 | SIIMD | Sistemul Informatic Integrat de Management al Documentelor - AvanDoc |
| 13 | OG | Ordonanța Guvernului |
| 14 | HG | Hotărârea Guvernului |

# 

# Descrierea procedurii de sistem

**8.1. Gestionarea activității de soluționare a petițiilor**

**8.1.(1) Generalități**

DCRU, prin **SRPMM ca unică structură specializată**, în baza art. 6, alin. 1, din OG nr.27/2002, asigură, la nivelul MAP, derularea activităţilor care decurg din îndeplinirea prevederilor OG nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr.233/2002 și ale HG nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul.

MAP are obligația, conform art. 8, alin. 1 din OG nr.27/2002, să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorbilă.

Conform art. 9 al OG nr.27/2002, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul MAP poate prelungi termenul prăvăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile.

**8.1.(2) Documente utilizate în cadrul procedurii de sistem pentru gestionarea activității de soluționare a petițiilor**

* Petiții (așa cum sunt definite de OG nr.27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor);
* Adrese, întocmite la nivelul SRPMM, de transmitere a petițiilor către structurile de specialitate în vederea formulării și redactării răspunsurilor;
* Adrese, întocmite la nivelul SRPMM, de redirecționare către alte instituții competente a petițiilor ce nu se referă la domeniile de competență ale Ministerului Apelor și Pădurilor;
* Adrese, întocmite la nivelul SRPMM, de informare a petiționarilor cu privire la redirecționarea, către alte instituții competente, a petițiilor lor transmise eronat MAP;
* Adrese, întocmite la nivelul structurilor de specialitate, de răspuns la petițiile transmise pentru soluționare.

**8.1.(3) Modul de lucru**

1. Petițiile pot fi transmise MAP de persoane fizice (în nume propriu) și juridice (în numele colectivelor pe care le reprezintă), prin: depunere personală la Registratura MAP, poștă, fax, poștă electronică (prin mesaje transmise la adresa [petitii@map.gov.ro](mailto:petitii@map.gov.ro)).
2. **Toate petițiile** vor fi înregistrate de Compartimentul Registratură din cadrul SRPMM, în ziua recepționării, cu numere de documente externe generate de SIIMD. Numărul de înregistrare generat pentru o petiție definește dosarul de lucru al acesteia și va fi alocat tuturor documentelor întocmite de structurile MAP în scopul soluționării cu mențiunea că fiecare structură va nota indicativul propriu după modelul **nr. înregistrare/indicativ structură/data emiterii documentului**. Lista indicativelor structurilor MAP este prezentată în **Anexa nr. nr. 1** la procedura de sistem.
3. După înregistrare, Compartimentul Registratură va transmite numerele **tuturor** petițiilor pe flux, în cadrul SIIMD, către contul **Comunicare**, de unde vor fi preluate în lucru de utilizatorul acestuia. Petițiile vor fi transmise către DCRU-SRPMM și fizic, prin condica de predare-primire a documentelor.
4. Petițiile vor fi analizate și evaluate la nivelul șefului SRPMM, în ziua primirii, care poate proceda astfel:
5. Dacă petiția întrunește toate condițiile necesare (formulată în nume propriu, semnată, cu date de identificare ale petiționarului precizate), aceasta va fi distribuită, atât pe fluxul SIIMD, cât și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor. În cadrul machetei SIIMD, șeful SRPMM va indica, în funcție de specificul solicitării, structura de specialitate din cadrul MAP unde va fi transmisă petiția pentru soluționare, conform art. 6, alin. 2 din OG nr.27/2002;
6. Dacă petiția semnalează o problemă menționată de petiționar și în alte petiții transmise anterior, aceasta va fi distribuită, atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**conexare cu dosarul nr. \_\_\_\_\_, clasare și finalizare dosar**”, cât și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor, urmând ca aceasta să fie clasată prin conexare cu petiția la care răspunsul a fost deja transmis (conform art. 10, alin. 2 din OG nr.27/2002), sau să fie clasată dar să primească răspunsul ce va fi întocmit pentru petiția cu care este conexată (conform art. 10, alin.1 din OG nr.27/2002);
7. Dacă petiția este anonimă va fi distribuită, atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**clasare și finalizare dosar** - **anonimă**”, cât și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor, conform art. 7 al OG nr.27/2002;
8. În cazul în care petiționarul nu a precizat datele de identificare, petiția formulată de acesta va fi distribuită, atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**clasare și finalizare dosar - lipsă date de identificare**”, cât și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor, conform art. 7 al OG nr.27/2002;
9. Dacă petiția este eronat adresată MAP va fi distribuită, atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**redirecționare către** *instituția competentă***, informare petiționar și finalizare dosar**”, cât și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor, conform art. 61 al OG nr.27/2002.
10. Petițiile preluate de la șeful SRPMM, atât pe fluxul SIIMD, cât și fizic, de unul dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili vor fi gestionate astfel:
11. Dacă petiția întrunește toate condițiile necesare (formulată în nume propriu, semnată, date de identificare ale petiționarului precizate) o copie a acesteia va fi transmisă cu adresă (model în **Anexa nr. nr. 2**), atât pe fluxul SIIMD, cât și fizic, cu rezoluția ”**rugăm elaborare răspuns către petiționar până la data de zz.ll.aaaa**”, către structura de specialitate din cadrul MAP indicată de șeful SRPMM ca fiind competentă pentru soluționare, conform art. 6, alin. 2 din OG NR.27/2002. Originalul petiției va fi îndosariat la nivelul SRPMM și păstrat pentru arhivare. Pentru conformare la prevederile art. 6, alin. 3 din OG NR.27/2002, dacă structura de specialitate responsabilă nu va transmite răspunsul cu 5 zile înainte de expirarea termenului menționat în adresa cu care a primit petiția, SRPMM va transmite o adresă de revenire (modelul în **Anexa nr. 3**) prin care se va atrage atenția cu privire la apropierea termenului de răspuns și la transferul responsabilității pentru întârziere asupra șefului structurii de specialitate căreia i s-a repartizat petiția pentru soluționare;
12. Dacă petiția semnalează o problemă menționată de petiționar și în alte petiții transmise anterior, aceasta va fi conexată, și clasată; în SIIMD se va înregistra una dintre rezoluțiile următoare: ”**clasare și finalizare dosar prin conexare cu dosarul nr. *xyz***”, dacă răspunsul a fost deja transmis (conform art. 10, alin. 2 din OG NR.27/2002) sau ”**clasare și finalizare dosar prin conexare cu dosarul nr. *xyz*. se va menționa la elaborarea răspunsului pentru dosarul nr. *xyz***” (conform art. 10, alin.1 din OG NR.27/2002);
13. Dacă petiția este anonimă aceasta va fi clasată, conform art. 7 al OG NR.27/2002, dosarul aferent acesteia, deschis în SIIMD odată cu înregistrarea, fiind finalizat cu rezoluția ”**finalizare dosar prin clasare** - **anonimă**”. Fizic, petiția va fi îndosariată pentru arhivare;
14. În cazul în care petiționarul nu a precizat datele de identificare, petiția formulată de acesta va fi clasată, conform art. 7 al OG NR.27/2002, dosarul aferent acesteia, deschis în SIIMD odată cu înregistrarea, fiind finalizat cu rezoluția ”**finalizare dosar prin clasare - lipsă date de identificare**”. Fizic, petiția va fi îndosariată pentru arhivare;
15. Dacă petiția este eronat adresată MAP, conform art. 61 al OG NR.27/2002, se vor întocmi două adrese: una către instituția competentă căreia i se va redistribui petiția (modelul în **Anexa nr. 4**), la care se va Anexa nr. petiția în original, și una către petiționar care va fi informat cu privire la redistribuire (modelul în **Anexa nr. 5**). Ambele adrese vor fi transmise spre aprobare către Secretarul General al MAP, atît pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**vă rugăm să aprobați redirecționarea către** *instituția competentă***, informarea petiționarului și finalizarea dosarului**”, cât și fizic, prin condica de predare-primire.
16. Petițiile distribuite structurilor MAP pentru soluționare sau aprobare redirecționare către alte instituții competente vor fi gestionate astfel:
17. Petițiilor primite spre soluționare li se vor elabora și redacta răspunsul în termenul precizat în adresa SRPMM, stabilit în conformitate cu art. 8, OG nr.27/2002. Conform art. 9 al OG nr.27/2002, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, structura de specialitate responsabilă cu elaborarea răspunsului va solicita, în scris, Secretarului General aprobarea prelungirii termenului de răspuns cu cel mult 15 zile, și va informa SRPMM, prin mesaj electronic, la care se va atașa documentul scanat care atestă aprobarea și perioada prelungirii, la adresa [petitii@map.gov.ro](mailto:petitii@map.gov.ro).

Răspunsul se va redacta cu adresare directă către petiționar, va purta antetul MAP, denumirea structurii MAP care l-a formulat și numărul de înregistrare aferent dosarului petiției, la care se va adăuga indicativul structurii de specialitate, și va fi semnat de conducătorul MAP sau de persoana împuternicită de acesta (Secretarul General, în baza Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr.263/14.03.2018), precum și de șeful compartimentului de specialitate căruia i s-a încredințat soluționarea petiției în baza art. 6, alin. 2 din OG nr. 27/2002, în conformitate cu art. 13 al OG nr.27/2002. Eventualele documente de corespondență întocmite/recepționate de structura de specialitate pentru soluționarea petiției vor fi gestionate la nivelul acesteia (finalizare dosar SIIMD, conexare cu dosarul petiției, arhivare) și nu vor fi predate SRPMM.

La redactarea răspunsului se va verifica, la secțiunea ”**Conexări**” a dosarului din SIIMD aferent petiției, existența unor dosare conexe pentru ca numerele acestora să fie menționate în răspunsul transmis petiționarului.

După aprobare, răspunsul va fi transmis către SRPMM, atât prin transferul dosarului petiției pe fluxul SIIMD la contul **Comunicare** aferent DCRU-SRPMM, cu rezoluția ”**răspuns către petiționar**”, cât și fizic prin condica de predare-primire documente. SRPMM este, în conformitate cu art. 6, alin. 4 din OG nr.27/2002, **unica structură din cadrul MAP responsabilă cu expedierea** acestuia către petiționar. **Structura de specialitate nu va finaliza, în SIIMD, dosarul petiției.** Dosarul petiției va fi finalizat, în cadrul SIIMD, de SRPMM după expedierea răspunsului către petiționar;

1. Petițiile eronat adresate MAP vor fi redirecționate către alte instituții competente cu soluționarea problemelor semnalate, la propunerea șefului SRPMM, și cu aprobarea Secretarului Generalin. Adresele întocmite la nivelul SRPMM și recepționate de Secretarul General vor fi retransmise SRPMM, după aprobare, atât pe fluxul SIIMD, la contul **Comunicare**, cât și fizic prin condica de predare-primire.

1. După primirea răspunsurilor întocmite de structurile de specialitate pentru petițiile distribuite lor pentru soluționare sau a adreselor care aprobă redirecționarea petiției către alte instituții și informarea petiționarului cu privire la redirecționare, personalul SRPMM responsabil cu gestionarea petițiilor primite de MAP, va proceda astfel:
2. Dacă răspunsul va fi expediat prin poștă, documentul de răspuns va fi copiat iar originalul va fi pus în plic la care se va atașa o fișă de Confirmare de Primire. După expediere, dosarul petiției va fi finalizat în SIIMD;
3. Dacă răspunsul va fi expediat prin poșta electronică, documentul de răspuns va fi scanat și transmis petiționarului ca atașament la un mesaj transmis de la adresa [petitii@map.gov.ro](mailto:petitii@map.gov.ro). După expediere, dosarul petiției va fi finalizat în SIIMD;
4. Fizic, documentul de răspuns va fi Anexa nr.t dosarului petiției în copie, dacă este expediat petiționarului prin poștă, sau în original dacă este expediat petiționarului, scanat, prin poșta electronică;
5. Documentele care aprobă redirecționarea petiției către alte instituții și informarea petiționarului cu privire la redirecționare vor fi expediate astfel: primul exemplar al adresei de redirecționare cu petiția în original atașată și primul exemplar al adresei de înștiințare a petiționarului. Exemplarele nr. 2 ale adreselor de redistribuire petiție și, respectiv, informare petiționar și copia petiției vor fi Anexa nr.te dosarului petiției în vederea arhivării.
6. Dosarele petițiilor soluționate și finalizate în SIIMD, vor fi păstrate de SRPMM și vor fi depuse la depozitul arhivei MAP în al doilea an de la constituire, pe bază de inventar și proces-verbal de predare-primire, în conformitate cu art. 9 al Legii Arhivelor Naționale nr.16/1996, republicată.

**8.1.(4) Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii**

|  |  | **Compartimente** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. Crt.** | **Acţiunea** | **SRPMM** | **Structura de specialitate** | **Secretar General** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **5** |
| 1 | a) înregistrarea petițiilor | E |  |  |
| 2 | b) analiza și evaluare în vederea stabilirii instituției competente sau structurii de specialitate ce va formula răspunsul pentru petiții și repartizarea petițiilor consilierilor SRPMM responsabili pentru gestionarea petițiilor, atât fizic cât și pe fluxul SIIMD. | E |  |  |
| 3 | c) clasarea petițiilor anonime sau care nu au date de identificare (nume și adresă de domiciliu) | Cl |  |  |
| 4 | d) realizarea documentelor prin care se vor distribui pentru soluționare petițiile și înaintarea lor către avizare/aprobare | E |  |  |
| 5 | e) distribuirea petițiilor către structurile de specialitate pentru soluționare sau către Secretarul General pentru aprobare redirecționare, atât fizic, prin condica de predare-primiredocumente, cât și electronic, pe fluxul SIIMD | Ap |  |  |
| 6 | f) dacă nu se primește răspunsul cu cinci zile înainte de termenul precizat în adresa de distribuire, întocmirea adresei de revenire prin care se transmite un ultim avertisment referitor la depășirea termenului de răspuns și preluarea responsabilității pentru aceasta și transmiterea ei către structura de specialitate atât fizic, prin condica de predare-primire documente, cît și electronic, pe fluxul SIIMD | E, Ap |  |  |
| 7 | g) elaborarea răspunsului pentru petiționar, semnarea acestuia de către șeful structurii de specialitate și înaintarea lui către Secretarul General responsabil cu aprobarea și ștampilarea răspunsului către petiționar |  | E, Ap |  |
| 8 | h) aprobarea și ștampilarea documentului de răspuns către petiționar (conform Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr. 263/2018) |  |  | A |
| 9 | i) aprobarea redirecționării către o altă instituție competentă, a informării petiționarului cu privire la redirecționare și a finalizării dosarului |  |  | A |
| 10 | j) predarea documentului de răspuns la SRPMM, atât electronic, pe fluxul SIIMD, cât și fizic, prin condica de predare-primire. |  | Ap |  |
| 11 | k) predarea la SRPMM a adresei de redirecționare și a adresei de înștiințare a petentului cu privire la redirecționare atât fizic, prin condica de predare-primire, cât și electronic pe fluxul SIIMD |  |  | Ap |
| 12 | l) expedierea răspunsului către petiționar sau a adresei de redirecționare către altă instituție și a adresei de înștiințare a petiționarului cu privire la redirecționare | Ex |  |  |
| 13 | m) monitorizarea respectării termenului de răspuns | Ap |  |  |
| 14 | n) arhivarea petițiilor | Ah |  |  |

**8.1.(5) Diagrama procesului de gestionare a petițiilor**

**Petiționari**

**8.2. Gestionarea cererilor de audiență**

**Circuitul petițiilor soluționate**

**Circuitul petițiilor redirecționate**

**Circuitul petițiilor anonime**

**Arhiva MAP**

**Secretar General**

**Registratură**

**DCRU - SRPMM**

**Structura de Specialitate**

**Instituții externe**

**8.2.(1) Generalități**

DCRU, prin **SRPMM**, asigură, la nivelul MAP, derularea activităţilor privind gestionarea cererilor de audiență primite la MAP.

MAP are obligația, conform art. 8, alin. 1 din OG nr.27/2002, să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării cererii de audiență, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorbilă.

**8.2.(2) Documente utilizate în cadrul procedurii de sistem pentru gestionarea cererilor de audiență**

* Cereri de audiență;
* Notă de audiență (modelul la **Anexa nr. 6**), întocmite la SRPMM;
* Fișă de audiență (modelul la **Anexa nr. 7**), întocmită de SRPMM.

**8.2.(3) Modul de lucru**

1. Cererile de audiență pot fi transmise MAP de persoane fizice (în nume propriu) și juridice (în numele colectivelor pe care le reprezintă), prin: depunere personală la Registratura MAP, poștă, fax, poștă electronică (prin mesaje transmise la adresa [petitii@map.gov.ro](mailto:petitii@map.gov.ro)).
2. Cererile de audiență vor fi înregistrate de Compartimentul Registratură din cadrul SRPMM, în ziua recepționării, cu numere de documente externe generate de SIIMD.
3. După înregistrare, Compartimentul Registratură va transmite numerele cererilor de audiență pe flux, în cadrul SIIMD, către contul **Comunicare**, de unde vor fi preluate în lucru de utilizatorul acestuia. Cererile de audiență vor fi transmise către DCRU-SRPMM și fizic, prin condica de predare-primire a documentelor.
4. Cererile de audiență vor fi distribuite de șeful SRPMM către unul dintre consilierii din cadrul serviciului responsabili cu gestionarea cererilor de audiență atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**aplicare procedură audiență**”, cât și fizic.
5. Consilierul care preia cererea de audiență elaborează nota de audiență aferentă în două exemplare și, după aprobarea primită de la șeful SRPMM, o transmite către Cabinet Ministru astfel:
6. electronic, pe fluxul SIIMD, la contul departamentului ”Cabinet Ministru” cu rezoluția ”**vă rugăm să evaluați susținerea audienței precum și să desemnați demnitarul care să o acorde**”;
7. fizic, prin condica de predare-primire documente, se va preda exemplarul 1 al notei de audiență căruia i se anexează copia cererii de audiență.
8. Exemplarului 2 al notei de audiență i se va Anexa nr. cererea de audiență în original și va fi îndosariat și păstrat pentru arhivare.
9. Cererea de audiență va fi analizată la nivelul Cabinetului Ministrului unde se va decide cu privire la susținerea audienței:
10. dacă se decide că nu se va da curs cererii de audiență, nota de audiență se va returna SRPMM cu menționarea motivului pentru care s-a ajuns la această decizie;
11. dacă se decide că se va răspunde favorabil cererii de audiență, nota de audiență se va transmite structurii de specialitate care va susține audiența, atât fizic, prin condica de predare-primire a documentelor, cât și pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**aplicare procedură audiențe**”;
12. dacă se decide că audiența va fi susținută la nivelul Cabinetului Ministrului, nota de audiență va transmisă către SRPMM atât fizic, după ce s-a notat data și ora audienței, prin condica de predare-primire a documentelor, cât și pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**aplicare procedură audiențe**”. De asemenea, dacă se consideră oportun, se va solicita, prin menționarea în scris pe nota de audiență, prezența la audiență a unui consilier SRPMM, care să întocmească fișa de audiență. Dacă nu se solicită prezența unui consilier SRPMM, fișa de audiență va fi întocmită la nivelul Cabinetului Ministrului, iar exemplarul necesar pentru arhivare va fi predat SRPMM, prin condica de predare-primire documente. În acest din urmă caz, fișa de audiență va avea numărul de înregistrare al cererii de audiență căruia i se va adăuga indicativul CM.
13. Structura de specialitate care va fi responsabilă cu susținerea audienței, va transmite SRPMM, după primirea notei de audiență de la Cabinetul Ministrului, data și ora la care este programată audiența, printr-un mesaj transmis la adresa [petitii@map.gov.ro](mailto:petitii@map.gov.ro).
14. Consilierii SRPMM vor proceda la anunțarea celui care solicită audiența cu privire la data și ora acesteia. Acestuia i se va solicita să confirme prezența la audiență.
15. La solicitarea demnitarului care va susține audiența, formulată în cadrul mesajului transmis prin poșta electronică menționat la punctul h), la aceasta va participa și un consilier din cadrul SRPMM care, în acest caz, va întocmi fișa de audiență, în două exemplare, ce va fi semnată atît de demnitar cât și de solicitantul audienței. Un exemplar va fi predat solicitantului, cel de-al doilea va fi păstrat la dosarul audienței întocmit la nivelul SRPMM. Fișa de audiență va avea numărul de înregistrare primit de cererea de audiență la care se va adăuga indicativul COM. Dacă nu se solicită prezența unui consilier SRPMM, fișa de audiență va fi întocmită la nivelul structurii de specialitate, iar exemplarul necesar pentru arhivare va fi predat SRPMM, prin condica de predare-primire documente. În acest din urmă caz, fișa de audiență va avea numărul de înregistrare al cererii de audiență căruia i se va adăuga indicativul structurii de specialitate care a întocmit-o.
16. După Anexa nr.rea fișei de audiență la dosarul cererii de audiență, dosarul electronic va fi finalizat, în SIIMD, la nivelul SRPMM.
17. Dosarele cererilor de audiență soluționate și finalizate în SIIMD, vor fi păstrate de SRPMM și vor fi depuse la depozitul arhivei MAP în al doilea an de la constituire, pe bază de inventar și proces-verbal de predare-primire, în conformitate cu art. 9 al Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată.

**8.2.(4) Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii**

|  | | **Compartimente** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. Crt.** | **Acţiunea** | **SRPMM** | **Structura de specialitate/Cabinet Secretar de Stat** | **Cabinet Ministru** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **5** |
| 1 | a) înregistrarea cererilor de audiență | E |  |  |
| 2 | b) realizarea notei de audiență și transmiterea ei la Cabinetul Ministrului | E, Ap |  |  |
| 3 | c) analiza oportunității susținerii audienței |  |  | A |
| 4 | d) transmiterea notei de audiență la SRPMM, dacă nu se va susține audiența |  |  | Ap |
| 5 | e) transmiterea notei de audiență către structura de specialitate care va susține audiența |  |  | Ap |
| 6 | f) anunțarea SRPMM cu privire la data și ora audienței precum și la necesitatea prezenței unui consilier SRPMM |  | Ap | Ap |
| 7 | g) anunțarea solicitantului audienței cu privire la data și ora audienței | Ap |  |  |
| 8 | h) susținerea audienței |  | Ap | Ap |
| 9 | i) întocmirea fișei de audiență | Ap | Ap | Ap |
| 10 | j) predarea fișei de audiență către SRPMM |  | Ap | Ap |
| 11 | k) arhivarea petițiilor | Ah |  |  |

**8.2.(5) Diagrama procesului de gestionare a cererilor de audiență**

**Solicitanți**

**Circuit cerere de audiență**

**8.3. Resurse necesare**

**Circuit fișă de audiență**

**Anunț dată și oră audiență**

**DCRU - SRPMM**

**Registratură**

**Cabinete demnitari**

**Cabinet Ministru**

**8.3.(1) Resurse materiale**

Dotări tehnice performante (calculatoare, reţea de internet rapidă, scanner, multiplicator color).

**8.3.(2) Resurse umane**

Personal specializat în domeniul relațiilor cu publicul și comunicare.

**8.3.(3) Resurse financiare**

Asigurarea sumelor necesare pentru întreținerea și buna funcționare a dotărilor tehnice necesare desfășurării activității.

# Anexe:

Anexa nr. 1: Lista indicativelor structurilor MAP;

Anexa nr. 2: Modelul adresei de distribuire a petițiilor;

Anexa nr. 3: Modelul adresei de avertizare cu privire la apropierea termenului de răspuns;

Anexa nr. 4: Modelul adresei de redistribuire către o altă instituție competentă a unei petiții eronat adresată MAP;

Anexa nr. 5: Modelul adresei de înștiințare a petiționarului cu privire la redistribuirea petiției adresate de el MAP;

Anexa nr. 6: Modelul notei de audiență;

Anexa nr. 7: Modelul fișei de audiență;

Anexa nr. 8: Fișa de evaluare a Procedurii de Sistem.

# Cuprins:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numărul**  **componentei**  **în cadrul**  **procedurii** | **Denumirea componentei din cadrul procedurii** | **Pagină** |
|  | Coperta/pagina de gardă | 1 |
| 1. | Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii de sistem | 2 |
| 2. | Situația edițiilor și a revizuirilor | 3 |
| 3. | Lista cu persoanele la care se difuzează procedura de sistem | 4 |
| 4. | Scopul procedurii de sistem | 5 |
| 5. | Domeniul de aplicare a procedurii de sistem | 5 |
| 6. | Documentele de referinţă aplicabile activităţii procedurate | 6 |
| 7. | Definiţii şi abrevieri | 7 |
| 8. | Descrierea procedurii de sistem | 9 |
| 9. | Anexe | 22 |
| 10. | Cuprins | 23 |