

MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



ORDIN

Nr.....652 / 20.06.....2018

privind aprobarea Procedurii de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor

Având în vedere Referatul de aprobare nr. 117615/24.05.2018 al Unității de Politici Publice,

Luând în considerare prevederile Ordinului secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

În baza Ordinului ministrului apelor și pădurilor nr. 401/04.05.2017 privind aprobarea Procedurii de sistem privind inițierea, elaborarea, aprobarea, revizuirea și arhivarea procedurilor de sistem și operaționale în cadrul Ministerului Apelor și Pădurilor.

În temeiul art. 13 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 20/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Apelor și Pădurilor, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul apelor și pădurilor emite următorul

ORDIN:

Art. 1. – Cu data prezentului ordin, se aprobă Procedura de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2 – Direcțiile Generale/ Direcțiile/ Serviciile/ Compartimentele din structura Ministerului Apelor și Pădurilor duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, care se comunică în format electronic celorlalte direcții din cadrul ministerului în termen de trei zile lucrătoare de la data aprobării, prin grija Unității de Politici Publice.

MINISTRU
Ioan DENES





MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Anexă la Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr. 652

PROCEDURĂ DE SISTEM
privind
Activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la
Ministerul Apelor și Pădurilor

COD: PS-10

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 1 din 23
		Exemplar nr. 1

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii de sistem:**

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ activitatea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Elaborare	MIRON Ionuț	Consilier IA	06.06.2018	
1.2.	Verificare	MARCUSOHN Ruxandra Simona	Șef SRPMM	06.06.18	
1.3.	Verificare	DUMITRU Mihaela Cezarina	Director DCRU	06.06.2018	
1.4.	Avizare	BARCZI Istvan Gyozo	Secretar General Adjunct	13.06.2018	
1.5.	Avizare	DUMITRU Ilie Răsvan	Președinte Comisie de Monitorizare, Secretar General	14.06.2018	
1.6.	Aprobare	DENEȘ Ioan	Ministru	19.06.2018	

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 2 din 23
		Exemplar nr. 1



2. Situația edițiilor și a revizuirilor:

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

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 3 din 23
		Exemplar nr. 1

**3. Lista cu persoanele la care se difuzează procedura de sistem:**

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

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 4 din 23
		Exemplar nr. 1



4. 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 activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare.

- 4.1. Această procedură descrie modul de organizare și desfășurare a activităților de soluționare a petițiilor și solicitărilor de audiență venite din partea publicului;
- 4.2. Asigură continuitatea activității de gestionare a petițiilor și a solicitărilor de audiență, inclusiv în condițiile în care va exista o fluctuație a personalului;
- 4.3. Sprijină auditul/alte organisme abilitate în acțiuni de auditare/control; sprijină managerul în luarea deciziilor.

5. Domeniul de aplicare a procedurii:

5.1. 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 activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate în structură

Pentru obiectivul de comunicare cu publicul se utilizează următoarele metode:

- primirea, repartizarea, soluționarea și expedierea răspunsurilor petițiilor;
- gestionarea audiențelor.

5.3. Principalele sub-activități 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 petițiilor,
- formularea și redactarea răspunsurilor către petiționari, cu respectarea prevederilor legale,

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 5 din 23
		Exemplar nr. 1



- expedierea răspunsurilor către petiționari, conform prevederilor legale,
- organizarea audiențelor și întocmirea documentelor necesare susținerii acestora.

5.4. Compartimentele implicate în procesul activității procedurate

Toate structurile MAP, în funcție de specificul solicitării.

Toate cabinetele demnitarilor, în funcție de problematica audienței.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurate

6.1. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002, cu modificările ulterioare;
- Legea nr.233/2002 pentru aprobarea Ordonanței 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;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr.600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

6.2. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității 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 constituirii 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 și pădurilor nr.401/2017 privind aprobarea Procedurii de sistem privind inițierea, elaborarea, aprobarea, revizuirea și arhivarea procedurilor de sistem și operaționale;
- Hotărârea Guvernului nr.20/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Apelor și Pădurilor, cu modificările și completările ulterioare.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. -
		Nr. de ex. -
		Pagina 6 din 23
		Exemplar nr. 1



7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termen	Definiția
1	Procedură	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității.
2	Procedură de sistem	Describe o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din minister, numite și „proceduri generale”.
3	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată a unei proceduri aprobată și difuzată.
4	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
5	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin poșta 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.
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.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 7 din 23
		Exemplar nr. 1

**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 și Pădurilor
10	DCRU	Direcția de Comunicare și Resurse Umane
11	SRPMM	Serviciul Relații cu Publicul și Mass-Media
12	SIIMD	Sistemul Informatic Integrat de Management al Documentelor - AvanDoc
13	OG	Ordonanța Guvernului
14	HG	Hotărârea Guvernului

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 8 din 23
		Exemplar nr. 1



8. 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 activităților care decurg din îndeplinirea prevederilor OG nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002 și ale HG nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției 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 nefavorabilă.

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 prevăzut 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 activității de soluționare a petițiilor);
- 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

a) 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).

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 9 din 23
		Exemplar nr. 1



- b) **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.
- c) 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.
- d) Petițiile vor fi analizate și evaluate la nivelul șefului SRPMM, în ziua primirii, care poate proceda astfel:
- (i) 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;
 - (ii) 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);
 - (iii) 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;
 - (iv) 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;
 - (v) 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

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 10 din 23
		Exemplar nr. 1



și fizic, unuia dintre consilierii din cadrul SRPMM responsabili cu gestionarea petițiilor, conform art. 6¹ al OG nr.27/2002.

e) 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:

- (i) 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;
- (ii) Dacă petiția semnalează o problemă menționată de petiționar și în alte petiții transmise anterior, aceasta va fi conexasă, 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);
- (iii) 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;
- (iv) 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;
- (v) 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, atât pe fluxul SIIMD, cu rezoluția ”**vă rugăm să aprobați redirectionarea către instituția competentă, informarea petiționarului și finalizarea dosarului**”, cât și fizic, prin condica de predare-primire.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 11 din 23
		Exemplar nr. 1



f) Petițiile distribuite structurilor MAP pentru soluționare sau aprobare redirecționare către alte instituții competente vor fi gestionate astfel:

- (i) 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.

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;

- (ii) 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.

g) 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

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 12 din 23
		Exemplar nr. 1



informarea petiționarului cu privire la redirecționare, personalul SRPMM responsabil cu gestionarea petițiilor primite de MAP, va proceda astfel:

- (i) 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;
 - (ii) 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. După expediere, dosarul petiției va fi finalizat în SIIMD;
 - (iii) 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;
 - (iv) Documentele care aprobă redirecționarea petiției către 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. Exemplele nr. 2 ale adreselor de redistribuire petiție și, respectiv, informare petiționar și copia petiției vor fi Anexa nr.te dosarului petiției în vederea arhivării.
- h) 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) Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. Crt.	Acțiunea	Compartimente		
		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	E		

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 13 din 23
		Exemplar nr. 1



	gestionarea petițiilor, atât fizic cât și pe fluxul SIIMD.			
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-primire documente, cât și electronic, pe fluxul SIIMD	Ap		
6	f) dacă nu se primește răspunsul cu cinci zile înainte de termenul precizat în adresa de distribuie, 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, cât 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	

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 14 din 23
		Exemplar nr. 1

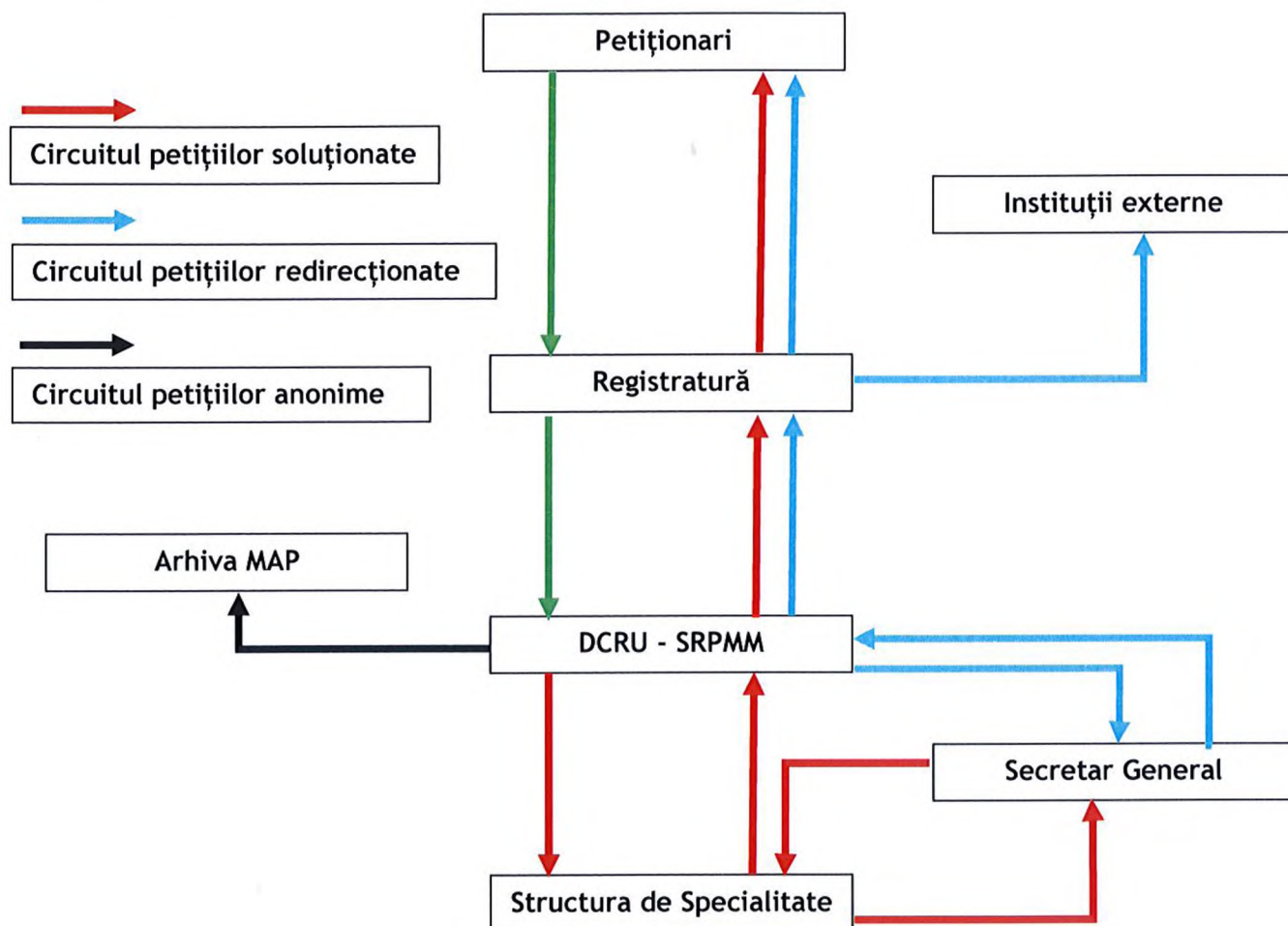


8	h) aprobarea și ștampilarea documentului de răspuns către petiționar (conform Ordinul ministrului apelor și pădurilor nr. 263/2018)			A
9	i) aprobarea redirectionării către o altă instituție competentă, a informării petiționarului cu privire la redirectionare și a finalizării dosarului			A
10	j) predarea 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 redirectionare și a adresei de înștiințare a petentului cu privire la redirectionare atât fizic, prin condica de predare-primire, cât și electronic pe fluxul SIIMD			Ap
12	l) expedierea răspunsului către petiționar sau a adresei de redirectionare către altă instituție și a adresei de înștiințare a petiționarului cu privire la redirectionare	Ex		
13	m) monitorizarea respectării termenului de răspuns	Ap		
14	n) arhivarea petițiilor	Ah		

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 15 din 23
		Exemplar nr. 1



8.1.(5) Diagrama procesului de gestionare a petițiilor



Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 16 din 23
		Exemplar nr. 1



8.2. Gestionarea cererilor de audiență

8.2.(1) Generalități

DCRU, prin **SRPMM**, asigură, la nivelul MAP, derularea activităților 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 nefavorabilă.

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

- a) 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).
- b) Cererile de audiență vor fi înregistrate de Compartimentul Registratură din cadrul SRPMM, în ziua recepționării, cu numere de documente externe generate de SIIMD.
- c) 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.
- d) 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.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 17 din 23
		Exemplar nr. 1



- e) 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 Cabinetul Ministrului astfel:
- (i) electronic, pe fluxul SIIMD, la contul departamentului "Cabinetul Ministrului" cu rezoluția "**vă rugăm să evaluați susținerea audienței precum și să desemnați demnitarul care să o acorde**";
 - (ii) fizic, prin condica de predare-primire documente, se va preda exemplarul 1 al notei de audiență căruia i se anexează copia cererii de audiență.
- f) Exemplarului 2 al notei de audiență i se va Anexa nr. cererea de audiență în original și va fi îndosariat și păstrat pentru arhivare.
- g) Cererea de audiență va fi analizată la nivelul Cabinetului Ministrului unde se va decide cu privire la susținerea audienței:
- (i) 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;
 - (ii) 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**";
 - (iii) 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.
- h) 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.
- i) 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.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 18 din 23
		Exemplar nr. 1



- j) 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 atât 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.
- k) După Anexa nr.rea fișei de audiență la dosarul cererii de audiență, dosarul electronic va fi finalizat, în SIIMD, la nivelul SRPMM.
- l) 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) Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. Crt.	Acțiunea	Compartimente		
		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

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 19 din 23
		Exemplar nr. 1

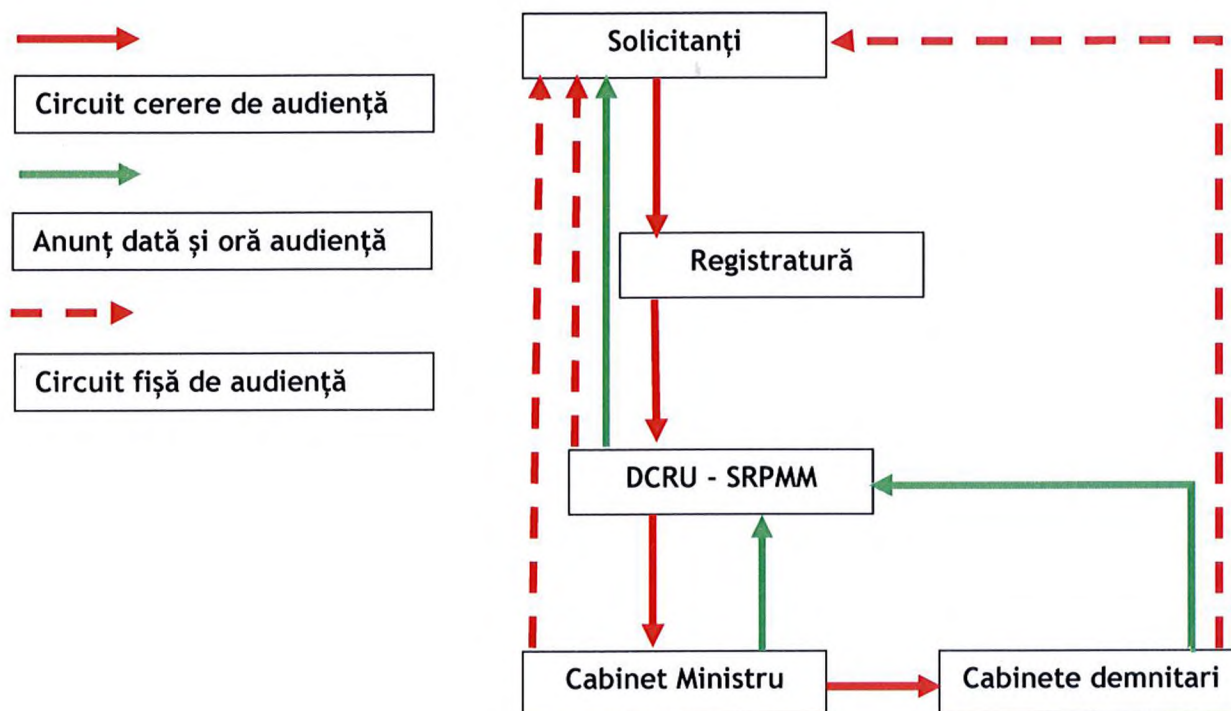


Nr. Crt.	Acțiunea	Compartimente		
		SRPMM	Structura de specialitate/Cabinet Secretar de Stat	Cabinet Ministru
0	1	2	3	5
5	e) transmiterea notei de audiență către structura de specialitate care va susține audiența			Ap
6	f) anunțarea SRPMM cu privire la data și ora audienței precum și la necesitatea prezenței 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		

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 20 din 23
		Exemplar nr. 1



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



Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I Nr. de ex. 3
		Revizia nr. - Nr. de ex. -
		Pagina 21 din 23
		Exemplar nr. 1



8.3. Resurse necesare

8.3.(1) Resurse materiale

Dotări tehnice performante (calculatoare, rețea 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.

9. 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.

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. -
		Nr. de ex. -
		Pagina 22 din 23
		Exemplar nr. 1



10. 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 referință aplicabile activității procedurate	6
7.	Definiții și abrevieri	7
8.	Descrierea procedurii de sistem	9
9.	Anexe	22
10.	Cuprins	23

Ministerul Apelor și Pădurilor Direcția de Comunicare și Resurse Umane	Procedură de sistem privind activitatea de gestionare a petițiilor și cererilor de audiență primite la Ministerul Apelor și Pădurilor Cod: PS-10	Ediția I
		Nr. de ex. 3
		Revizia nr. -
		Nr. de ex. -
		Pagina 23 din 23
		Exemplar nr. 1



Anexa nr. 1 la Procedura de Sistem PS-10

Lista indicativelor AvanDoc ale structurilor MAP:

Nr. Crt.	Structuri	Indicativ
1.	Registratură	R
2.	Cabinet Ministru	CM
3.	Cabinet Secretar de Stat Ape	SSA
4.	Cabinet Secretar de Stat Păduri	SSP
5.	Cabinet Secretar General	SG
6.	Cabinet Secretar General Adjunct	SGA1
7.	Cabinet Secretar General Adjunct	SGA2
8.	Direcția Generală Ape	DGA
9.	Direcția Generală Păduri	DGP
10.	Direcția de Comunicare și Resurse Umane - Serviciul Relații cu Publicul și Mass-Media, IT	COM
11.	Direcția de Comunicare și Resurse Umane - Resurse Umane	RU
12.	Gestiunea și Protecția Informațiilor Clasificate	GPIC
13.	Direcția Afaceri Europene și Relații Internaționale	DAERI
14.	Audit Public Intern	API
15.	Unitatea de Politici Publice	UPP
16.	Inspekția de Stat a Apelor	ISA
17.	Direcția Juridică	DJ
18.	Corp Control	CC
19.	Integritate și Anticorupție	IA
20.	Direcția Economico-Financiară	DEF
21.	Direcția Generală Investiții, Achiziții și Logistică	DGIAL



22.	UMP "Controlul Integrat al Poluării cu Nutrienți"	UMP
23.	Direcția Control Silvic și Cinegetic	DCSC
24.	Direcția Politici și Strategii în Silvicultură	DPSS
25.	Direcția Păduri și Dezvoltare Forestieră	DPDF
26.	Direcția Managementul Resurselor Cinegetice	DMRC
27.	Serviciul Monitorizare Informatică a trasabilității Materialului Lemnos în Silvicultură	SUMAL
28.	Serviciul Control Regim Silvic și Cinegetic	CTRL
29.	Direcția Managementul Resurselor de Apă	DMRA
30.	Direcția Managementul Riscului la Inundații și Siguranța Barajelor	DMRISB
31.	UIP - JointTisza	JT
32.	UIP - Strategia Uniunii Europene pentru Regiunea Dunării	SUERD
33.	UIP - MARSPLAN	MAR
34.	Proiecte POIM	POIM
35.	CONSIB - Ape	CONSIB
36.	CONSIDIG - Ape	CONSIDIG
37.	Comisia de atestare a firmelor pt. studii	GA
38.	Direcția Păduri și Dezvoltare Forestieră - Contracte de Concesiune	DPDFCC
39.	Subsecretar de Stat	SBS



MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa

DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE
SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 2 la Procedura de Sistem PS-10

Către: Cabinet Secretar de Stat

În atenția: _____ - Secretar de Stat

Vă transmitem alăturat copia petiției d-lui/d-nei **Prenume NUME**, înregistrată cu nr. xxxx/zz.ll.aaaa, care ne este transmisă spre soluționare conform O.G. nr.27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare. Vă rugăm să dispuneți analizarea și verificarea aspectelor semnalate și să formulați răspunsul către petiționar **până la data de zz.ll.aaaa**.

De asemenea, vă rugăm ca răspunsul să fie transmis Direcției de Comunicare și Resurse Umane, Serviciul Relații cu Publicul și Mass-Media, semnat și ștampilat, pentru a fi expediat către petiționar, în conformitate cu art. 6, alin. 4 din OG nr.27/2002.

Cu deosebită considerație,

_____,
Șef Serviciu/Director

Elaborat: _____, Consilier _____



MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa

DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE
SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 3 la Procedura de Sistem PS-10

Către: Cabinet Secretar de Stat

În atenția: _____ - Secretar de Stat

Urmare adresei noastre nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa prin care vă transmiteam pentru formulare răspuns copia petiției d-lui/d-nei **Prenume NUME**, înregistrată cu nr. xxxx/zz.ll.aaaa, vă transmitem că mai sunt cinci zile până la termenul de răspuns.

De asemenea, vă comunicăm faptul că, dacă răspunsul nu va fi transmis Direcției de Comunicare și Resurse Umane, Serviciul Relații cu Publicul și Mass-Media, semnat și ștampilat, pentru a fi expediat către petiționar, până la data de zz.ll.aaaa, responsabilitatea întârzierii răspunsului va cădea în sarcina șefului structurii responsabile cu formularea acestuia.

Cu deosebită considerație,

Șef Serviciu/Director

Elaborat: _____, Consilier _____





MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa

DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE
SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 4 la Procedura de Sistem PS-10

Către: *Instituția Competentă*

Vă transmitem alăturat petiția d-lui Prenume **NUME** în vederea analizării și soluționării competente, în baza O.G. nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

Petiția a fost înregistrată la Ministerul Apelor și Pădurilor cu nr. xxxx/zz.ll.aaaa.

Menționăm că petentul a fost informat, cu adresa nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa, că va primi răspunsul la solicitare de la instituția dumneavoastră, în conformitate cu prevederile art 6¹ al OG nr.27/2002.

Cu deosebită considerație,

Secretar General

Șef Serviciu/Director

Elaborat: _____, Consilier _____



MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa

DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE
SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 5 la Procedura de Sistem PS-10

Către: Domnul Prenume NUME

Ref: Petiția nr. xxxx/zz.ll.aaaa

Urmare petiției dumneavoastră nr. xxxx/zz.ll.aaaa vă comunicăm că aceasta a fost redirecționată cu adresa nr. xxxx/COM/zz.ll.aaaa către **Instituția Competentă** în vederea analizării și soluționării competente, în baza art. 6¹ al O.G. nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

În consecință, răspunsul la solicitarea dumneavoastră va fi formulat, în termenul prevăzut de legislația în vigoare, de **Instituția Competentă**.

Cu deosebită considerație,

Secretar General

Șef Serviciu/Director

Elaborat: _____, Consilier _____



MINISTERUL APELOR ȘI PĂDURILOR



Nr. xxxx/COM/zz.II.aaaa

DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE

SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 6 la Procedura de Sistem PS-10

Către: Cabinet Ministru

În atenția: _____, ministru

NOTĂ DE AUDIENȚĂ

Nume și Prenume	Obiectul Audienței	Adresă - Telefon - E-mail
Prenume NUME	Motivul solicitării.	

Persoana desemnată pentru a susține audiența:

(se va completa de către Cabinet Ministru)

NUME: Dl. /Dna. _____

FUNCȚIA: _____

Se solicită prezența unui consilier SRPMM (în cazul în care audiența este susținută de ministru): DA;

NU

Data susținerii audienței:

(se va completa de către persoana desemnată să susțină audiența)

DATA: _____ ORA: _____ SEMNĂTURA _____

Cu deosebită considerație,

Șef serviciu/Director

Elaborat: _____, Consilier _____



Nr. xxxx/indicativ structură/zz.ll.aaaa
DIRECȚIA DE COMUNICARE ȘI RESURSE UMANE
SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Anexa nr. 7 la Procedura de Sistem PS-10

FIȘA DE AUDIENȚĂ

1. Nume solicitant: NUME
2. Prenume solicitant: Prenume
3. Adresa de corespondență:
4. Numărul de telefon:
5. Adresa de e-mail:
6. Expunerea, pe scurt, a obiectului audienței solicitate

7. Funcția, numele și prenumele persoanei care a acordat audiența:

8. Soluția propusă în cadrul audienței:

Data: zz.ll.aaaa
Semnătură solicitant

Semnătură reprezentant MAP

Persoane prezente (nume, prenume, calitate, semnătură):



