



## **SOCIETATEA UTILITĂȚI PUBLICE CERNAVODĂ SRL**

Str Fundătura Viorelelor, nr. 2A, cod 905200 Jud. Constanța

CUI 27477177

J13/1823/2010

Tel: 0241 487 151

E-mail: scupcsact@yahoo.ro



Tip  
document

**PROCEDURĂ DE SISTEM**

Cod:

**PS – 01**

Titlu:

**Activitatea de soluționare a petițiilor**

Nr. total pagini, exclusiv pagina de titlu si anexe:	7
--	---

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/reviziei**

	<b>Nume</b>	<b>Funcția</b>	<b>Semnătura</b>
<b>Elaborat</b>		REFERENT ECONOMIST	
<b>Verificat</b>		CONSILIER JURIDIC	
<b>Aprobat</b>		DIRECTOR GENERAL	

**2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor proceduri**

	<b>Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției</b>	<b>Componenta revizuită</b>	<b>Modalitatea reviziei</b>	<b>Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediție</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
2.1	Ediția I	x	x	
2.2	Ediția I			
2.2.1.	Revizia 1			
2.2.2.	Revizia 2			
2.2.3.	Revizia 3			
2.2.4.	Revizia 4			

### 3. Lista persoanelor/compartimentelor la care se difuzează ediția/revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Structura organizatorică	Funcția	Nume si prenume	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.1.	Aplicare	1	Secretariat	Secretară			
1.2.	Aplicare	1	Administrator	Director General			
1.3.	Aplicare	1	Director Economic	Director Economic			
1.4.	Aplicare	1	Birou Juridic	Şef Birou Juridic			
1.5.	Aplicare	1	Producție	Şef Birou Productie			
1.6.	Evidență/ Arhivare	1	Director Economic	Arhivar			

### Conținutul procedurii

#### 4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește regulile privind desfășurarea activității privind petițiile: primirea, înregistrarea, rezolvarea și comunicarea soluțiilor, compartimentele, persoanele implicate și responsabilitățile acestora.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

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

Sprejina auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control.

#### 5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1 Procedura se referă la activitatea de soluționare a petițiilor adresate S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. și reglementează acțiunile/operațiunile ce se efectuează pentru realizarea activității procedurate, documentele care se întocmesc, compartimentele implicate, precum și responsabilitățile acestora în scopul soluționării petițiilor.

5.2. Activitatea se gestionează de către compartimentul Relații Publice și se realizează cu participarea celorlalte compartimente din S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L., potrivit competențelor și responsabilităților stabilite prin prezenta procedură și alte documente interne.

5.3. Lista compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate, implicate în procesul activității:

- Compartimentele din S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. competente să formuleze răspunsul la petiția adresată S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. , în funcție de obiectul

acesteia.

- Beneficiarii rezultatelor activității procedurate: cetățenii sau organizațiile legal constituite care au formulat petiții, în condițiile legii.

## **6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:**

6.1. Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor (publicată în Monitorul Oficial nr. 296 din 30 aprilie 2002).

6.2. Regulamentul intern al S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. ;

6.3. Fișa postului salariaților cu atribuții în activitatea de soluționare a petițiilor din cadrul S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. ;

## **7. Definiții .**

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	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
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L.
5.	Șef compartiment	Conducătorul compartimentului: director general, , șef birou, șef compartiment
6.	Compartimentul desemnat	Compartimentul/compartimentele căruia/căroro i/li se repartizează petiția pentru a fi soluționată (întocmirea răspunsului la petiție)

## **8. Descrierea procedurii operaționale**

### **8.1. Generalități**

#### **8.1.1. Principii aplicabile activității procedurate:**

- principiul transparenței
- principiul legalității
- principiul imparțialității
- principiul confidențialității

8.1.2. Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a petițiilor formulate de cetățeni, în nume propriu sau de organizațiile legal constituite, în numele colectivelor pe care le reprezintă, adresate S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. .

8.1.3. În cazul în care un petiționar adresează S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

8.1.4. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

8.1.5. Persoanele încadrate la S.C Utilități Publice Cernavodă S.R.L. sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate potrivit prezentei proceduri, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.

8.1.6. Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit legislației muncii următoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute de lege și de prezenta procedură;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului desemnat.

## **8.2. Documente utilizate (denumirea, emitentul, conținutul, rolul și circuitului documentelor)**

Nr. crt.	Denumirea documentului	Emitent/operațiuni	Nr. ex.	Conținut și rol	Circulă la
1.	Registrul de evidență a petițiilor	Compartimentul Relații Publice/întocmire, arhivare	1	Ține evidența petițiilor primite de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Nu circulă
2.	Petiția	Petiționarul (orice cetățean sau organizație legal constituită)	1	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Original: Compartimentul Relații Publice, înregistrare și arhivare; Copie/copii, după caz: la compartimentul desemnat, la Biroul Juridic, la conducătorul care aprobă răspunsul
3.	Rezoluție de solicitare a soluționării	Director general	1	Se adresează compartimentului desemnat și	Compartimentul desemnat, ex.1: înregistrare, rezoluție

	petiției			stabilește termenul pentru formularea răspunsului	șef compartiment, arhivare
4.	Răspunsul formulat pentru soluționarea petiției	Compartimentul desemnat: întocmire, verificare, avizare	2	Conține răspunsul la petiție și se adresează petiționarului	Biroul Juridic - avizare; Compartimentul Relații Publice - ambele ex. Director general- pentru semnare

### **8.3. Resurse necesare**

8.3.1. Resurse materiale: materiale și aparatură de birotică.

8.3.2. Resurse umane: salariatul cu atribuții în activitatea de soluționare a petițiilor din cadrul Compartimentul Relații Publice, salariații din cadrul compartimentelor desemnate să rezolve petițiile, șefii compartimentelor, consilierii juridici.

8.3.3. Resurse financiare: cheltuieli cu expedierea corespondenței către petenți

### **9. Modul de lucru**

9.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității :

Acțiunile/operațiunile în cadrul activității procedurate se realizează în cadrul următoarelor termene:

- a) răspunsul la petiție, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, se comunică petiționarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției; acest termen poate fi prelungit cu cel mult 15 zile de către directorul general al S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. , în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită; pentru soluționarea petițiilor redirecționate de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.;
- b) petițiile greșit îndreptate către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L., se transmit, în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate și se înștiințează petiționarul despre aceasta;

9.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- a) Petițiile formulate în scris se primesc direct de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L și se înregistrează în Registrul de evidență al societății. În situația în care petițiile sunt transmise prin poștă, acestea se primesc la secretariatul societății, care are obligația să le transmită imediat directorului general;
- b) Petițiile formulate prin poștă electronică se recepționează, se tipăresc și se înregistrează în Registrul de evidență al societății;
- c) Se verifică, de către directorul general, dacă soluționarea petiției este de competența S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. În caz afirmativ, directorul general desemnează prin rezoluție compartimentul competent să soluționeze petiția, stabilește termenul de rezolvare a petiției;
- d) În termenul comunicat, se întocmesc, în două exemplare și se semnează răspunsul la petiție , se înaintează șefului compartimentului pentru verificare - dacă răspunsul cuprinde toate aspectele sesizate și avizare. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- e) Biroul Juridic avizează pentru legalitate răspunsul;
- f) Răspunsul la petiție se înaintează directorului general S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L sau persoanei împuternicite de acesta, pentru aprobare/semnare;
- g) După semnarea răspunsului de către directorul general S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L, răspunsul la petiție se va comunica petentului, în termenul prevăzut la pct. 9.1. lit. a), prin

poștă, fax sau e-mail, cu confirmare de primire;

h) Dosarul petiției, care cuprinde petiția, răspunsul la petiție, confirmarea de primire, precum și orice alt document subsecvent petiției, se arhivează la compartimentul desemnat cu soluționarea petiției.

i) Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului se clasează prin rezoluție directorului general;

j) Petițiile greșit îndreptate către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L se transmit autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, în termen de 5 zile de la înregistrare. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L înștiințează petiționarul despre aceasta. Adresa către autoritatea sau instituția competentă să soluționeze petiția în cauză se întocmește de către compartimentul desemnat și se semnează de către directorul general (sau persoana împuternicită de acesta);

k) Petiția prin care sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane angajate la S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;

l) În cazul în care prin petiție se sesizează aspecte care vizează activitatea directorului general/directorilor din cadrul S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L, petiția se transmite spre soluționare Consiliului Local;

m) În cazul în care un petiționar adresează S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate petițiile primite. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție, de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

## **10. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:**

### **10.1. Secretara societății**

a) Primește și înregistrează petițiile în Registrul de evidență al societății;

b) Verifică petiția, sub următoarele aspecte:

b.1. existența semnăturii și a datelor de identificare ale petiționarului;

b.2. dacă problema sesizată a mai fost soluționată, situație în care acționează potrivit pct. 9.2. lit. m)

c) Urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului;

d) Primește și verifică, din punct de vedere al regularității și al existenței semnăturilor, răspunsul formulat de compartimentul desemnat și îl înaintează directorului general pentru semnare; Răspunsul la petiție are numărul cu care a fost înregistrată petiția și data la care a fost semnat;

e) Expediază răspunsul semnat (ex. original) către petiționar, în termenul prevăzut la pct. 9.1. lit. a), prin poștă, fax sau e-mail, cu confirmare de primire;

### **10.2. Salariatul desemnat să soluționeze petiția și să formuleze răspunsul:**

a) Verifică aspecte reclamate, întocmește, în termenul comunicat, răspunsul la petiție și semnează un exemplar al documentelor pe care le înaintează șefului compartimentului

b) Transmite petițiile greșit îndreptate, însoțită de adresa de înaintare, către autoritățile sau instituțiile publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, în termen de 5 zile de la înregistrare și înștiințează petiționarul despre aceasta;

c) Propune clasarea petițiilor anonime sau a celor în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului;

### **10.3. Șeful Biroului Juridic**

- a) Avizează răspunsul la petiție sub aspectul legalității. În cazul unui aviz nefavorabil, menționează motivele și temeiul legal;
- b) Răspunde de legalitatea soluțiilor avizate.

### **10.4. Directorul General**

- a) Răspunde de organizarea activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor adresate S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L;
- b) Dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- c) Semnează răspunsul la petiție și adresele de înaintare a petițiilor greșit îndreptate către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.

### **11. Formulare - anexe:**

Formularul PL - 01.01: Registrul de evidență a societății - anexa nr. 1

Formularul PL - 01.02: Răspunsul la petiție - anexa nr. 2