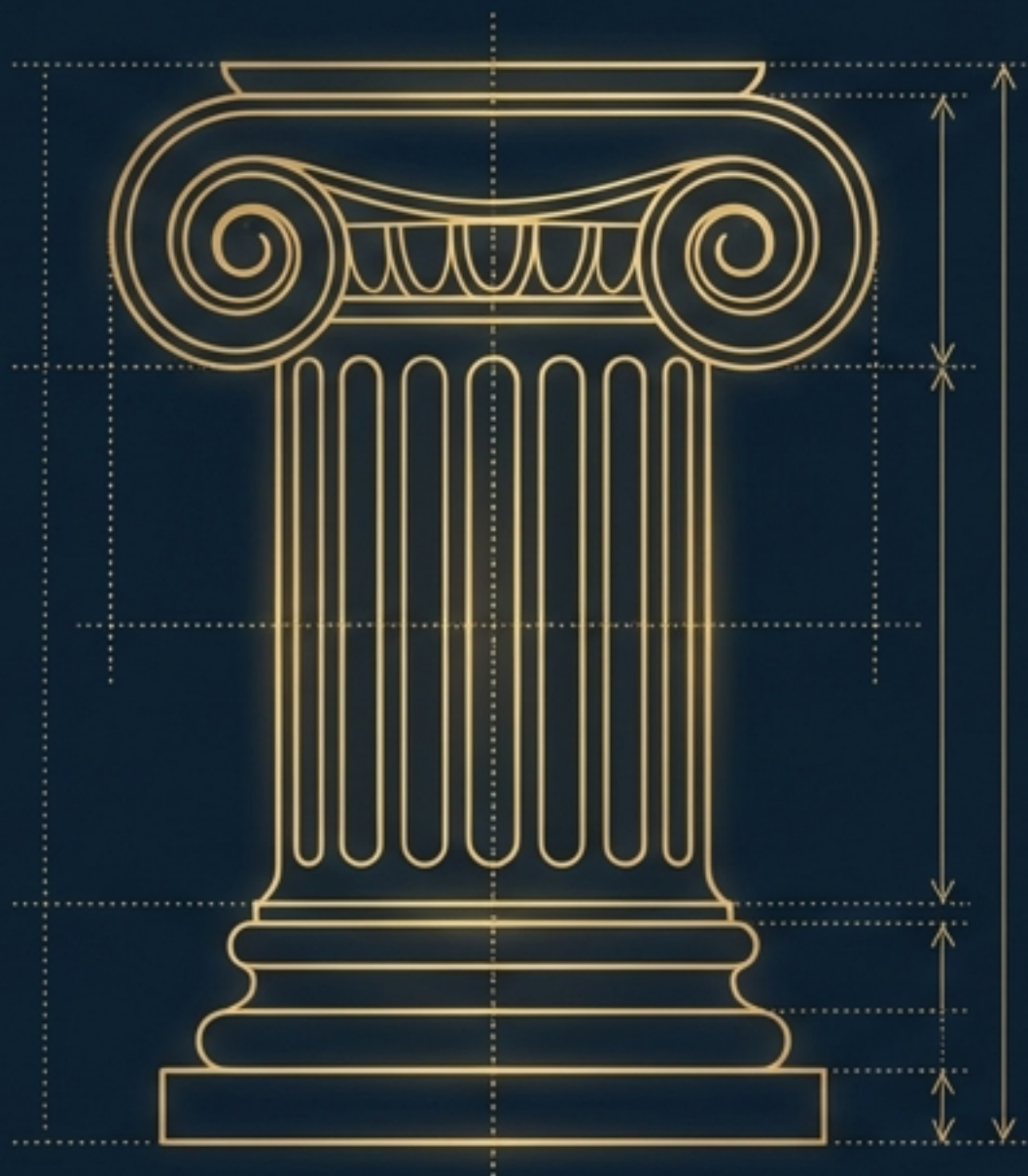


Ghidul Complet pentru Soluționarea Petițiilor

O perspectivă procedurală conform Ordonanței nr. 27/2002



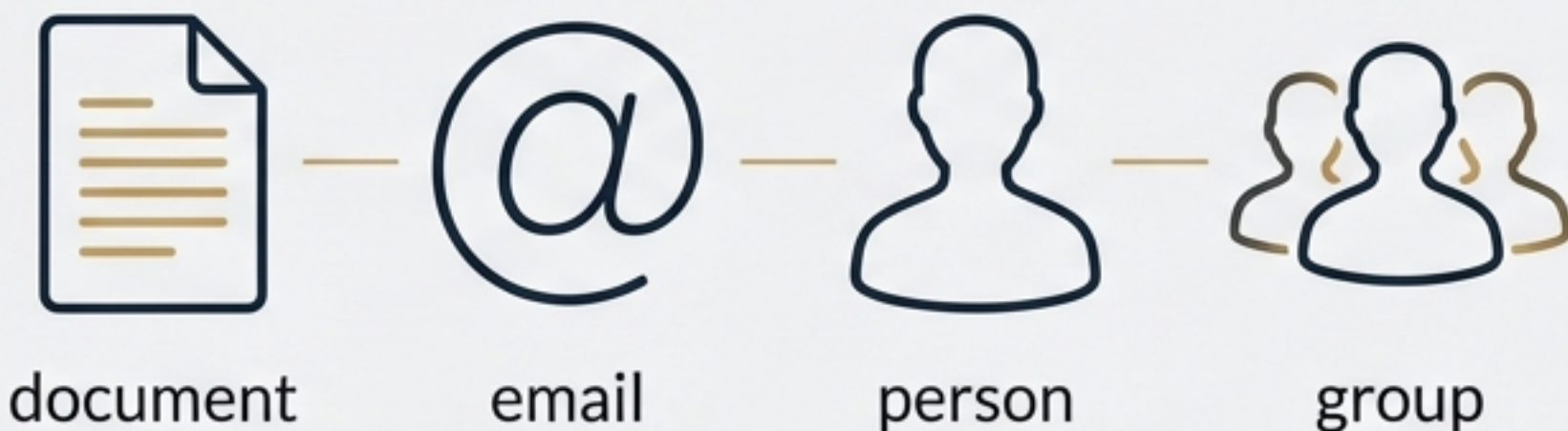
Autorități și Instituții Publice din România

Fundamentul Procesului: Definiție și Răspundere Directă

Ce Este o Petiție?

În sensul legii, o petiție este orice cerere, reclamație, sesizare sau propunere formulată în scris sau prin poștă electronică.

Poate fi adresată de un cetățean sau de o organizație legal constituită în numele unui colectiv.



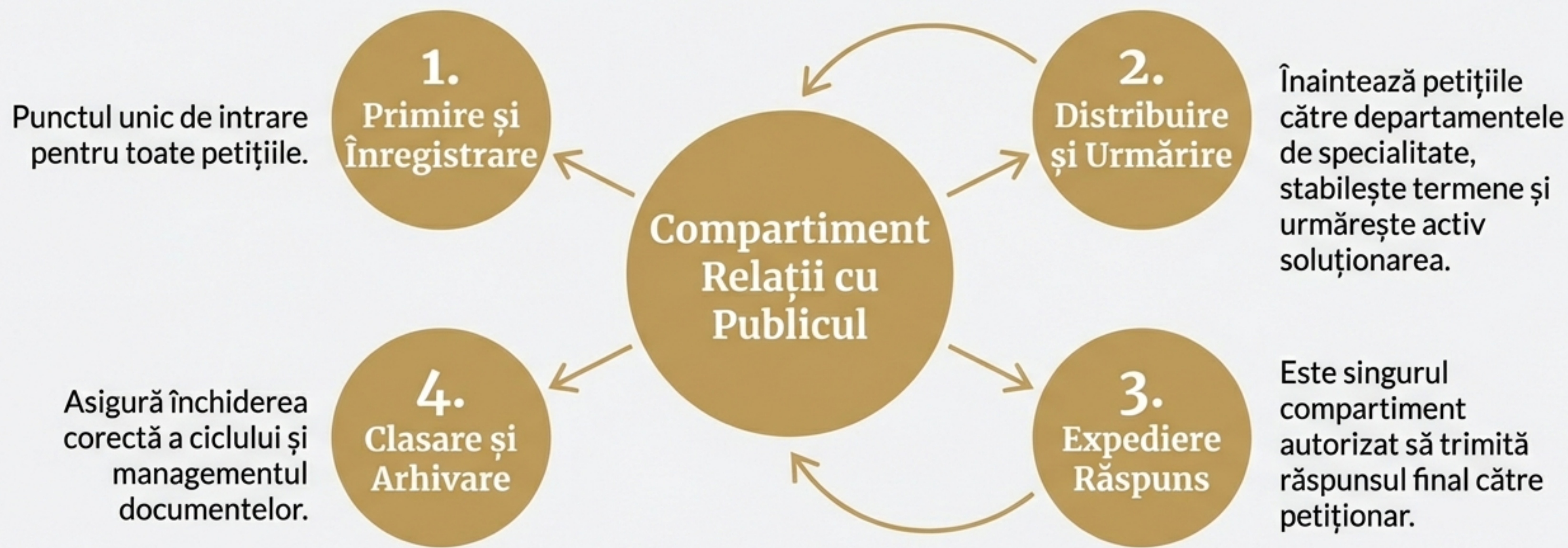
Cine Răspunde?



Conducătorii autorităților și instituțiilor publice... sunt **direct răspunzători** de **buna organizare** și desfășurare a activității de **primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor**, precum și de **legalitatea soluțiilor** și **comunicarea** acestora în termenul legal.

Centrul de Comandă: Rolul Esențial al Compartimentului pentru Relații cu Publicul

Fiecare instituție publică este obligată să organizeze un compartiment distinct, cu **rol de pivot central** în gestionarea petițiilor.



Călătoria unei Petiții, Etapa 1: Primirea și Înregistrarea

Primirea Petiției



Compartimentul pentru Relații cu Publicul recepționează petiția (scris sau e-mail).

Înregistrarea și Atribuirea Numărului Unic



Petiția primește un număr unic de înregistrare. Acesta este momentul de la care încep să curgă termenele legale.

Înregistrarea corectă este piatra de temelie pentru un proces legal și transparent.

Navigarea Excepțiilor (I): Petițiile Greșit Îndreptate

Ce se întâmplă când o petiție ajunge la instituția greșită?



1. Identificare

Compartimentul pentru Relații cu Publicul constată că problema nu este de competența sa.



2. Acțiune Imediată

Petiția este trimisă autorității competente.



3. Notificare

Petiționarul este înștiințat despre redirectionare.



5 ZILE

Termenul maxim de la înregistrare pentru a trimite petiția către instituția competentă.

Navigarea Excepțiilor (II): Petițiile Anonime

Fără Date de Identificare



Petițiile anonime (cele fără datele de identificare ale petiționarului) nu se iau în considerare și se clasează.

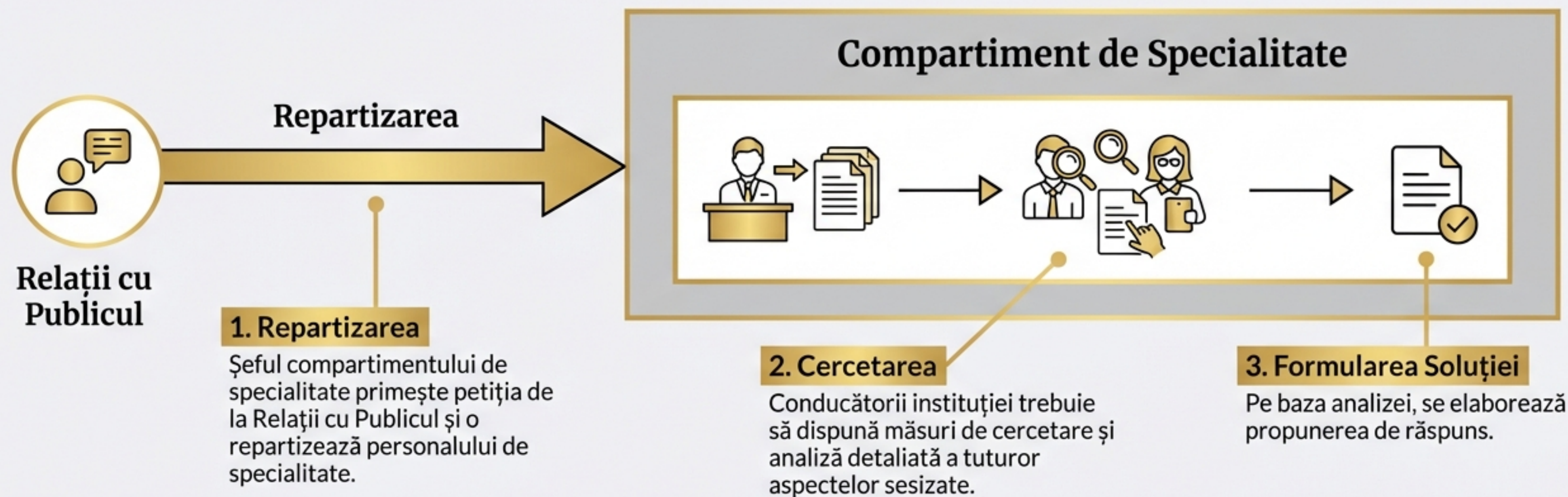
Cazuri de Hărțuire



Atenție! Regula nu se aplică petițiilor care se referă la cazuri de hărțuire pe criteriu de sex sau hărțuire morală. Acestea **trebuie** analizate.

Dacă analiza relevă posibile elemente ale unei infracțiuni (hărțuire sexuală, agresiune, abuz în funcție), există obligația sesizării de îndată a organelor de urmărire penală.

Călătoria unei Petiții, Etapa 2: Analiza de Specialitate



"Pentru soluționarea legală a petițiilor... se vor dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate."

Asigurarea Integrității: Incompatibilități și Conflicte de Interes



O petiție care vizează activitatea unei persoane nu poate fi soluționată de acea persoană sau de un subordonat al acesteia.



Intervenții Ilegale

Funcționarii nu pot interveni sau depune stăruință pentru soluționarea petițiilor în afara cadrului legal.



Primire Directă

Este interzisă primirea unei petiții direct de la petent, ocolind procedura de înregistrare și repartizare oficială.

Termenele Legale: Ceasul Ticăie



30

Termenul Standard

Zile de la înregistrare pentru a comunica răspunsul. Termenul curge de la înregistrarea la instituția competentă în cazul petițiilor redirectionate.



+15

Prelungirea Standard

Zile. Prelungirea se poate acorda de către conducătorul instituției pentru cercetări amănunțite. Petiționarul trebuie notificat în prealabil.



+30

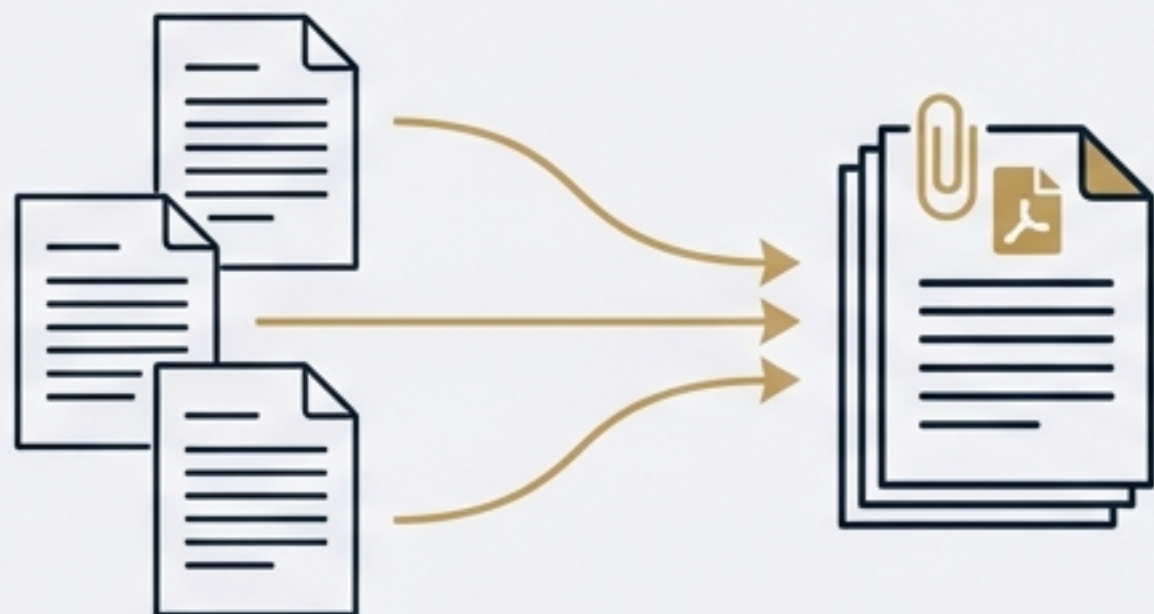
Prelungirea Specială

Zile. O prelungire excepțională, aplicabilă doar în domeniul energiei și gazelor naturale.

Gestionarea Volumului: Petițiile Repetate ('în cascadă')

Scenario 1

Mai multe petiții, aceeași problemă, înainte de răspuns



Acțiune:

Conexare. Petițiile se vor conecta.

Rezultat:

Se va trimite un singur răspuns care face referire la toate petițiile primite.

Scenario 2

O nouă petiție, același conținut, după ce s-a răspuns deja



Acțiune:

Clasare.

Rezultat:

Petiția se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns. Nu se mai trimite un nou răspuns.

Călătoria unei Petiții, Etapa 3: Soluționarea și Comunicarea Răspunsului



Temei Legal

Răspunsul trebuie să indice, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.



Semnătura Dublă

Trebuie semnat de conducătorul instituției (sau persoana împuternicită) **ȘI** de șeful compartimentului care a soluționat petiția.



Expediere Centralizată

Răspunsul se expediază **exclusiv** de către Compartimentul pentru Relații cu Publicul.

The diagram shows a template for a petition response. It includes a header with a circular logo, followed by several lines of text. A large block of text is represented by horizontal lines. At the bottom, there are two signature lines, each with a signature icon and a placeholder for a name and title. A large arrow points from the three key requirements on the left towards the form.

Placeholder text: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam quis ex ea commodo consequat.

Signature lines:
Name name name
Conducătorul instituției
Name name name
Soluționat title



Închiderea Ciclului: Arhivare și Analiză Semestrială

Faza Finală a Petiției



După expedierea răspunsului, Compartimentul pentru Relații cu Publicul clasează și arhivează dosarul petiției.

Privirea de Ansamblu Strategică



Date pentru Îmbunătățire Continuă

Semestrial, autoritățile publice sunt obligate să analizeze activitatea proprie de soluționare a petițiilor.

Analiza se bazează pe un raport detaliat, întocmit de Compartimentul pentru Relații cu Publicul.

Consecințele Nerespectării: Abateri Disciplinare

Următoarele fapte constituie abateri disciplinară și se sancționează conform Statutului Funcționarilor Publici sau legislației muncii:



a) Nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor.

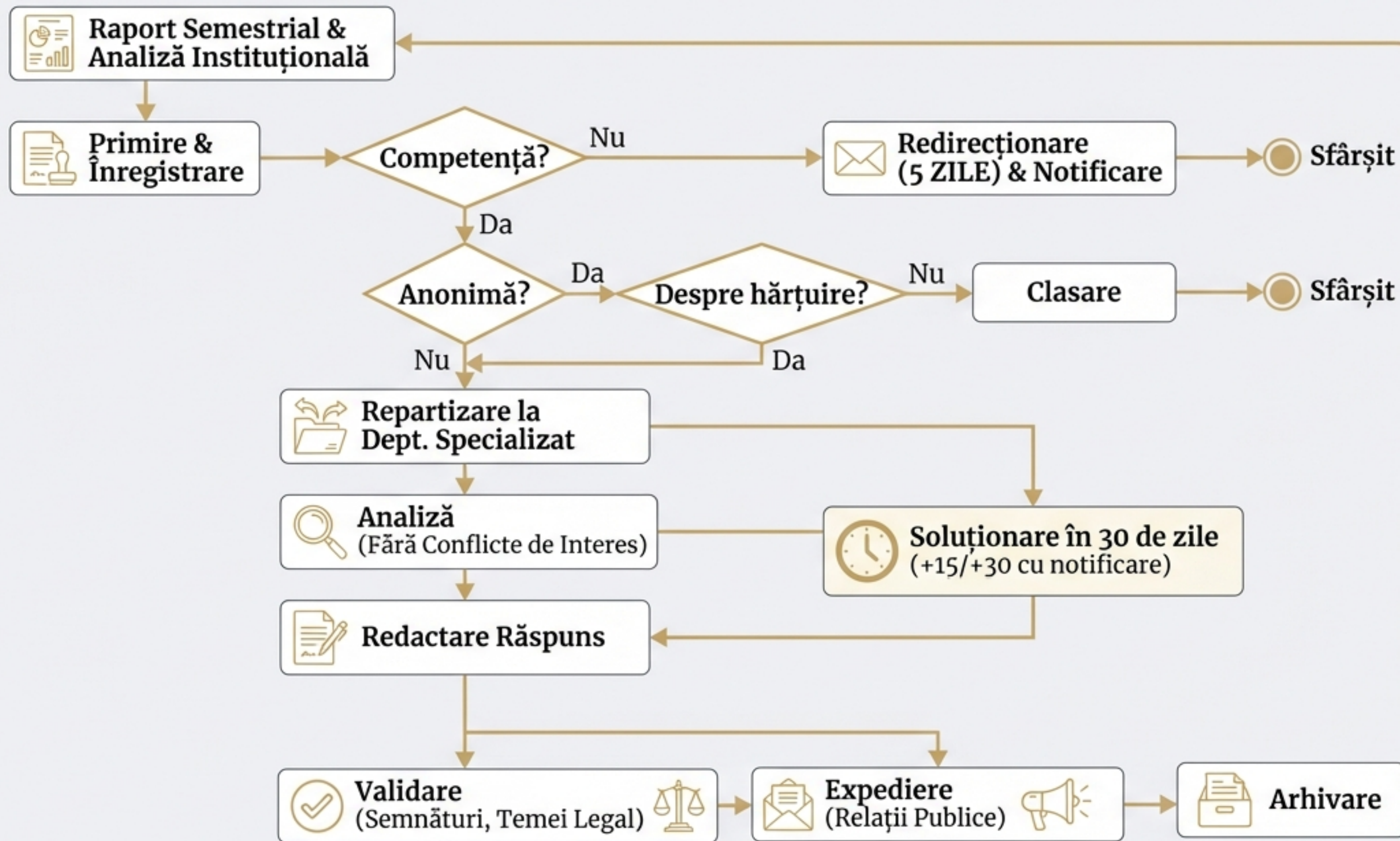


b) Intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal.



c) Primirea directă de la petiționar a unei petiții, fără a fi înregistrată și repartizată oficial.

Procesul Complet dintr-o Privire: Harta Călătoriei unei Petiții



Dincolo de Procedură: Principii pentru o Administrație Excelentă

Responsabilitate



Conducerea este direct și personal implicată în asigurarea unui proces corect și legal. Nu este o sarcină delegabilă.



Integritate



Regulile stricte privind conflictele de interes și fluxul oficial al documentelor garantează un proces transparent și echitabil pentru fiecare cetățean.



Performanță



Analiza semestrială transformă activitatea de petiționare dintr-o obligație reactivă într-un instrument proactiv de îmbunătățire a serviciilor publice.



Respectarea acestei ordonanțe nu este doar o obligație legală, ci o demonstrație a angajamentului față de un serviciu public de înaltă calitate.