



ANEXA NR. 1
LA DISPOZIȚIA PRIMARULUI NR. 32/24.01.2014

P R O C E D U R A
privind organizarea audiențelor

I. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ - LEGISLAȚIA APLICATĂ

- Legea 52/2003, cu modificările și completările ulterioare, privind transparența decizională în administrația publică;
- Legea 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, privind liberul acces la informațiile de interes public,
- Legea 215/2001, cu modificările și completările ulterioare, privind administrația publică locală,
- OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Orașului Eforie

II. PRINCIPII:

Pe parcursul întregului proces de organizare a programului de audiențe trebuie avute în vedere următoarele principii:

- Nediscriminare;
- Neutralitatea;
- Continuitate;
- Tratament egal;
- Transparența;

III. SCOPUL PROCEDURII:

Scopul acestei proceduri este:

- a) Stabilirea unui set unitar de reguli privind organizarea audiențelor la nivelul Primăriei Orașului Eforie
- b) Stabilirea responsabilităților privind programul de audiențe;

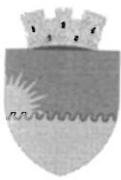
IV. DOMENIUl:

Procedura privind programul de audiențe se aplică la nivelul Primăriei Orașului Eforie

V. DESCRIEREA PROCEDURII:

Audiența reprezintă o întrevedere acordată unui solicitator de către o persoană care deține o funcție de răspundere. După natura lor, audiențele se pot împărti în sesizări și reclamații, cereri cu privire la o problemă sau alta care interesează solicitantii, propuneri de perfecționare a activității.

Uneori, persoanele care dețin funcții de răspundere, pot invita în audiență o serie de persoane care au ridicat prin petițiile lor probleme deosebite sau propuneri interesante în



R O M Â N I A
J U D E Ț U L C O N S T A Ț A
O R A Ș U L E F O R I E

vederea unei mai bune cunoașteri și elaborării unor decizii cât mai adecvate situației respective.

Prin organizarea și programarea audiențelor este necesar să se asigure timpul suficient pentru audiere și totodată să se evite pe cât posibil, așteptările. Se necesită confidențialitatea asupra problemelor și a persoanelor discutate.

Atitudinea față de persoanele care vin în audiență trebuie să fie caracterizată prin solicitudine, polițe, deferență, amabilitate, cu atât mai mult cu cât respectivele persoane nu vin de cele mai multe ori de plăcere, ci îndemnate de o serie de insatisfacții sau de nevoi pe care le au.

Prin dispoziție a primarului se stabilesc persoanele responsabile de ținerea audiențelor și programul acestora. Acestea pot fi primarul, viceprimarul, secretarul, administratorul public, șefii de compartimente, personalul încadrat în cabinetul primarului (consilieri).

Toate persoanele care acordă audiențe trebuie să organizeze și să asigure primirea în audiență în zile și la ore determinate și făcute publice prin afișare. Afișarea se va realiza atât la sediul instituției, cât și pe pagina oficială de internet a Primăriei Orașului Eforie.

Înscrierea în audiență se face pe bază programărilor, în temeiul cererii scrise, telefon sau e-mail către funcționarii desemnați de către primar în acest scop. Solicitările se depun cu cel puțin 72 de ore înainte în cazul audiențelor ținute de către primar și cu cel puțin 48 de ore înainte în celelalte cazuri.

Persoanele care solicită audiență pentru soluționarea de probleme care fac obiectul proceselor care se află pe rolul instanțelor judecătoarești sau asupra cărora instanța s-a pronunțat nu au dreptul de a solicita înscrierea în audiență.

Persoanele care solicită audiență pentru soluționarea de probleme care nu sunt de competența Primăriei Orașului Eforie nu vor fi înscrise pe lista de audiențe, ci vor fi consiliate și direcționate către instituțiile sau autoritățile competente pentru rezolvarea problemei. Persoanele care au primit un răspuns final în urma audienței acordate de primarul orașului Eforie nu mai pot beneficia de încă o audiență având același obiect.

Persoanele desemnate de către primar să răspundă de activitatea de organizare a audiențelor elaborează fișe de înscriere în audiență și registre de audiere. Fișele de înscriere în audiență sunt completate de cei ce solicită audiență și cuprind: data, numele și prenumele solicitantului, funcția, locul de muncă, adresa, numărul de telefon, obiectul audienței. Registrul de audiențe are aceleași rubrici ca și fișa dar mai are în plus rubrica pentru cui i se repartizează cazul și modul de rezolvare. Totodată au obligația să urmărească prin scadențarul de termene modul în care au fost analizate și rezolvate problemele ridicate de petiții, informându-i pe aceștia asupra rezultatelor chiar dacă ele nu sunt cele dorite de petent. Deasemenea vor informa operativ conducerea în cazul oricărei abateri de la respectarea hotărârii de rezolvare a problemelor ridicate de cetăteni.

Solicitanților li se va comunica telefonic sau în scris numărul de ordine, data și ora audienței.

Introducerea cetătenilor se face, de regulă, în ordinea înscrierii lor.

Primirea în audiență a solicitatorilor se va realiza, de regulă, într-un interval orar cuprins în limitele programului de lucru cu publicul, într-o anumită zi a săptămânii. În cazul în care numărul solicitanților care se înscriu pentru audiență este în mod frecvent ridicat, audiențele se vor organiza în două sau mai multe zile pe săptămână, pentru a asigura primirea în condiții optime a tuturor solicitanților.



R O M Â N I A
J U D E Ț U L C O N S T A N Ț A
O R A Ș U L E F O R I E

Deși timpul de audiere este diferit de la caz la caz, în funcție de complexitatea problemelor ridicate se va încerca, pe cât posibil, limitarea audiențelor la un interval de timp astfel încât să poată fi primiți toti solicanții programati pentru ziua respectivă.

Timpul alocat unei audiențe nu poate fi mai mic de 5 minute și mai mare de 15 de minute.

Într-o zi de audiențe, timpul rezervat pentru audiențe nu poate fi mai mare de 180 de minute (maximum 12 persoane înscrise), pentru desfășurarea în bune condiții a activității instituției.

Dacă problemele ridicate de către solicitatorul audienței se extind în afara sferei de răspundere a persoanei care îl primește în audiență, acest lucru îi va fi comunicat solicitatorului de la data înscriserii în audiență, prin grija persoanei care face programarea pentru audiență.

In cazul în care, pe durata desfășurării audienței, se constată că problema ridicată de către petent se interconetează cu aria de răspundere a unui alt compartiment, se va evita, pe cât posibil, trimiterea petentului pentru înscriserea la o altă audiență (la conducătorul altui compartiment) și se vor face demersuri pentru soluționarea problemei prin:

- invitarea conducătorului compartimentului respectiv să ia parte la audiență, dacă acest lucru este posibil;
- invitarea funcționarului de execuție din compartimentul respectiv, care are pe fișa postului atribuții cu privire la problema ridicată de către solicitator;
- corespondență internă.

VI. RESPONSABILITĂȚI:

Primar

- desemnează persoanele care țin audiențe și aproba programul de audiențe;
- desemnează persoanele care să răspundă pentru activitatea de organizare a audiențelor;
- acordă audiență personal sau prin consilierii săi (atunci când programul nu îi permite).

Secretarul orașului/ Viceprimarul / Administratorul public / Șefii de compartimente

- acordă audiență conform programului aprobat de către primar;
- participă, dacă sunt soliciatați, la audiențele acordate de către primar;

Funcționarii desemnați de către primar să răspundă de activitatea de organizare a audiențelor:

- fac cunoscut programul de audiențe;
- primesc cererile de audiență și întocmesc registrul audiențelor;
- realizează programarea audiențelor;
- comunică programarea audiențelor solicanților;
- pregătesc dosarul audiențelor
- invită alte persoane la audiențe;
- participă la audiență și întocmesc notele de audiență cu măsurile stabilite;
- urmăresc modul de realizare a acestora pe care îl consemnează în registrul de audiente;
- comunică modul de soluționare persoanei audiate.



R O M Â N I A
J U D E Ț U L C O N S T A N Ț A
O R A Ș U L E F O R I E

VII. DISPOZITII FINALE:

Procedura va fi difuzată personalului care execută sau participă la activitatea de audiență.

Această procedură se aplică începând cu data aprobării de către conducătorul instituției.

Prevederile prezentei proceduri se completează cu dispozițiile legale în vigoare aplicabile domeniului de activitate.

VIII ANEXE

Anexa nr. 1.1 – cerere de înscriere în audiență

Anexa nr. 1.2 – registrul de audiențe