

Aprob

# **PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND TRATAREA RECLAMATIILOR**

Cod: PO - 10 - 4

Editia 1   Revizia   Data

Avizat  
Presedinte Comisia de Monitorizare

Verificat  
Conducator compartiment

Elaborat

UNITATEA Primaria Exemplu	Procedura operationala - Tratare reclamatii	Editia: 1
		Revizia:
Compartimentul Model	PO - 10 -4	Exemplarul nr.: 1
		Pagina: 2 din 12

Numarul componentei in cadrul procedurii documentate	Denumirea componentei din cadrul procedurii documentate
	Pagina de garda
	Cuprins
1.	Scop
2.	Domeniu de aplicare
3.	Documente de referinta
4.	Definitii si abrevieri
5.	Descrierea procedurii
6.	Responsabilitati
7.	Formular evidenta modificari
8.	Formular analiza procedura
9.	Formular distribuire procedura
10.	Anexe

UNITATEA Primaria Exemplu	Procedura operationala - Tratare reclamatii	Editia: 1
		Revizia:
Compartimentul Model	PO - 10 -4	Exemplarul nr.: 1
		Pagina: 3 din 12

## 1. Scop

- 1.1. Stabileste modul de realizare a activitatii, compartimentele si persoanele implicate.
- 1.2. Da asigurari cu privire la existenta documentatiei adecvate derularii activitatii.
- 1.3. Asigura continuitatea activitatii, inclusiv in conditii de fluctuatie a personalului.
- 1.4. Sprijina auditul si/sau alte organisme abilitate in actiuni de auditare si/sau control, iar pe manager, in luarea deciziei.
- 1.5. Aplicarea unitara a unui set de reguli privind redactarea actelor si reglementeaza tratarea petitiilor si reclamatilor apartinand de Primaria Exemplu.

## 2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplica de catre compartimentul Model din Primaria Exemplu pentru preluarea, tratarea si rezolvarea petitiilor si reclamatilor.

UNITATEA Primaria Exemplu	Procedura operationala - Tratare reclamatii	Editia: 1
		Revizia:
Compartimentul Model	PO - 10 -4	Exemplarul nr.: 1
		Pagina: 4 din 12

### 3. Documente de referinta

#### 3.1. Reglementari internationale

- REGULAMENT nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor).

#### 3.2. Legislatie primara

- HG nr. 585/2002 actualizata pentru aprobarea Standardelor nationale de protectie a informatiilor clasificate in Romania;

- Legea nr. 62/2011 a dialogului social, republicata si actualizata;

- Legea nr. 227/2015 privind Codul Fiscal, actualizata;

- Legea nr. 286/2009 privind Codul Penal, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Legea nr. 135/2010 privind Codul de procedura penala, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Legea nr. 287/2009 privind Codul Civil, republicata;

- Legea nr. 134/2010 privind Codul de procedura civila, republicata;

- Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii, republicata si actualizata;

- Legea nr. 16/1996 a Arhivelor Nationale, republicata;

- OG nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, cu modificarile si completarile ulterioare.

#### 3.3. Legislatie secundara

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entitatilor publice.

#### 3.4. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entitatii publice

- Regulament de organizare si functionare de la Primaria Exemplu;

- Regulament de ordine interioara;

- Ghid pentru realizarea procedurilor de sistem si operationale;

- Proceduri documentate;

- Fise de post;

- Organigrama.

UNITATEA Primaria Exemplu	Procedura operationala - Tratare reclamatii	Editia: 1
		Revizia:
Compartimentul Model	PO - 10 -4	Exemplarul nr.: 1
		Pagina: 5 din 12

## 4. Definitii si abrevieri

### 4.1. Definitii

Nr. Crt.	Termenul	Definitia si/sau, daca este cazul, actul care defineste termenul
1.	Entitate publica	Autoritate publica, institutie publica, companie/societate nationala, regie autonoma, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritoriala este actionar majoritar, cu personalitate juridica, care utilizeaza/administreaza fonduri publice si/sau patrimoniu public.
2.	Compartiment	Directie Generala, Directie, Departament, Serviciu, Birou, Comisii, inclusiv institutie fara personalitate juridica aflata in subordinea, coordonarea sau sub autoritatea entitatii.
3.	Conducator compartiment	Director General, Director, sef Departament, sef Serviciu, sef Birou.
4.	Procedura documentata	Modul specific de realizare a unei activitati sau a unui proces, editat pe suport de hartie sau in format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem si proceduri operationale.
5.	Procedura de sistem (procedura generala)	Describe un proces sau o activitate care se desfasoara la nivelul entitatii publice aplicabil (aplicabila) majoritatii sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publica.
6.	Procedura operationala (procedura de lucru)	Procedura care descrie un proces sau o activitate care se desfasoara la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fara aplicabilitate la nivelul intregii entitati publice.
7.	Editie procedura	Forma actuala a procedurii; editia unei proceduri se modifica atunci cand deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci cand modificarile din structura procedurii depasesc 50% din continutul reviziei anterioare.
8.	Revizie procedura	Actiunea de modificare, respectiv adaugare sau eliminare a unor informatii, date, componente ale unei editii a unei proceduri, modificari ce implica, de regula, sub 50% din continutul procedurii.

UNITATEA Primaria Exemplu	Procedura operationala - Tratare reclamatii	Editia: 1
		Revizia:
Compartimentul Model	PO - 10 -4	Exemplarul nr.: 1
		Pagina: 6 din 12

#### 4.2. Abrevieri

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Abrevierea</b>	<b>Termenul abreviat</b>
1.	EP	Entitate publica
2.	PO	Procedura operationala
3.	PS	Procedura de sistem
4.	E	Elaborare
5.	V	Verificare
6.	A	Aprobare
7.	Ap.	Aplicare
8.	Ah.	Arhivare