



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRR A pO

01

Ed.: 1

Rev.: 0

Pag.: 1 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

IPC nr. 43/08.06.2023

Entitatea publică: Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea

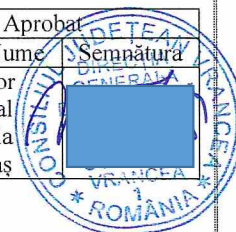
Departamentul : Directia Juridica, Contencios si Relatii cu Publicul
Biroul Strategii, Relatii Publice, Registratura si Arhiva

Cod: BRR A PO 01

Ediția : 1

Revizia: -

Data	Elaborat		Avizat		Verificat		Aprobat	
	Funcția/Nume	Semnătura	Funcția/Nume	Semnătura	Funcția/Nume	Semnătura	Funcția/Nume	Semnătura
	Sef Birou Craciun Alina		P.C. Ghetu Ionica		Director juridic Ghetu Ionica		Director General Daniela Nicolaș	





PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO

01

Ed.: 1

Rev.: -0

Pag.: 2 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

2. CUPRINS

Nr. crt	Denumirea componentei din cadrul procedurii formalizate	Pagina
1	Pagina de gardă	1
2	Cuprins	2
3	Scopul procedurii	3
4	Domeniul de aplicare	3
5	Documente de referință	3
6	Definiții și abrevieri	4
7	Descrierea procedurii	4,5
8	Responsabilități	5
9	Formular evidență modificări	5
10	Formular analiză procedură	6
11	Listă de difuzare a procedurii	6
12	Anexe	7,8



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO
01

Ed.: 1 Rev.: 0

Pag.: 3 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

3. SCOPUL

3.1 Prezenta procedura reglementeaza activitatea de audienta acordata de catre directorul general, directorul general adjunct DPPC, directorul general DPPD, directorul economic, directorul juridic din cadrul DGASPC Vrancea.

3.2 Procedura descrie modul in care se organizeaza si se desfasoara activitatea de audiente.

3.3 Reglementarea procedurii de înscriere în audiență a cetățenilor

3.4. Prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului cetățenilor la petiționare

3.5 Asigurarea protecției depline a dreptului la informație

3.6. Obținerea actelor administrative

4. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplica in cadrul Biroului Strategii, Relatii Publice, Registratura si Arhiva de catre seful de birou in ceea ce priveste activitatea de acordare audiente de catre directorul general al DGASPC Vrancea si de catre secretariatele aferente directiilor de specialitate, in vederea asigurarii indeplinirii atributiilor generale si specifice ale aparatului de conducere..

5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- R.O.F Directia Generala de Asistenta Sociala si Protectia Copilului Vrancea;
- O.G nr. 27/2002 cu modificarile si completarile ulterioare, privind reglementari de solutionare a petitiilor
- Legea 544/ 2001 privind liberul acces la informatiile de interes public;
- HG 123/ 2002 pentru Normele metodologice de aplicare a Legii 544/2001;
- Regulamentul intern al DGASPC Vrancea;

6. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI

6.1. DEFINIȚII:

Nr. crt	Termenul	Definitia si /sau , daca este cazul , actul care defineste termenul
1	Audienta	Intrevedere acordata unui solicitant de catre o persoana care detine functie de raspundere
2	Solutionare	Lamurire, clarificare, rezolvare, examinare amanuntita , deslusita, explicare Legea 544/2001
3	Informatii publice	Toate documentele detinute de o autoritate publica, indiferent de forma in care acestea sunt stocate(document tiparit, banda magnetica, versiune electronica,etc.) , sursa acestora(chiar daca acel document a fost elaborat de acea institutie sau de o alta) si data elaborarii.
4	Interes public	Acel interes care implica garantarea si respectarea de catre institutiile si autoritatile publice a drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale cetatenilor, recunoscute de Constitutie , legislatia interna si tratatele internationale la care Romania este parte, precum si indeplinirea atributiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficientei, eficacitatii si economicitatii cheltuirii resurselor .



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO

01

Ed.: 1 Rev.: 0

Pag.: 4 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

6.2. ABREVIERI:

Nr. crt		
1	Ed.	Ediție
2	Rev.	Revizie
3	PO	Procedură operațională
4	SCIM	Sistem de control intern managerial
5	Comisie	Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial
6	BSRPRA	Biroul Strategii, Relatii Publice, Registratura și Arhiva
7	SC	Secretariat Comisie
8	DGASPC	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului
9	DPC	Direcția Protecția Copilului
10	DPPDAPV	Direcția Protecția Persoanelor cu Dizabilitati și Alte Persone Vulnerabile

7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1 În vederea garantării accesului egal la drepturile prevăzute de legislația în vigoare cu privire la asistența socială specializată, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea prin Biroul Strategii, Relații Publice, Registratura și Arhiva, prin dispoziție directorială, organizează activitatea de înscriere și acordare audiențe de către aparatul de conducere.

7.2 Înscrierea în audiență se poate realiza telefonic sau prin prezentarea solicitantului la sediul instituției, unde va completa o cerere prin care va enunța problemele pe care dorește să le aducă la cunoștință spre rezolvare directorului general sau altei persoane din aparatul de conducere.

7.3 În vederea înscrierii în audiență, șeful de Birou BSRPRA sau oricare alt salariat al structurii care asigură secretariatul tehnic al conducerii trebuie să realizeze un interviu cu cetățeanul care solicită audiență.

În cadrul interviului se vor solicita cetățeanului informații cu privire la problema pe care vrea să o dezbată în audiență și asupra datelor de identitate care vor fi trecute în fișa de audiență unde se va completa obligatoriu:

- datele personale
- datele de contact
- motivul audienței

Fișa de audiență se va evidenția în registrul de audiențe, cetățeanului i se va comunica data, ora și locația, i se va înmâna un bon cu număr de înregistrare.

Solicitantul va semna un acord de prelucrare a datelor cu caracter personal conform Regulamentului nr. 679/2016 cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

7.4 Solicitantul se va prezenta la data și ora planificată pentru audiență având la el actul de identitate. Persoanele care doresc o audiență personală (cu un grad mai mare de confidentialitate), fără participarea vreunui angajat din cadrul instituției, vor comunica expres acest lucru prin fișa de audiență.



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO
04

Ed.: 1 Rev.: 0

Pag.: 5 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

7.5 Seful de BSRPRA sau alta persoana desemnata va consemna in Caietul- Registru de Audiente desfasurarea acordarii audientei, va nota problematica ridicata si rezolutia directorului general / alta persoana din aparatul de conducere al Directiei.

Urmare a acordarii audientei se dispun masuri de solutionare si in functie de tipologia problemei acestea sunt:

7. 5.1. problema solicitantului nu este de competența DGASPC Vrancea, prin rezolutie cetățenului i se oferă informații despre insuția sau autoritatea abilitată să îi rezolve problema.

7. 5.2. problema solicitantului este de competența DGASPC Vrancea, prin rezolutie i se va asigura consiliere cu privire la modalitatea de solutionare, ulterior problematica va fi supusa solutionarii specialistilor in a caror competenta spre solutionare se afla speta, respectiv compartimentelor care furnizeaza si administreaza servicii sociale adresate copiilor , familiei, persoanelor cu dizabilitati, persoanelor varstnice, precum si tututror categoriilor de beneficiari prevazuti de lege.

7.6. Daca solutionarea problemei nu s-a realizat in timpul audientei, compartimentul caruia i s-a dat spre competenta solutionare petitia , va formula raspuns catre solicitant/ petiționar, in termen legal

7.7. In Raportul de activitate se va consemna si numarul de audiente avand rolul de a furniza informatii cu privire la indicatorii de performanta ai DGASPC Vrancea.

8. RESPONSABILITĂȚI

Nr. crt	Compartimentul (postul) /acțiunea(operațiunea)	BSRPRA	Secretariat comisie de monitorizare	Director DJCRP	Aparat de conducere	Director general
1	Elaborare	x				
2	Aplicare	x			x	
3	Aprobare					x
4	Arhivare		x			
5	Verificare			x		

9. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt	Nr. și data ediției	Nr. și data reviziei	Nr. pagină modificare	Descrierea modificării	Aviz șef compartiment
1	1				
2					
3					
....					
n					

10. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO

01

Ed.: 1

Rev.: 0

Pag.: 7 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

Anexa 1

FISA de Insciere in Audienta

nr.....din.....

NUME _____

PRENUME _____

Act de identitate _____

Adresa de contact

Localitatea.....,juetul.....

Str.....

Nr. Telefon.....e-mail.....

Subiect/problematica

Solutionare

A fost indrumat catre alte institutii

DA

NU

Data,

Semnatura,



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: - BRRR pO

01

Ed.: 1

Rev.: 0

Pag.: 8 / 8

Organizarea activitatii de audienta

Exemplar nr. 1

Anexa 2

Acord de prelucrarea datelor cu caracter personal in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/ 2016 privind protectia persoanelor fizice in cece priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date.

NUME _____

PRENUME _____

Act de identitate _____

Adresa de contact

Localitatea.....juetul.....

Str.....

Nr. Telefon.....e-mail.....

Data,

Acord,

..
.

Semnatura