

OFICIUL DE CADASTRU SI PUBLICITATE IMOBILIARA CLUJ	Cod: PO – 8.5.1-07 - CJ
PROCEDURĂ PRIVIND PRIMIREA CETĂŢENILOR ÎN AUDIENŢĂ	Ediția nr. 3
	Rev. nr. 0/25.07.2019
PROCEDURA OPERATIONALA	Pag. 2 din 17

1. SCOP, DOMENIU DE APLICARE

Scopul acestei proceduri este:

- stabilirea unui set unitar de reguli privind organizarea activității de primire, înregistrare a cererilor de audiență și de programare a ședințelor de audiență la nivelul Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj;
- stabilirea etapelor și responsabilităților procesului de audiență la nivelul Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj.

Procedura se aplică de persoanele cu funcții de conducere din cadrul Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj, precum și de persoanele desemnate în acest sens.

Administratorul procesului este Șeful Biroului Juridic, Resurse Umane, Secretariat și Petiții.

2. REFERINȚE NORMATIVE

SR EN ISO - 9001:2008 Sisteme de Management al Calității. Cerințe;

SR EN ISO - 9000:2006 Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular;

SR ISO/TR 10013:2003 - Linii directoare pentru documentația Sistemului de management al calității.

Documente conexe

- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Regulamentul de organizare și funcționare al oficiilor de cadastru și publicitate imobiliară aprobat prin Ordinul nr. 1445/2016 al Directorului General al Agenției Naționale de Cadastru și Publicitate Imobiliară, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul Intern al Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj, aprobat prin Decizia nr. 26/24.02.2017 a Directorului OCPI Cluj, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 123/2002 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr. 182/2002 privind informațiile clasificate, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările și completările ulterioare;

3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică prevederile din documentele de referință și următoarele definiții.

DEFINIȚII:

Audiență: Întrevedere acordată unui solicitant de către o persoană care deține o funcție de răspundere.

Soluționare: Lămurire, clarificare, rezolvare.

Prezentul document este proprietatea **OCPI Cluj**.

Nici o informație din conținutul său nu poate fi reprodusă sau utilizată integral sau parțial decât cu acordul scris al Directorului instituției.

OFICIUL DE CADASTRU SI PUBLICITATE IMOBILIARA CLUJ	Cod: PO – 8.5.1-07 - CJ
PROCEDURĂ PRIVIND PRIMIREA CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	Ediția nr. 3
	Rev. nr. 0/25.07.2019
PROCEDURA OPERATIONALA	Pag. 3 din 17

Abrevierile utilizate în textul procedurii sunt:

- D - Director;
- ANCPI - Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară
- OCPI CLUJ - Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj
- RC - Responsabil Calitate;
- SJRUSP - Serviciul Juridic Resurse Umane Secretariat și Petiții.

4. RESPONSABILITĂȚI:

4.1 Director – conform cap. 5

4.2 Angajații cu atribuții legate de audiență – conform cap. 5

4.3 Șefii de servicii – conform cap. 5

4.4 RMC:

- a) Verifică respectarea procedurii prin organizarea de audituri interne;
- b) Instruiește personalul implicat în probleme legate de calitate.

4.5 Responsabilul cu calitatea:

- a) Asigură interfața între zona sa de activitate și celelalte activități;

5. DESCRIEREA PROCESULUI

La nivelul OCPI Cluj, audiențele se acordă de către persoanele cu funcții de conducere din cadrul serviciilor de specialitate, în raport de obiectul solicitărilor sau de către mandatarul acestora, conform programului de audiență aprobat.

Primirea în audiență se face în baza unei cereri motivate, aprobată în prealabil de către persoanele cu funcții de conducere din cadrul serviciilor.

5.1 Depunerea cererilor de înscriere în audiență și stabilirea datei acestora

Cererea de înscriere în audiență va fi completată integral de către petent și va fi însoțită de copia documentelor justificative. În situația cererilor adresate serviciilor de specialitate din cadrul OCPI, se vor menționa obligatoriu datele de identificare ale imobilului, precum și particularitățile speței.

Cererile de înscriere în audiență adresate conducerii OCPI, se înregistrează de către persoana desemnată, în Registrul de evidență al persoanelor primite în audiență la nivelul instituției/biroului teritorial.

Data acordării unei audiențe se stabilește de către conducerea compartimentului de specialitate competent, însă aceasta nu poate depăși 30 de zile de la data înregistrării cererii în evidențele OCPI.

Pentru motive ce țin de organizarea activității sau în situația în care aspectele sesizate în conținutul cererii de audiență necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul compartimentului de specialitate căruia i-a fost adresată cererea poate prelungi termenul de 30 zile prevăzut pentru programarea audienței, cu cel mult 15 zile.

Prezentul document este proprietatea **OCPI Cluj**.

Nici o informație din conținutul său nu poate fi reprodusă sau utilizată integral sau parțial decât cu acordul scris al Directorului instituției.

OFICIUL DE CADASTRU SI PUBLICITATE IMOBILIARA CLUJ	Cod: PO – 8.5.1-07 - CJ
PROCEDURĂ PRIVIND PRIMIREA CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	Ediția nr. 3
	Rev. nr. 0/25.07.2019
PROCEDURA OPERATIONALA	Pag. 4 din 17

5.2 Reglementări privind cererile de înscriere în audiență

Primirea în audiență se face în baza unei cereri motivate, completate conform modelului din Anexa 1, 1a, 1b, 1c, 1d, după caz.

Înscrierile în audiență se pot face anterior datei solicitată pentru audiență sau în ziua în care are loc audiența, anterior orei de începere a audiențelor.

Cererile de înscriere în audiență se depun personal sau pot fi transmise prin poștă, fax sau e-mail, după caz, la **sediul instituției** (Cluj-Napoca, str. Alexandru Vaida Voevod nr. 53, cod poștal 400436, Telefon: 0264.554165; Fax: 0264.541640; e-mail cj@ancpi.ro) sau la sediul **BCPI Cluj-Napoca** (Cluj-Napoca, Piața Gării nr. 4-5, cod 400201, tel. 0264.431032, fax. 0264.598857, e-mail: bcpi.clujnapoca@ancpi.ro).

Depunerea personală a cererilor de înscriere în audiență se va face, după caz, la secretariatul de la sediul instituției sau la oricare ghișeu pentru SPI - BCPI Cluj-Napoca.

Persoanele care solicită telefonic primirea în audiență, vor comunica obiectul solicitării lor la angajatul care răspunde la telefon, desemnat prin act de decizie internă, care va completa cererea de înscriere în audiență, urmând ca aceasta să fie semnată de către petent, la data prezentării în audiență.

Cererile de înscriere în audiență se înregistrează în Registrul de evidență a audiențelor și, în funcție de specificul motivelor invocate, acestea vor fi înaintate directorului/șefului de serviciu.

Angajatul responsabil cu înregistrarea cererilor de audiență va informa solicitantul cu privire la primirea în audiență, prin înmânarea unei copii de pe cererea de audiență.

Persoanele care solicită audiențe pentru soluționarea unor probleme care nu sunt de competența Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Cluj, vor fi consiliate și direcționate către instituțiile sau autoritățile competente pentru rezolvarea problemei respective.

Cu ocazia audiențelor, persoana care acordă audiența va completa o fișă de audiență (Anexa 2, 2a, 2b, 2c, 2d, după caz) în care va fi consemnată soluția propusă. Fișa de audiență se semnează de solicitant și de persoana care acordă audiența.

Fișa de audiență primește număr de înregistrare din Registrul de evidență a audiențelor al serviciului.

Cererile pentru înscrierea în audiență, Fișele de audiență și Registrul de evidență a audiențelor se gestionează de către serviciul care a soluționat audiența.

Prezentul document este proprietatea **OCPI Cluj**.

Nici o informație din conținutul său nu poate fi reprodusă sau utilizată integral sau parțial decât cu acordul scris al Directorului instituției.

OFICIUL DE CADASTRU SI PUBLICITATE IMOBILIARA CLUJ	Cod: PO – 8.5.1-07 - CJ
PROCEDURĂ PRIVIND PRIMIREA CETĂȚENILOR ÎN AUDIENȚĂ	Ediția nr. 3
	Rev. nr. 0/25.07.2019
PROCEDURA OPERATIONALA	Pag. 5 din 17

6. ÎNREGISTRĂRI

Toate înregistrările rezultate în urma aplicării prezentei proceduri se arhivează la SJRUSP.

7. ANEXE

La data întocmirii, această procedură are trei anexe:

Anexa nr. 1, 1a, 1b, 1c, 1d – Cerere de audiență

Anexa nr. 2, 2a, 2b, 2c, 2d – Fișă de audiență

Anexa nr. 3 – Registrul de evidență a audiențelor.