

ROMÂNIA
CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BRAȘOV
SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV
B-dul Mihail Kogălniceanu nr. 23, Bl. C7, cam. 201/202/203, Brașov
Email: splt@spltbv.ro; Tel: 0368004742; 0368004875
DISPECERAT: 0759054711



**Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare
a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public**

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

4. Scopul

Procedura stabilește urmărirea cadrului legal și organizațional necesar activității de primire, evidențiere și soluționare/comunicare a răspunsurilor la petițiile și solicitările de informații de interes public adresate Serviciului Public Local de Termoficare Brașov.

Prin această procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal a petițiilor și cererilor de informații de interes public în cadrul Serviciului Public Local de Termoficare Brașov.

5. Domeniul de aplicare

Procedura se referă la activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public și reglementează acțiunile/operațiunile efectuate pentru realizarea acestora, funcțiile și structurile implicate, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în soluționarea petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public.

Activitatea este gestionată de către persoanele desemnate potrivit competențelor și responsabilităților stabilite prin fișa postului, de prezenta procedură și de alte documente interne dar este adusă la cunoștință tuturor compartimentelor/serviciilor din cadrul Serviciului Public Local de Termoficare Brașov pentru a respecta circuitul petițiilor/solicitărilor de informații de interes public și termenul de soluționare a acestora.

6. Documente de referință

6.1. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 233/2003 pentru aprobarea Ordonanței nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Constituția României, republicată;
- Legea nr. 52/2003 republicată, privind transparența decizională în administrația publică;
- Legea nr. 544/2001, actualizată privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;
- Legea 190/2018- GDPR cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora.

6.2. Legislație secundară

- OUG nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 53/2003, republicată, privind Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Serviciului Public Local de Termoficare Brașov aprobat prin Hotărâre de Consiliu Local;
- Organigrama și Statul de Funcții ale Serviciului Public Local de Termoficare Brașov, în vigoare;

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

- Procedura operațională privind circuitul documentelor în cadrul S.P.L.T Brașov PO- 07.01;
- Legea Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată.

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții

- *Petiție* = cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome;
- *Informație de interes public* = orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației;
- *Informație cu privire la datele personale* = orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă;
- *Procedură operațională* = Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual;
- *Adresă de răspuns* = documentul prin care se comunică petentului sau solicitantului modul de soluționare a petiției sau a solicitării de informații de interes public formulate;
- *Adresă de redirectionare* = adresă transmisă unei autorități, instituții sau altei entități publice, însoțită de exemplarul petiției în original sau copie, spre competență soluționare a acesteia;
- *Serviciu/Birou/Compartiment desemnat* = structura căreia i se repartizează petiția spre analiză și soluționare, în funcție de problematica prezentată în petiție;
- *Circuitul documentelor* = drumul pe care îl parcurg documentele din momentul emiterii sau intrării lor în instituție până la arhivarea acestora;
- *Corespondență internă* = Corespondență între compartimente sau responsabili ai aceleiași instituții;
- *Corespondență externă* = Corespondență către sau de la o altă instituție din exterior;
- *Termen* = interval de timp, stabilit dinainte, în limita căruia trebuie să se realizeze sau să se întâmple ceva;

7.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	A	Aprobare
2.	Ah.	Arhivare
3.	Ap.	Aplicare
4.	V.	Verificare
5.	D	Director al Serviciului Public Local de Termoficare Brașov
6.	SPLT	Serviciul Public Local de Termoficare
7.	HCL	Hotărâre a Consiliului Local Brașov
8.	HG	Hotărâre a Guvernului

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

9.	OG	Ordonanță a Guvernului
10.	OUG	Ordonanță de Urgență a Guvernului
11.	E	Elaborare
12.	Ed.	Ediția
13.	NI	Notă internă
14.	PO	Procedură operațională
15.	Rev.	Revizia
16.	ROF	Regulament de Organizare și Funcționare
17.	ROI	Regulament de Ordine Interioară
18.	SA	Serviciul Administrativ

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Prezenta procedură are ca scop stabilirea cadrului legal și organizațional necesar activității de primire, evidențiere și soluționare a petițiilor și solicitărilor de informații de interes public adresate Serviciului Public Local de Termoficare Brașov, precum și analiza modului de soluționare a acestora.

Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autorități publice, în conformitate cu Constituția României.

Asigurarea de către Serviciul Public Local de Termoficare Brașov a accesului la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere.

Conducătorii autorităților și instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

8.2 Principii aplicabile activității procedurate:

- principiul transparenței;
- principiul accesului egal la informații publice;
- principiul garantării protejării datelor cu caracter personal;
- principiul imparțialității;
- principiul legalității;
- principiul confidențialității.

9. Primirea, înregistrarea și prezentarea petițiilor conducerii S.P.L.T. Brașov

(1) Petițiile pot fi primite prin următoarele modalități:

- Trimise sau primite prin poștă, curier, e-mail pe adresele: splt@spltbv.ro, respectiv splt_bv@yahoo.com;

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

- Depuse personal la Secretariatul instituției;
- Redirecționate de la alte autorități și instituții publice.

În vederea cunoașterii de către petiționari a adresei de e-mail a instituției la care se pot adresa petiții/solicitări de informații de interes public, acestea vor fi afișate pe site-ul instituției, respectiv al Primăriei Municipiului Brașov.

(2) Pentru a fi luate în considerare și pentru a fi analizate de conducătorul instituției, petițiile trebuie să cuprindă următoarele date de identificare ale petiționarului:

- a. Nume/Prenume/ Domiciliul/Reședința pentru persoane juridice;
- b. Denumire, sediul social și reprezentant legal al persoanei juridice;
- c. Adresa de corespondență, domiciliul/reședința/ sediu social
- d. Numărul de telefon pentru contact/ Adresă de e-mail.

În lipsa elementelor de la punctele a, b și c petiția se consideră a fi anonimă fiind clasată de către persoana cu atribuții în gestionarea petițiilor, în urma rezoluției conducătorului instituției.

- (3) Petițiile adresate S.P.L.T. Brașov depuse personal de petiționari sau prin poștă/e-mail se înregistrează de către persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor.
- (4) Documentelor primite li se vor aplica ștampila *Intrare/Ieșire*, în cadrul căreia se va înscrie numărul de înregistrare, putând fi considerate documente originale. Înregistrarea documentelor se efectuează în ordinea cronologică a primirii sau elaborării lor.
- (5) În cazul în care, ulterior, va veni și exemplarul original al petiției, acest exemplar va primi numărul de înregistrare dat inițial petiției.
- (6) Petițiile primite sunt prezentate la mapa de corespondență a directorului instituției, în format letric, spre analiză și aplicare rezoluție scrisă, sau în lipsa acestuia, directorului adjunct, care aplică rezoluția pe documentul fizic și va specifica compartimentul/lucrătorul căreia i se repartizează în scopul soluționării.
- (7) De asemenea, petițiile sunt înregistrate și într-un registru special denumit “*Registru de evidență a petițiilor*” care va cuprinde următoarele elemente de identificare:

- Număr curent;
- Nume/Prenume/Denumire petiționar;
- Numărul și data petiției;
- Obiectul pe scurt al petiției;
- Serviciul/Biroul/Lucrătorul căruia i s-a transmis spre analiză și soluționare;
- Modul de soluționare (favorabil, nefavorabil, clasat, redirecționat - în acest din urmă caz cu precizarea instituției spre care se redirecționează și data redirecționării);
- Data transmiterii răspunsului.

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

10. Circuitul, soluționarea, întocmirea și aprobarea răspunsului la petiții

După repartizarea petițiilor către compartimente, persoana desemnată cu gestionarea petițiilor va urmări și coordona întreaga activitate de analiză a aspectelor sesizate și de întocmire, respectiv comunicare în termen a răspunsului către petiționari.

Autoritățile și instituțiile publice sunt obligate să organizeze un compartiment distinct pentru relații cu publicul, care să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari. Compartimentul este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

10.1 Termenele de soluționare a petițiilor

- (1) În termenul stabilit prin rezoluție pe petiție sau în lipsa acestui termen în maxim de 30 zile de la înregistrarea petiției, revine în sarcina lucrătorilor desemnați să soluționeze, respectiv, să analizeze și să comunice petiționarului modul de soluționare a petițiilor, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
- (2) Atunci când aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare amănunțită – directorul/directorul adjunct *pot prelungi termenul de 30 zile calculate de la data înregistrării petițiilor, cu cel mult 15 zile.*

Calculul termenului de soluționare:

- (1) Termenul de 30 zile se calculează de la data înregistrării în instituție și cuprinde atât zilele lucrătoare cât și zilele nelucrătoare.
- (2) Termenul de 30 zile nu cuprinde ziua înregistrării petiției și ziua expirării termenului.
- (3) Când ultima zi a unui termen cade într-o zi nelucrătoare, termenul se prelungește până în prima zi lucrătoare care urmează.

10.2 Redirecționarea petițiilor

Petițiile gresit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre acest fapt.

Pentru soluționarea petițiilor greșit îndreptate, transmise la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 zile curge de la data înregistrării petiției la autoritatea sau instituția publică competentă.

10.3 Conexarea/Clasarea petițiilor

(1) În cazul în care o persoană fizică sau juridică adresează mai multe solicitări/sesizări, cu conținut identic, acestea se conexează, la prima solicitare/sesizare, persoana în cauză urmând să primească un singur răspuns care vizează toate solicitările/sesizările formulate.

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

(2) În cazul în care un petent revine cu o nouă petiție prin care sunt semnalate aceleași aspecte cu cele din petiția anterioară și la care i s-a răspuns, acestuia i se va comunica faptul că aceasta va fi clasată în conformitate cu prevederile art. 10 alin. 2 din O.G. nr. 27/2002.

10.4 Întocmirea, semnarea și comunicarea răspunsurilor petiționarului

(1) Soluționarea petițiilor se va face luându-se în considerare aspectele semnalate, prin natura, obiectul și subiectul reclamat.

(2) Dacă prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de cel în cauză sau de către un subordonat al acestuia.

(3) Răspunsurile la petiții se vor elabora și redacta de către personalul din cadrul compartimentului de specialitate cărora le-au fost repartizate, cu încadrarea în termenul legal.

Răspunsul la petiție va preciza motivat modul de soluționare al fiecărui aspect, indicând temeiul legal al soluției adoptate.

Răspunsul se va întocmi în cel puțin 2 exemplare originale, dintre care:

- 1 exemplar pentru arhivarea la dosarul de petiții;
- 1 exemplar pentru comunicare către petiționar;

(4) Semnarea răspunsurilor la petiții se face de către directorul, directorul adjunct al instituției, precum și de persoana din compartimentul/serviciului/biroului căreia i-a fost repartizată petiția.

(5) Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către compartimentul relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

11. Responsabilități:

(1) În cadrul activității de soluționare a petițiilor, responsabilul desemnat cu gestionarea petițiilor trebuie să adopte o atitudine imparțială pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor.

(2) Responsabilul cu gestionarea petițiilor are obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și autorităților publice prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, apartenența religioasă și politică, starea material, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspect care privesc petiționarul.

(3) Responsabilul cu gestionarea petițiilor:

- înregistrează toate petițiile în Registrul de evidență a petițiilor;
- transmite petițiile spre repartizare pe compartimente de specialitate;
- transmite petițiile adresate altor instituții;
- se asigură de soluționarea petițiilor în termenele prevăzute în prezenta procedură;
- identifică, înregistrează și rezolvă neconformitățile depistate în procesul de gestionare a petițiilor;
- informează șeful ierarhic superior cu privire la orice dificultate întâmpinată pe parcursul soluționării;
- asigură accesul liber, direct și nediscriminatoriu al cetățenilor la informațiile și serviciile oferite, în condițiile legii;

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

- asigură expedierea răspunsului către petiționar prin e-mail, poștă, pe bază de borderou de corespondență cu oficiul postal sau prin scrisoare, cu confirmare de primire;
- arhivează 1 exemplar din petiție și răspunsul la dosarul cu petiții.

(4) Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit legislației în vigoare următoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de către conducătorul instituției.

12. Soluționarea solicitărilor de informații de interes public

12.1 Dispoziții comune privind accesul la informații de interes public

(1) Asigurarea de către autoritățile și instituțiile publice a accesului la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere, prin intermediul compartimentului pentru relații publice sau al persoanei desemnate în acest scop.

Pentru asigurarea accesului oricărei persoane la informațiile de interes public autoritățile și instituțiile publice au obligația de a organiza compartimente specializate de informare și relații publice sau de a desemna persoane cu atribuții în acest domeniu.

(2) Modul de soluționare și circuitul de avizare al solicitărilor de informații de interes public va urma aceleași etape stabilite prin prezenta procedură pentru soluționarea petițiilor.

(3) Solicitarea în scris a informațiilor de interes public trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- a) autoritatea sau instituția publică la care se adresează cererea;
- b) informația solicitată, astfel încât să permită autorității sau instituției publice identificarea informației de interes public;
- c) numele, prenumele și semnătura solicitantului, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului.

Informațiile de interes public care se comunică din oficiu (conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public):

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;
- e) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- f) programele și strategiile proprii;
- g) lista cuprinzând documentele de interes public;

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

- h) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;
i) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se considera vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Se exceptează de la accesul liber al cetățenilor, următoarele informații (conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public):

- a) informațiile din domeniul apărării naționale, siguranței și ordinii publice, dacă fac parte din categoriile informațiilor clasificate, potrivit legii;
b) informațiile privind deliberările autorităților, precum și cele care privesc interesele economice și politice ale României, dacă fac parte din categoria informațiilor clasificate, potrivit legii;
c) informațiile privind activitățile comerciale sau financiare, dacă publicitatea acestora aduce atingere dreptului de proprietate intelectuală ori industrială, precum și principiului concurenței loiale, potrivit legii;
d) informațiile cu privire la datele personale, potrivit legii;
e) informațiile privind procedura în timpul anchetei penale sau disciplinare, dacă se periclitează rezultatul anchetei, se dezvăluie surse confidențiale ori se pun în pericol viața, integritatea corporală, sănătatea unei persoane în urma anchetei efectuate sau în curs de desfășurare;
f) informațiile privind procedurile judiciare, dacă publicitatea acestora aduce atingere asigurării unui proces echitabil ori interesului legitim al oricăreia dintre părțile implicate în proces;
g) informațiile a căror publicare prejudiciază măsurile de protecție a tinerilor.

12.2 Termenul legal de comunicare a informațiilor de interes public

- (1) Comunicarea informațiilor de interes public se realizează în termen de 10 zile, sau după caz, în cel mult 30 zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor și de urgența solicitării.
(2) În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maxim 30 zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile.
(3) În cazul în care se refuză furnizarea informației solicitate, răspunsul se comunică în 5 zile împreună cu motivarea refuzului.

12.3 Dispoziții speciale privind accesul mijloacelor de informare în masa la informațiile de interes public

- (1) Accesul mijloacelor de informare în masa la informațiile de interes public este garantat. Pentru asigurarea accesului mijloacelor de informare în masa la informațiile de interes public autoritățile și instituțiile publice au obligația să desemneze un purtător de cuvânt, de regulă din cadrul compartimentelor de informare și relații publice.

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

- (2) Autoritățile publice au obligația să acorde fără discriminare acreditare ziariștilor și reprezentanților mijloacelor de informare în masa. Acreditarea se acordă la cerere, în termen de două zile de la data înregistrării cereri de acreditare.
- (3) Autoritățile publice pot refuza aprobarea acreditării sau pot retrage acreditarea unui ziarist numai pentru fapte care împiedică desfășurarea normală a activității autorității publice și care nu privesc opiniile exprimate în presă de respectivul ziarist, în condițiile și limitele legii.

12.4 Sancțiuni

- (1) Conform prevederilor legale, refuzul explicit sau tacit al angajatului desemnat al unei autorități ori instituții publice pentru asigurarea accesului la informații publice constituie abatere și atrage răspunderea disciplinară a celui vinovat.
- (2) Persoana care se consideră vătămată în drepturile sale prevăzute de lege se poate adresa cu reclamație administrativă conducătorului autorității sau instituției publice căreia i-a fost solicitată informația.

13. Resurse necesare

13.1. Resurse materiale: birotică și papetărie, PC, aparatură video/foto, soft legislativ;

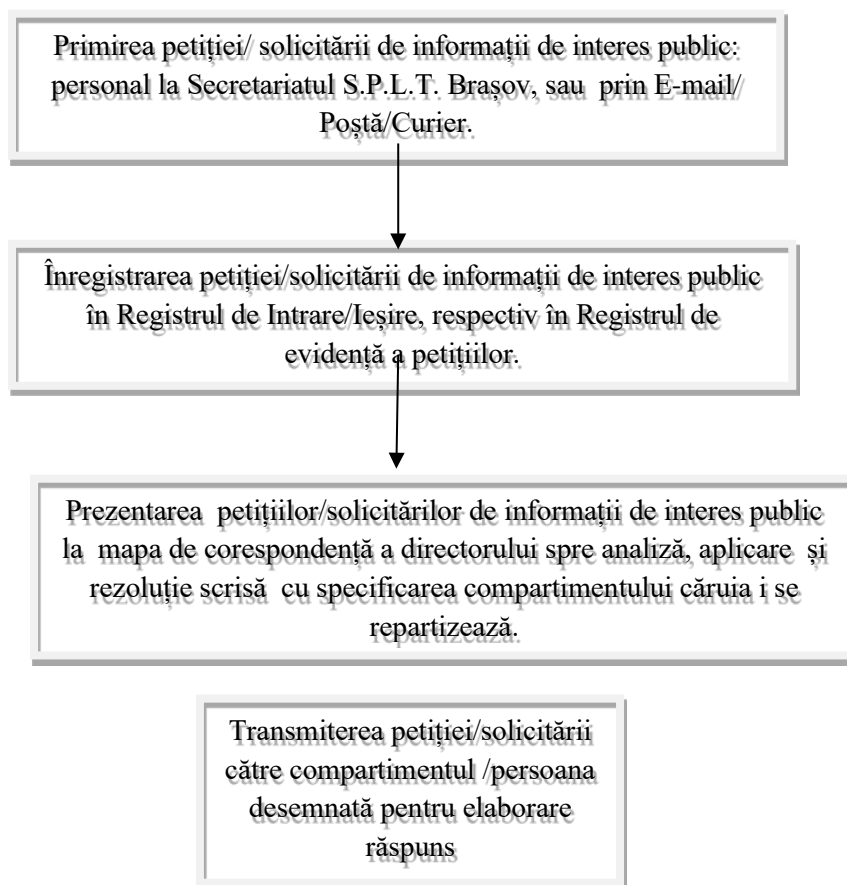
13.2. Resurse umane: persoana responsabilă cu gestionarea petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public;

13.3. Resurse financiare: -

SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

14. Diagrama de proces și Anexă

Diagrama de proces



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV	Procedură operațională privind activitatea de gestionare și soluționare a petițiilor și a solicitărilor de informații de interes public	Cod:	
		Ediția:	Nr. de ex.:
		Revizia:	Nr. de ex.:
		Exemplar nr.	
		Pagina	

Anexă

**Registrul de evidență
a petițiilor/solicitărilor de informații de interes public**

Nr. Crt	Data înregistrării	Nr. documentului	Emitent	Conținutul documentului	Repartizare	Soluția	Data transmiterii răspunsului
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							