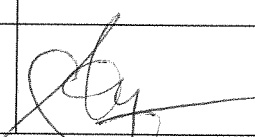

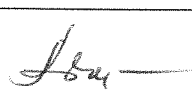


PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 1 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

	Elaborat	Verificat,	Aprobat,
Nume:	Responsabil Calitate	Administrator Public	Primar
Funcția:	Raluca Adela Stejerean	Liviu Florea	Iulia Adriana Oana Badea
Semnătura:			

Data intrării în vigoare	31.07.2019
--------------------------	------------

TD : Original	TC : Document controlat
---------------	-------------------------

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 2 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

### EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Nr. Crt.	Ediția/Revizi a	Data	Nr. capitol, paragraf revizuit/ modificat	Descrierea modificării
1	1/0	31.07.2019	-	Elaborare inițială

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 3 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

### CUPRINS

Nr. Cap.	Denumire capitol	Nr. pag.
0	Evidența modificărilor	2
1	Scop	4
2	Domeniu de aplicare	4
3	Definiții și abrevieri	4
4	Documente de referință	4
5	Descrierea procesului	5
6	Responsabilități	7
7	Informații documentate	8
8	Anexe	8

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 4 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

## 1. SCOP

Prezenta procedura stabilește modul de lucru și regulile unitare în ceea ce privește comunicarea cu cetățeanul, determinarea și analiza cererilor pentru serviciile publice de interes local din Primăria Municipiului Aiud.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică la toate procesele de bază și serviciile publice de interes local privind:

1. educația;
2. serviciile sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;
3. sănătatea;
4. cultura;
5. tineretul;
6. sportul;
7. ordinea publică;
8. situațiile de urgență;
9. protecția și refacerea mediului;
10. conservarea, restaurarea și punerea în valoare a monumentelor istorice și de arhitectură, a parcurilor, grădinilor publice și rezervațiilor naturale;
11. dezvoltarea urbană;
12. evidența persoanelor;
13. podurile și drumurile publice;
14. serviciile comunitare de utilitate publică: alimentare cu apă, gaz natural, canalizare, salubritate, energie termică, iluminat public și transport public local, după caz;
15. serviciile de urgență de tip salvamont, salvamar și de prim ajutor;
16. activitățile de administrație social-comunitară;
17. locuințele sociale și celelalte unități locative aflate în proprietatea unității administrativ-teritoriale sau în administrarea sa;

## 3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### DEFINIȚII

*activități de administrație social-comunitară* - acțiunile prin care se concretizează relația autorităților administrației publice locale cu asociațiile de proprietari de pe raza unității administrativ-teritoriale

*organisme prestatoare de servicii publice și de utilitate publică de interes local sau județean* - denumirea generică ce include:

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 5 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

1. instituții publice și servicii publice înființate și organizate prin hotărâri ale autorităților deliberative, denumite în continuare instituții și servicii publice de interes local sau județean;
  2. societăți comerciale și regii autonome înființate sau reorganizate prin hotărâri ale autorităților deliberative, denumite în continuare societăți comerciale și regii autonome de interes local sau județean;
  3. asociații de dezvoltare intercomunitară;
  4. furnizori de servicii sociale, de drept public ori privat, care acordă servicii sociale în condițiile prevăzute de lege;
  5. asociații, fundații și federații recunoscute ca fiind de utilitate publică, în condițiile legii;
  6. operatori de servicii comunitare de utilități publice locale sau județene;
- Primarul, viceprimarul, secretarul unității administrativ-teritoriale și aparatul de specialitate al primarului constituie o structură funcțională cu activitate permanentă, denumită primăria orașului care duce la îndeplinire hotărârile consiliului local și dispozițiile primarului, soluționând problemele curente ale colectivității locale*

#### **ABREVIERI**

- SMC - Sistemul de management al calității  
P - Primar  
RC - Responsabil Calitate (pentru implementarea sistemului de management al calității )  
AP - Administrator Public  
D/ȘS/ȘB - Director/Șef Serviciu/Șef Birou  
P - Procedură;  
PL/IL - Procedură de lucru/Instrucțiune de lucru  
F - Formular;  
FP- Formular procedură  
MC - Manualul sistemului de management al Calității  
TD - Tipul documentului (original sau copie);  
TC - Tipul de control aplicat documentului;

#### **4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;  
SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;  
SR EN ISO 19011:2011. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.  
Legea 215/2001 a administrației publice locale  
ROF - Regulament de Organizare și Funcționare

#### **5. DESCRIEREA PROCESULUI**

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 6 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

### 5.1 . Comunicarea cu cetățeanul

Aparatul de specialitate al primarului prin compartimente/servicii/birouri comunică în permanent cu cetățenii și celelalte părți interesate în legătură cu:

- informațiile referitoare la servicii;
- răspunsuri la petiții, reclamații și sesizări;
- obținerea feedback-ului cetățenilor referitor la servicii;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;

Cetățenii/alte părți interesate pot obține informații prin intermediul paginii web a primăriei - [www.aiud.ro](http://www.aiud.ro) astfel:

#### **Portal Web**

Prin intranet și internet se pot obține informații despre:

- situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură
- Informații generale despre oraș sau primărie

**Call Center 0258861428** pot obține informații despre:

- situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură

**Info chioșc** pot accesa direct date despre:

- situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură
- Informații generale despre oraș sau primărie

### 5.2. Furnizarea serviciilor publice de interes local

Furnizarea serviciilor publice este reglementată prin legislație în domeniu, prin Regulament de organizare și funcționare a Consiliului Local, prin proceduri operaționale elaborate în Sistemul de Control Intern Managerial, prin decizii și instrucțiuni emise de primar.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 7 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

Structura organizatorică a Primăriei Municipiului Aiud cuprinde compartimente, servicii, birouri care acoperă toată aria serviciilor oferite cetățenilor săi în conformitate cu prevederile legislației aplicabile, în vigoare.

Prin intermediul paginii web a primăriei - [www.aiud.ro](http://www.aiud.ro), prin intermediul secțiunii „Aplicații online” se pot efectua următoarele servicii:

Aplicații online

Cautare în Registratura

Afisare hotărâri 2009 - prezent

Afisare hotărâri 2003-2008

Autorizații de Construire

CertIFICATE de Urbanism

Plata electronica

Cererile cetățenilor pot fi sub forma unor tipizate de ex. *Cerere eliberare Certificat Urbanism*, prevăzute ca și modele în legile aplicabile și care se regăsesc pe pagina web cu posibilitatea de a fi completate online sau pot fi listate și depuse la Registratură.

### 5.3. Determinarea cerințelor pentru servicii

În cadrul Biroului Comunicare și Relații Publice din Primărie sunt elaborate proceduri operaționale pe baza cărora sunt stabilite:

- Colectarea, prelucrarea și furnizarea informațiilor publice
- Emiterea autorizațiilor și acordurilor de funcționare
- Organizarea activității de primire a cetățenilor în audiență

a. cerințele pentru servicii sunt definite clar, inclusiv:

- cerințe legale și reglementate aplicabile;
- cerințele specificate de către cetățeni;
- cerințele neprecizate de cetățeni, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, când sunt cunoscute;

b. UAT Aiud își poate respecta declarațiile sale referitoare la serviciile de interes public local oferite comunității

Cerințele determinate sunt date de intrare pentru analiza solicitărilor formulate de cetățeni și, în conformitate cu prevederile legislației aplicabile și a procedurilor stabilite în SCIM se emit soluții și răspuns la sesizări/reclamații sau se elaborează documentele solicitate de cetățeni.

### 5.4. Analiza cerințelor pentru servicii

Această analiză include referințe cu privire la:

- cerințele specificate de cetățeni

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 8 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

- cerințele nespecificate de cetățeni, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, când sunt cunoscute;
- cerințele suplimentare determinate de UAT Aiud pornind de la legislația aplicabilă în domeniul administrației publice;
- cerințele legale și reglementate aplicabile serviciilor;
- cerințele din solicitări/cereri care diferă de cele exprimate anterior.

Analiza cerințelor se face în cadrul compartimentelor din aparatul de specialitate al primarului care au atribuții în furnizarea serviciilor către cetățeni, iar prestarea serviciilor se face pe baza proceselor/activităților descrise în procedurile operaționale din SCIM.

Compartimentele care furnizează servicii de interes public local din Primăria Municipiului Aiud sunt:

**Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor pentru:**

Înregistrarea nașterii

Înregistrarea căsătoriei

Înregistrarea decesului

Înregistrarea actelor de stare civilă ale cetățenilor români încheiate în străinătate

Înregistrarea mențiunilor

Reconstituirea și întocmirea ulterioară a actelor de stare civilă

Anularea, modificarea, completarea actelor de stare civilă

Schimbarea pe cale administrativă a numelor persoanelor fizice

Rectificarea actelor de stare civilă și a mențiunilor înscrise pe marginea acestora

Atribuirea, înscrierea și gestionarea codului numeric personal

Eliberarea certificatelor de stare civilă

Constatarea desfacerii căsătoriei prin acordul soților

Eliberarea actelor de identitate.

Eliberarea cărții de identitate provizorii

**Biroul Agricol pentru:**

Eliberarea atestatelor de producător agricol și a carnetelor de comercializare

**Compartiment Urbanism, Cadastru, Peisagistică pentru:**

Eliberarea autorizației de construire / desființare



<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</b>	<b>CERINȚE PENTRU SERVICII</b>	<b>Cod P.10</b>
		<b>Pg. 9 din 10</b>
<b>Ediția: 1</b>		<b>Revizia : 0</b>

Eliberarea certificatelor de urbanism

Eliberarea adeverințelor

Eficiența energetică

**Direcția Tehnică pentru:**

Vânzarea imobilelor din domeniul privat

Autorizarea persoanelor fizice, asociațiilor familiale, societăților comerciale pentru executarea serviciului public de transport în regim de taxi

Atribuirea în gestiune delegată a serviciului public de transport în regim de taxi

Autorizarea activității de dispecerat taxi

Strategii de informatizare

Acordarea de facilități la transportul public local de călători pe raza municipiului Aiud

Efectuarea controlului către operatorul de servicii

Administrarea spațiilor cu destinația de locuințe la nivelul Municipiului Aiud

Concesionarea imobilelor din patrimoniu privat

**Biroul Comunicare și Relații Publice**

Colectarea, prelucrarea și furnizarea informațiilor publice

Emiterea autorizațiilor și acordurilor de funcționare

Organizarea activității de primire a cetățenilor în audiență

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

**Șefi Compartimente/Servicii / Birouri**

Analizează cererile cetățenilor/altor părți interesate și repartizează spre soluționare Responsabilului de activitate

Aprobă răspunsurile formulate către cetățeni înainte de a fi transmise.

## **7. INFORMAȚII DOCUMENTATE**

Înregistrările din activitatea de analiză și determinare a cerințelor pentru servicii se păstrează la compartimentul implicat în această activitate timp de 3 ani.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	CERINȚE PENTRU SERVICII	Cod P.10
		Pg. 10 din 10
Ediția: 1		Revizia : 0

#### 8. ANEXE

1. Registru de intrari /ieșire
2. Cererea cetățeanului/ altor părți interesate