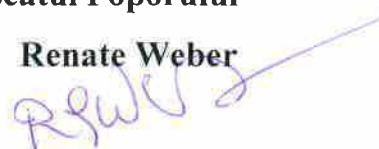


	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția 1 Revizia 0
	Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispeceratului Cod: PO-FTPH-01	Pag. nr. 1/12

Aprobat,
Avocatul Poporului

Renate Weber



Procedură operațională
privind organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a
efectuării serviciului de dispecerat

Cod: PO-AUDIENȚE-01

Ediția 1, Revizia 0, Data 25/06.2024

Avizat,

Președinte Comisia de monitorizare

Molnár Zsolt, Adjunct al Avocatului Poporului

Verificat,

Cynthia Carmen Deaconescu, adjunct al Avocatului Poporului

Elaborat,

Alexandru Bălănescu, consilier

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția 1
		Revizia 0
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	Pag. nr. 2/12

Cuprins:

Numărul componentei în cadrul procedurii de operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1.	Scopul procedurii operaționale	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operaționale	4
5.	Descrierea procedurii operaționale	5
6.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	8
7.	Formular analiză procedură	8
8.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	9
9.	Anexe	11
10.	Diagramă de proces	12

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	
	Ediția I Revizia 0 Pag. nr. 3/12	

1. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură stabilește reguli unitare privind organizarea audiențelor și a serviciului de dispecerat la nivelul instituției Avocatul Poporului.

2. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII

Procedura operațională se aplică la nivelul instituției Avocatul Poporului, persoanelor implicate în derularea activităților privind organizarea și acordarea audiențelor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

Legislație primară și secundară:

- Constituția României;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 600/2018 al Secretariatului General al Guvernului pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 1054/2019 al Secretariatului General al Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea și supravegherea prin misiuni de îndrumare metodologică a stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice.

Documente și reglementări interne ale instituției Avocatul Poporului:

- Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată;
- Ordinul Avocatului Poporului nr. 153/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a instituției Avocatul Poporului, cu modificările și completările ulterioare;
- Codul de etică și conduită profesională a angajaților din instituția Avocatul Poporului;
- Fișa de post a persoanei cu atribuții privind procedura operațională.

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 0
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	Pag. nr. 4/12

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

a. Definiții

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Activitate procedurală	Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.
2.	Audiență	Întrevedere acordată unui solicitant de către un expert, consilier, adjunct al Avocatului Poporului, Avocatul Poporului.
3.	Serviciul de dispecerat	Audiențele acordate prin intermediul liniei de telefon puse la dispoziție
4.	Diagrama de proces	Schemă logică, cu forme grafice, care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
5.	Procedura operațională (PO)	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării unei activități, care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
6.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
7.	Revizia procedurală	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 0
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	Pag. nr. 5/12

b. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	DROM	Domeniul drepturile omului, egalitate de șanse între bărbați și femei, culte religioase și minorități naționale
3.	FTPH	Domeniul drepturile familiei, tinerilor, pensionarilor, persoanelor cu handicap
4.	AVC	Domeniul apărarea, protecția și promovarea drepturilor copilului
5.	AJPP	Domeniul armată, justiție, poliție, penitenciare
6.	PMPSIT	Domeniul proprietate, muncă, protecție socială, impozite și taxe
7.	MNP	Domeniul privind prevenirea torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante în locurile de detenție (Mecanismul Național de Prevenire), inclusiv Centre zonale
8.	BT	Birouri teritoriale
9.	SCC	Serviciul contencios constituțional, recurs în interesul legii, contencios administrativ și juridic, analiză acte normative, relații externe și comunicare

5. DESCRIEREA PROCEDURII

a. Cadrul general

Prezenta procedură reglementează modul de organizare și funcționare a audiențelor la nivelul instituției Avocatul Poporului și se referă la audiențele acordate de personalul de specialitate (experți, consilieri), de adjuncți ai Avocatului Poporului, șeful serviciului contencios, șefii de birouri și de Avocatul Poporului. Activitatea de acordare a audiențelor se desfășoară atât la nivelul sediului central al instituției, din București, cât și în teritoriu, la nivelul birourilor teritoriale ale instituției. În cadrul programului de audiențe, personalul de specialitate efectuează și serviciul de dispecerat.

b. Programul de audiențe și a serviciului de dispecerat

Programul de audiențe este stabilit sau, după caz, aprobat, de Avocatul Poporului, potrivit atribuțiilor sale, prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare a instituției Avocatul Poporului și este afișat atât electronic, pe site-ul instituției, cât și sub formă de anunț scris, la avizierul de la intrarea în instituție.

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția 1
		Revizia 0
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	Pag. nr. 6/12

Programul audiențelor acordate de birourile teritoriale ale instituției Avocatul Poporului este publicat în presa locală și afișat la sediile birourilor teritoriale. În cazul birourilor teritoriale publicitatea se poate face și prin intermediul/cu sprijinul autorităților publice locale.

Programul de audiențe al instituției Avocatul Poporului se înscrie în lista informațiilor de interes public pe care instituția Avocatul Poporului are obligația să le comunice din oficiu, potrivit legii.

Durata unei audiențe este de maximum 30 de minute, acest aspect fiind făcut cunoscut publicului prin afișare pe site-ul și la avizierul instituției și comunicându-se persoanelor înaintea începerii audienței

c. Procedura de solicitare și acordare a audiențelor

- i. Orice persoană interesată poate solicita instituției Avocatul Poporului în mod direct (prin prezentare la sediu), telefonic (prin serviciul dispecerat) sau în scris (prin poștă/poștă electronică), acordarea unei audiențe.
- ii. Pentru acordarea audienței la personalul de specialitate (experți sau consilieri), nu este necesară o programare prealabilă, persoana prezentându-se, în cadrul programului de audiențe, la sediul central al instituției din București sau, după caz, la sediul unde acordă audiențe personalul din teritoriu (birou teritorial sau autoritate locală).
- iii. Solicitantul se prezintă la audiență cu buletinul/cartea de identitate, pe care îl/o prezintă jandarmului/altei persoane desemnate pentru înregistrarea accesului, buletinul fiindu-i apoi înapoiat, iar solicitantul fiind condus către sala de acordare a audienței, unde va fi preluat de personalul de specialitate. Persoana va fi invitată să ia loc și i se vor solicita numele și orașul/sectorul de domiciliu, pentru a fi înregistrată și în Registrul de audiențe.
- iv. Solicitanților cu comportamente ce ridică suspiciuni rezonabile că s-ar afla sub influența băuturilor alcoolice sau a altor substanțe interzise, precum și persoanelor care se manifestă violent în exprimare sau comportament, nu li se va permite accesul în sala de audiențe, făcându-se apel la organele de ordine.
- v. În sala de audiențe, petentul poate avea asupra sa doar buletinul/cartea de identitate și înscrisuri în susținerea celor ce vor fi prezentate în timpul audienței.
- vi. Pe tot parcursul audienței, personalul va manifesta solicitudine profesională, va avea o atitudine politicoasă și o conduită demnă, în acord cu standardele impuse de Codul etic și deontologic al instituției Avocatul Poporului.
- vii. După acordarea audienței de către personalul de specialitate, persoanele nemulțumite pot solicita motivat acordarea unei audiențe la adjunctul Avocatului Poporului specializat în problema sesizată. În acest sens, vor înainta prin serviciul Registratură al instituției sau vor transmite prin poștă/poștă electronică o cerere privind problemele reclamate și motivul nemulțumirii referitor la audiența acordată de personalul de specialitate.
- viii. Pentru *motive temeinice*, unor solicitanți li se poate încuviința să înainteze cererea de audiență prin serviciul dispecerat sau să adreseze Avocatului Poporului o petiție, în timpul alocat audienței. În aceste cazuri, cererea de audiență/petiția va fi consemnată pe un formular-tip (Anexa 1), de către personalul de specialitate care asigură serviciul în acea zi, iar la sfârșitul programului de audiențe, va fi predată la Registratură, pentru a primi număr de înregistrare.

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	
	Ediția 1	
	Revizia 0	
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	Pag. nr. 7/12

- ix. În sensul prezentei proceduri, constituie *motive temeinice* orice cauze de natură să împiedice solicitantul să urmeze procedura obișnuită (de ex: solicitantul este persoană cu dizabilități vizuale, este neștiutor de carte, are o vârstă înaintată, este imobilizat la pat, alte cauze asemănătoare).
- x. Indiferent de modalitatea de transmitere a solicitării, personalul serviciului Registratură al instituției va proceda la înregistrarea noii cereri de audiență. Dacă cererea este depusă direct la serviciul Registratură, solicitantului i se comunică numărul de înregistrare al cererii și faptul că urmează să primească răspuns, în termen legal.
- xi. După înregistrarea cererii de audiență, aceasta va urma circuitul intern al documentelor, fiind repartizată la domeniul competent cu soluționarea ei, spre analiză și formularea unui răspuns. Titularul însărcinat cu soluționarea acesteia va analiza motivele solicitării audienței, raportat la cadrul legal și la competențele instituției Avocatul Poporului și va propune, motivat, adjunctului coordonator al domeniului, acordarea unei audiențe sau respingerea solicitării.
- xii. Dacă rezoluția adjunctului cu privire la solicitarea audienței este una de aprobare, titularul o va comunica solicitantului, sub forma unui răspuns scris/telefonice (în funcție de datele de contact indicate), precizând data, locul și ora la care va avea loc audiența. Dacă rezoluția adjunctului cu privire la solicitarea audienței este una de respingere a solicitării, titularul va întocmi și transmite solicitantului răspunsul de respingere motivată, semnat de către adjunct.
- xiii. După parcurgerea procedurii menționate mai sus (audiență la personalul de specialitate, audiență la adjunctul Avocatului Poporului), persoana nemulțumită poate solicita o audiență la Avocatul Poporului. În acest scop, solicitantul va formula, în scris, o cerere motivată, urmând ca Avocatul Poporului să decidă asupra temeiniciei cererii și acordării audienței, iar petentul să primească răspuns. Dacă rezoluția Avocatului Poporului este una de respingere a solicitării audienței, titularul va întocmi și transmite solicitantului un răspuns în acest sens. Dacă rezoluția Avocatului Poporului este una de admitere, solicitantul va fi informat de către titularul lucrării cu privire la locul, data și ora acordării audienței.
- xiv. Audiențele solicitate de către persoanele ale căror sesizări au făcut obiectul de activitate al Serviciului contencios se acordă de către titularul lucrării împreună cu șeful Biroului contencios constituțional și recurs în interesul legii, șeful Biroului contencios administrativ și juridic sau șeful Serviciului contencios, după caz.
- xv. Avocatul Poporului poate dispune participarea șefului serviciului contencios, a șefilor de birou și/sau a titularului lucrării la audiențele acordate, personal, de Avocatul Poporului, în cadrul cărora se prezintă aspecte ce intră în competența Serviciului contencios.

d. Prevederi speciale

- i. Pe parcursul transmiterii informațiilor prin intermediul serviciului de dispecerat, personalul de specialitate poate să limiteze convorbirile la maximum 15 minute/apel. În cazul în care persoana care apelează serviciul de dispecerat adoptă un limbaj licențios, devine violent în exprimare, aduce injurii instituției Avocatul Poporului sau prin atitudinea sa face dialogul imposibil, personalul de specialitate, are posibilitatea de a încheia apelul cu consemnarea obligatorie a evenimentului în registrul de dispecerat, respectiv în cuprinsul unei note care va fi supusă aprobării adjunctului coordonator. Nota va primi număr de înregistrare intern și după caz, va fi

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția 1
			Revizia 0
	Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat Cod: PO-FTPH-01		Pag. nr. 8/12

atașată în programul electronic și în dosarul la care s-a făcut referire în cadrul audienței, ori separat.

ii. În situații excepționale, Avocatul Poporului poate suspenda programul de audiențe prin ordin. În acest caz, publicul va fi informat printr-un anunț, publicat pe site-ul instituției Avocatul Poporului și afișat la avizierul de la intrarea în instituție iar, în cazul birourilor teritoriale, dat publicității prin presă. Anunțul privind reluarea programului de audiențe va fi făcut public în aceleași condiții.

6. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
6.1.	Ediția I			
6.2.	Revizia 0			

7. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuit or de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Obs.	Semnătura	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	DROM+BT	Molnár Zsolt						
2	FTPH+BT	Cynthia Carmen Deaconescu						
3	AVC+BT	Ioan Gânfălean						
4	AJPP+BT	Mircea Criste						
5	PMPIT+BT	Emil-Mihai Pașolea						
6	MNP+CZ	Ionel Nicolae						
7	SCC	Ecaterina Mirea						
8	DC	Luminița Avramescu						

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția I
			Revizia 0
	Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat Cod: PO-FTPH-01		Pag. nr. 9/12

8. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Domeniu/Birou	Funcția	Persoana	Data primirii	Semnătură
	1	2	3	4	5	6	7
7.1.	aplicare		DROM	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			FTPD	Consilier	Întreg colectivul		
			AVC	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			AJPP	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			PMPSIT	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			MNP	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			SCC	Consilier	Întreg colectivul		
7.2	aplicare		BT Alba	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Bacău	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Brașov	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Constanța	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Cluj-Napoca	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Craiova	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Galați	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Iași	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Slobozia	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția 1
			Revizia 0
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>		Pag. nr. 10/12

			BT Suceava	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Târgu Mureș	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Oradea	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Pitești	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Ploiești	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
			BT Timișoara	Expert/ Consilier	Întreg colectivul		
7.3.	aplicare			Adjuncți ai AVP			
7.4.	alte scopuri		Audit	Consilier	Cristina Rusu		

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i> <i>Cod: PO-FTPH-01</i>	
	Ediția 1 Revizia 0	Pag. nr. 11/12

9. ANEXE

9.1. Anexa 1. Fișa de dispecerat

AVOCATUL POPORULUI

Dispecerat

Numele și prenumele (cu majuscule), domiciliat în (adresa din cartea de identitate, cu precizarea, atunci când este cazul, și a adresei de corespondență), str. nr., bl., sc., ap., telefon

Data la care persoana a luat cunoștință despre pretinsa încălcare a drepturilor sau a libertăților sale:

Drepturile și libertățile pretins încălcate:

.....
Autoritatea administrativă sau funcționarul public care a încălcat dreptul ori libertatea reclamantului sau a altei persoane:

Descrierea succintă a faptelor invocate, prin care s-au încălcat drepturile ori libertățile invocate:

Autoritățile publice care au fost sesizate anterior:

.....
Răspunsul primit și motivele pentru care petiționarul se consideră nedreptățit:

.....
În dovedirea celor afirmate au fost invocate următoarele acte:

.....
Cazul respectiv face sau a făcut obiectul unei cauze aflate pe rolul unei instanțe judecătorești sau al unei anchete penale:

Soluția recomandată:

A consemnat:

.....
(numele și prenumele)

(consilier/ expert)

Data

 Instituția Avocatul Poporului	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția 1
	<i>Organizarea și desfășurarea activității de acordare a audiențelor și a efectuării serviciului de dispecerat</i>	Revizia 0
	Cod: PO-FTPH-01	Pag. nr. 12/12

DIAGRAMA DE PROCES

