


**CASA DE PENSII A MUNICIPIULUI BUCURESTI**

---



**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**


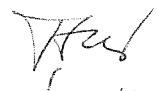


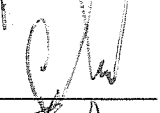
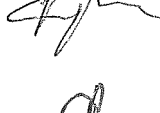


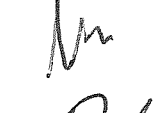

**COMUNICARE ȘI RELAȚII PUBLICE**

**LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA PREZENTEI EDIȚII**

	<i>Elemente privind responsabilii/activitatea</i>	<i>Numele și prenumele</i>	<i>Funcția</i>	<i>Data</i>	<i>Semnătura</i>
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	<b>Daniela Bragadireanu</b>	Inspector Superior	19.06.2018	
1.2.	Verificat	<b>Mihai Edisia Laura</b>	Auditor intern	19.06.2018	
1.3.	Aprobat	<b>Mariana Șerbănescu</b>	Director	19.06.2018	

**LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZA PROCEDURA OPERATIONALA**

	<i>Scopul difuzării</i>	<i>Exemplar nr.</i>	<i>Compartiment</i>	<i>Funcția</i>	<i>Nume și prenume</i>	<i>Data primirii</i>	<i>Semnătura</i>
	1	2	3	4	5	6	7
1	informare	1	Conducere	Director Executiv Directori Adjuncți	Mariana Șerbănescu Vasilescu Romulus Daniel	19.06.2018	 

					<b>Croitoru Maria</b>  <b>Țoni Carmen Anuța</b>  <b>Grigore Daniela</b>  <b>Lazăr Angela Aurica</b>  <b>Bârsășteanu Nelia</b>		      
2	aplicare	2	<b>Biroul Comunicare și Relații Publice/Serviciul de Relații cu Publicul</b>	<b>Inspector Superior</b>	<b>Captarencu Jaqueline</b>  <b>Savu Corina</b>  <b>Georgescu Alina</b>  <b>Badea Mariana</b>  <b>Dobre Nicoleta</b>	19.06.2018	   

## Desfășurarea și organizarea activității de audiență – PO 00

### **Scopul:**

Preluarea, desfășurarea și organizarea activității de audiență în cadrul Casei de Pensii a Municipiului București

### **Premise:**

Prezenta procedură reglementează activitatea de audiență privind întrederea acordată unui solicitant de către directorul executiv, directorii executivi adjuncți.

### **Procedura:**

Acțiune întreprinsă de	Acțiune
Personalul din cadrul Biroului Comunicare și Relații Publice/Serviciul de Relații cu Publicul	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="635 936 1436 1108">1. Se pot înscrie în audiență, persoanele care au depus la CPMB o petiție, cerere, sesizare, plangere sau notificare și nu sunt mulțumite de modalitatea de soluționare a acesteia.</li><li data-bbox="635 1131 1436 1288">2. Audiența se acordă la cererea persoanei interesate, prin completarea unui formular, la sediul instituției, sau poate fi transmisă prin poștă, e.mail sau fax.</li><li data-bbox="635 1310 1436 1646">3. Fisa de audiență cuprinde , pe lângă datele de identificare ale solicitantului și coordonatele de contact, motivele înscrierii în audiență și copii de pe eventualele acte doveditoare, pentru a se da posibilitatea verificării din timp a aspectelor sesizate, astfel incat solicitantul sa primească un raspuns competent în concordanță cu problema sesizată.</li><li data-bbox="635 1668 1436 1736">4. Cererea se înregistrează în programul de înregistrare al CPMB.</li><li data-bbox="635 1758 1436 1848">5. Solicitanul audienței este informat în legatură cu data și ora acordării audienței.</li><li data-bbox="635 1870 1436 1960">6. Solicitantul se va prezenta la data și ora stabilită pentru audiență cu actul de identitate.</li></ol>

Directorii/Şefii de servicii/birouri din cadrul CPMB

7.a.Solicitările de primire în audiență la directorul executiv, se motivează prin prezentarea aspectelor în legătură cu care se dorește acordarea audienței și numai dacă persoana interesată nu a fost mulțumită de soluționarea acestora din partea directorilor executivi adjuncți/ sefilor de servicii/ birouri/ persoana din cadrul Serviciului Relații cu Publicul sau acestia din urmă nu au competența legală de a rezolva problemele reclamate.

7.b.Solicitările de primire în audiență la directorul executiv adjunct, se motivează prin prezentarea aspectelor în legătură cu care se dorește acordarea audienței și numai dacă persoana interesată nu a fost mulțumită de soluționarea acestora din partea sefilor de servicii/ birouri/ persoana din cadrul Serviciului Relații cu Publicul sau acestia din urmă nu au competența legală de a rezolva problemele reclamate.

Personalul din cadrul Biroului Comunicare și Relații Publice/Serviciul de Relații cu Publicul

8.La audiență pot participa și alte persoane desemnate de directorul executiv/ directorii executivi adjuncți/ șefi servicii/ birouri.

9.Persoanele care doresc o audiență personală , fără participarea vreunui angajat din cadrul CPMB, vor comunica în mod expres acest lucru în fișa de audiență.

10.Persoanele care solicită audiență pentru soluționarea unor probleme care nu sunt de competența CPMB, nu vor fi înscrise pe lista de audiență , ci vor fi redirecționați către instituțiile sau autoritățile competente pentru rezolvarea problemei.