

## **PROCEDURA** **privind solutionarea petitiilor**

Prezenta procedura stabilește regulile de desfășurarea a activității privind solutionarea petitiilor: primirea, inregistrarea, rezolvarea și comunicarea soluțiilor.

Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea, plângerea sau propunerea formulată și transmisă la ADPFR prin orice mijloc de comunicare, de care un membru, persoana fizică sau organizație legal constituită.

**Art 1.** Activitatea se gestionează de către directorul general și se poate realiza cu participarea altor compartimente competente să formuleze răspunsul la petiția adresată ADPFR, în funcție de obiectul acesteia.

**Art 2.** Petițiile transmise prin poșta sau depuse la sediul ADPFR se primesc și se înregistrează în *Registrul General de Evidență*.

**Art 3.** Petițiile transmise prin poșta electronică se recepționează, se tipăresc și se înregistrează în *Registrul General de Evidență*.

**Art 4.** Cererile de informații privind cadrul general (activitatea asociației, legislație, solicitare de formulare, etc), transmise la asociație electronic, nu sunt înregistrate. La aceste solicitări răspund direct compartimentele asociației potrivit specificului de activitate, sau persoanele desemnate de directorul general pentru a se ocupa de această activitate.

**Art 5.** Se verifică dacă solutionarea petiției este de competența ADPFR. În caz afirmativ, directorul general desemnează compartimentul competent să soluționeze petiția.

**Art 6.** Se întocmește răspunsul la petiție în două exemplare, și se înaintează șefului compartimentului pentru verificare și avizare. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate. În situația în care este necesar avizul de legalitate pe răspunsul formulat, se solicită acest aviz, după avizul șefului compartimentului.

**Art 7.** Răspunsul la petiție, ambele exemplare, se înaintează directorului general sau persoanei împuternicite de acesta, pentru aprobare/semnare.

**Art 8.** După semnarea răspunsului de către directorul general, se va comunica răspunsul către petent, prin orice mijloc de comunicare.

**Art 9.** Răspunsul la petiție are numărul cu care a fost înregistrată petiția și data la care a fost semnată

**Art 10.** Răspunsul la petiție, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, se comunica petiționarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției la ADPFR. Acest termen poate fi prelungit cu cel mult 15 zile, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

**Art 11.** Răspunsul la petițiile transmise către de utilizatori prin care solicită acordarea de autorizații neexclusive pentru utilizarea repertoriului gestionat de ADPFR, va fi comunicat în termen de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii. În cazul în care ADPFR nu intenționează să acorde licența neexclusivă, va motiva refuzul în scris.

**Art 12.** Petițiile transmise de către membri ADPFR în termenul legal, adresate comisiei permanente speciale privind accesul la informații vor fi înregistrate în *Registrul General de Evidență și transmise comisiei în aceeași zi*. Semnarea răspunsului se face de către membrii comisiei și va fi comunicat în termen de șapte zile, atât celui care a formulat sesizarea, cât și Directorului General ADPFR.

**Art 13.** Petițiile transmise de salariații ADPFR privind încălcarea drepturilor lor prevăzute în

contractele individuale de munca vor fi analizate de o comisie numita in acest sens. Semnarea raspunsului se face de catre directorul general si va fi comunicat in termen de maximum 15 zile de la data inregistrarii cererii. In raspuns se indica, in mod obligatoriu, temeiul legal al solutiei adoptate. Prin exceptie, sesizarile care se refera la activitatea Directorului General, se adreseaza Presedintelui Consiliului Director. Acestea se depun la ADPFR, se inregistreaza in *Registrul General de Evidenta* si se transmit de indata Presedintelui Consiliului Director. Semnarea raspunsului se face de catre presedintele Consiliului Director si va fi comunicat petentului in termen de maximum 15 zile de la data inregistrarii cererii. In raspuns se indica, in mod obligatoriu, temeiul legal al solutiei adoptate.

**Art 14.** Pentru solutionarea petitiilor redirectionate catre ADPFR, termenul de 30 de zile curge de la data inregistrarii petitiei la ADPFR.

**Art 15.** In cazul petitiilor gresit indreptate catre ADPFR, se instiinteaza petitionerul despre aceasta, in termen de 5 zile de la inregistrare.

**Art 16.** Petitia si raspunsul la aceasta, precum si orice alt document subsecvent petitiei, se arhiveaza.

**Art 17.** In cazul in care un petitioner adreseaza ADPFR mai multe petitii, sesizand aceeasi problema, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care trebuie sa faca referire la toate petitiiile primite. Daca dupa trimiterea raspunsului se primeste o noua petitie de la acelasi petitioner ori de la o organizatie legal constituita, autoritate sau institutie publica gresit sesizata, cu acelasi continut, aceasta se claseaza, la numarul initial si se instiinteaza petitionerul in termen de 5 zile de la inregistrare, facandu-se mentiune despre faptul ca s-a raspuns.

**Art 18.** Petitia prin care sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane angajata la ADPFR, nu poate fi solutionata de persoana in cauza sau de catre un subordonat al acesteia.

**Art 19.** In cazul in care prin petitie se sesizeaza aspecte care vizeaza activitatea directorului general/directorilor din cadrul ADPFR, petitia se transmite spre solutiere consiliului director.

**Art 20.** Petitiiile anonime se claseaza.