

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr.: 1

**PROCEDURA OPERATIONALA
PRIVIND
COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL
MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII**

	Aprob	Elaborat	Verificat	Avizat
Nume :	Chiciudean Ana-Maria	Bosca Ciprian	Baias Mihai Grigoras	Niste Otilia Maria
Funcția :	Director Executiv	consilier	consilier juridic	Presedinte Comisie monitorizare
Data :				
Semnatura :				

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 2 din 11
		Exemplar nr.: 1

SCOPUL PROCEDURII OPERATIONALE

Procedura este elaborata in scopul reglementarii modului de comunicare cu clientii in vederea acordarii serviciilor solicitate.

1. Stabileste modul de comunicare cu clientii in vederea realizarii activitatii precum si persoanele implicate.
2. Da asigurari cu privire la existenta documentatiei adecvate derularii activitatii.
3. Asigura continuitatea activitatii, inclusiv in conditii de fluctuatie a personalului.
4. Sprijina desfasurarea corecta a activitatii de solutionare a cererilor clientilor AJOFM Cluj.

2. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERATIONALE

Prezenta procedura se aplica la nivelul acordarii serviciilor /drepturilor solicitate in cadrul Agentiei Judetene pentru Ocuparea Fortei de munca Cluj .

3. DOCUMENTE DE REFERINTA(REGLEMENTARI) APLICABILE ACTIVITATII PROCEDURATE

. Legislatia primara:

-ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 97 din 11 iunie 2020 pentru implementarea unor măsuri de simplificare administrativă în domeniul protecției sociale, precum și pentru acordarea unor drepturi și beneficii de asistență socială în domeniile de activitate în care se mențin restricții

-Ordinul nr. 1134 din 09.07.2020

- Legea nr. 202/2006 privind organizarea si functionarea Agentiei Nationale pentru Ocuparea Fortei de Munca, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 3 din 11
		Exemplar nr.: 1

- Legea nr. 76/2002, actualizată, privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare,

-OUG nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petitiilor

-H.G. nr.174/2002, pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Legii nr.76/2002, cu modificările și completările ulterioare;

-H.G. nr.377/2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru stimularea ocupării forței de muncă, modalitățile de finanțare și instrucțiunile de implementare a acestora, cu modificările și completările ulterioare

-Ordinul nr.85/2002 al președintelui A.N.O.F.M. privind aprobarea procedurii de primire și soluționare a cererilor de loc de muncă sau indemnizație de șomaj, cu modificările și completările ulterioare

-Ordinul nr.86/2002 al președintelui A.N.O.F.M. privind aprobarea procedurii de elaborare, conținutul și monitorizarea Planului individual de mediere

-Legea nr.116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale

-Legea nr.416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare.

-Ordinul nr.286/17.02.2020 al președintelui A.N.O.F.M. privind aprobarea procedurii de primire și soluționare a cererilor de loc de muncă sau indemnizație de șomaj, cu modificările și completările ulterioare

- Legea nr. 500/2001 privind finanțele publice, cu modificările și completările ulterioare,

- Legea privind contenciosul administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu completările ulterioare;

-Ordonanței de Urgență nr. 30 din 18 martie 2020, pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2, actualizată,

-Legii nr. 6/2020, privind bugetul asigurărilor sociale de stat pe anul 2020,

-Decretului nr. 195/16 martie 2020, privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României , emis de către Președintele României, precum și cele ale Decretului nr. 240/2020, privind prelungirea stării de urgență pe teritoriul României

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 4 din 11
		Exemplar nr.: 1

Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entitatii publice:

- ROF, decizii, ordine ale Presedintelui A.N.O.F.M.

4.DESCRIEREA PROCEDURII OPERATIONALE

Comunicarea electronica cu clientii, ca principal mijloc de comunicare in vederea acordarii serviciilor solicitate se va desfasura astfel:

- Solicitantii serviciilor vor descarca in prealabil documentele, formularele necesare de pe site-ul institutiei.
Documentele vor fi semnate olograf dupa care vor fi transmise in format : JPEG, JPG, PNG, XML, CMS sau PDF pe adresele de posta electronica create pentru comunicarea cu clientii.
In cazul in care solicitantul dispune de o semnatura calificata , acesta o poate folosi in locul semnaturii olografe si in locul prezentei fizice pentru asumarea documentelor, nemaifiind necesara deplasarea la sediul institutiei.
Adresele de posta electronica dedicate comunicarii cu clientii vor avea activata confirmarea primirii si citirea mesajului de posta electronica.
- Angajatii implicati in acordarea serviciilor, dupa o verificare formala a elementelor comunicarii electronice(date de identificare solicitant, tipul cererii) vor inregistra cererea in registrul institutiei, dupa care vor trimite numarul de inregistrare solicitantului sub forma unui document de tip recipisa semnat electronic.
Institutiile au obligatia folosirii semnaturii electronice calificate, asigurand accesul angajatilor la aceasta
In comunicarea privind numarul de inregistrare se vor include numele fisierelor atasate, pentru a confirma faptul ca documentele trimise de solicitant au fost primite de institutie.
- Demararea prelucrarii cererii primite se va face in ziua primirii documentelor, in intervalul orarului de lucru. Daca cererea se primeste in afara intervalului orar de lucru aceasta va fi prelucrata in ziua lucratoare urmatoare .

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 5 din 11
		Exemplar nr.: 1

- Solicitantul isi exprima acordul, in scris, prin intermediul unui formular, referitor la derularea prin intermediul postei electronice A intregului proces de obtinere a dreptului solicitat, inclusiv de transmitere a documentelor si formularelor pina la obtinerea documentului(decizie, etc) care atesta obtinerea dreptului solicitat, cu mentiunea ca prezenta fizica este necesara la finalul procedurii, pentru identificare.

In situatia in care solicitantul nu isi exprima acordul pentru comunicarea electronica , acesta va fi indrumat sa foloseasca procedura curenta, prin prezenta la sediul institutiei, in urma unei programari prealabile.

- Documentul care atesta solutionarea cererilor va fi predat personal solicitantului in termen de 10 zile lucratoare de la data solutionarii cererii si stabilirii dreptului solictat, in urma unei programari prealabile.
- In cazul in care documentul care atesta stabilirea dreptului nu a putut fi predat personal solicitantului, acesta va putea fi trimis ulterior, la cererea solicitantului prin posta, posta electronica cu semnatura calificata sau se poate ridica de la sediul institutiei, in urma unei programari prealabile.
- Angajatii institutiei pot cere , daca este nevoie,prin posta electronica completarea setului de documente pentru solutionarea cererii .
- In cazuri exceptionale se poate solicita prezentarea la sediul institutiei a solicitantului, dupa o programare prealabila a acestuia , in termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea documentelor in format electronic

Prin cazuri exceptionale se intelege :

-identificarea unor inadvertente intre informatiile din documentele transmise si cele din bazele de date

-Situatia in care informatiile din documente sunt incomplete, ilizibile sau daca pe baza lor nu se poate determina indeplinirea conditiilor de eligibilitate

Pentru solicitantii care nu opteaza pentru comunicarea in format electronic vor fi oferite serviciile prin prezentarea personala la sediul institutiei. In

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 6 din 11
		Exemplar nr.: 1

cazul prezentarii personale a solcitantului la sediul institutiei , acesta va fi informat despre posibilitatea folosirii comunicarii electronice pentru obtinerea drepturilor solicitate.

- Este obligatorie asigurarea managementului arhivistic al doumentelor procesate electronic , conform normelor prevazute in Nomenclataorul Arhivistic al institutiei.

5.Principiile generale aplicabile sunt:

- gratuitate
- legalitate
- profesionalism
- operativitate
- asigurarea egalitatii sanselor pe piata muncii
- confidentialitate

6.1. Resurse materiale

- mese de lucru
- scaune
- PC -uri, retea, acces e-mail
- imprimante
- sisteme de comunicatie
- rechizite curente

6.2. Resurse umane

Personalul din cadrul AJOFM Cluj

6.3. Resurse financiare

Cota parte din cheltuielile de functionare prevazute in bugetul asigurarilor pentru somaj in vederea:

- achizitionarii materialelor consumabile necesare desfasurarii activitatii
- asigurarii serviciilor de intretinere a logisticii
- asigurarii cheltuielilor de personal direct implicat in activitate

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 7 din 11
		Exemplar nr.: 1

7 Modul de lucru

7.1. Planificarea operatiunilor si actiunilor activitatii

Nr. crt.	Operatiuni/ Actiuni	Cadrul legal	Acte justificative
	1	2	3
1	Preluarea actelor depuse on line pe adrese de mail dedicate	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	-documente aferente cererii solicitantului Acord de prelucrare electronica a cererii
2	verificarea formala a elementelor comunicarii electronice(date de identificare solicitant, tipul cererii)	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	documente aferente cererii solicitantului Acord de prelucrare electronica a cererii
3	inregistrarea cererii in registrul institutiei si transmiterea numarului de inregistrare solicitantului sub forma unui document de tip recipisa semnat electronic	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	document de tip recipisa semnat electronic
54	Verificarea documentelor transmise din punct de vedere punct de vedere a formei si	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	documente aferente cererii solicitantului

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 8 din 11
		Exemplar nr.: 1

	continutului, a corectitudinii datelor inscrise in vederea stabilirii eligibilitatii		
5	Transmiterea catre solicitant a eventualelor clarificari cu privire la forma si continut, a corectitudinii datelor inscrise	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	clarificari
6	Realizarea deciziilor de stabilire a dreptului aferent solicitarii	Ordinul 1134/2020 OUG 97/2020	Decizii acordare drept
7	Planificarea si informarea solicitantului in vederea prezentarii la sediul institutiei la o data stabilita pentru ridicarea documentelor aferente stabilirii dreptului solicitat	Legea 19/2020 HG 217/2020	Decizii avizate

Valorificarea rezultatelor activitatii

Eficacitate proces:

Realizarea intocmai a tuturor etapelor activitatii in vederea stabilirii in mod corect a acordarii drepturilor solicitate folosind mijloacele electronice de comunicare

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 9 din 11
		Exemplar nr.: 1

Modalitati de imbunatatire: Eliminarea cauzelor si surselor care genereaza neconformitati ale activitatii.

Indicatori de performanta: numarul cereri prelucrate corect

Mod de monitorizare: urmarirea numarului dcereri prelucrate corect prin controale efectuate de compartimentul control financiar propriu

FORMULAR DE EVIDENTA A MODIFICARILOR

	Editia sau, dupa caz, revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
2.1.	Editia 1			
2.3.	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			
2.5				

FORMULAR DE DISTRIBUIRE/DIFUZARE

	Scopul difuzarii	Exem plar nr.	Compartiment	Functia	Nume si prenume	Data primirii	Semnatu ra
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare		AJO FM CLUJ Alofm Cluj- Napoca Alofm Dej Alofm Turda Directia Buget		Mircea Baraian Radu Gavrila Haqdarean Mihaila	16.07.20 20	

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 10 din 11
		Exemplar nr.: 1

			Punct de lucru Huedin Punct de lucru Gherla Punct de lucru Campia-Turzii		Achim Diana Morcozan Silviu Monica Alexa		
3.2.	Informare		Management Comp.Audit Public Intern Directia Buget Compartiment juridic	Director Executiv Director Executiv Adjunct Auditor intern Consilier Consilier juridic	Chiciudean Ana-Maria Niste Otilia Maria Achim Diana Ignat simonica Grigoras Baiaș Mihai	16.07.20 20	
3.3.	Evidenta		AJO FM CLUJ		Bosca Ciprian	16.07.20 20	
3.4.	Arhivare		AJO FM CLUJ		Bosca Ciprian	16.07.20 20	

. ANEXE, INREGISTRARI, ARHIVARI

A.J.O.F.M CLUJ	PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND COMUNICAREA ELECTRONICA CA PRINCIPAL MIJLOC DE COMUNICARE CU SOLICITANTII	Editia I Nr. de ex. 2
		Revizia:-
		Pagina 11 din 11
		Exemplar nr.: 1

Nr. ane xa	Denumirea anexei	Elabore aza	Aproba	Nr. de ex.	Difuz are	Arhivare		Alte eleme nte
						Loc	Perio ada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Documente aferente cererii			1		Arhiva		
2.	Declaratie privind acordul folosirii comunicarii electronice			1		Arhiva		
3.	Recipisa privind numarul de inregistrare			1		Arhiva		
4.	Documente care atesta stabilirea drepturilor			1		Arhiva		
5	registrul de inregistrare cereri					arhiva		