

---

# **SISTEM INFORMATIC UNIC INTEGRAT AL ASIGURĂRILOR DE SĂNĂTATE DIN ROMÂNIA**

---

**Accesul la informații – la nivel CJAS/CNAS**

**Manual de referință**

---

Versiune document: **1.2 RELEASED**

Creat: **12.09.2007**

Ultima actualizare: **17.07.2009**

**Acest document a fost realizat și avizat de:**

|                  | <b>Nume</b>     | <b>Funcție</b>                                   |
|------------------|-----------------|--|
| <b>ELABORAT</b>  | Cornelia CALTEA | Programator                                      |
| <b>VERIFICAT</b> | Cătălin MOCANU  | CL   |
| <b>APROBAT</b>   | Viorica MANEA   | Responsabil cu Controlul și Asigurarea Calității |

**Lista schimbărilor efectuate în document în urma reviziilor:**

| <b>Versiune</b> | <b>Data</b> | <b>Descriere</b>           |
|-----------------|-------------|----------------------------|
| 0.1 DRAFT       | 12.09.2007  | Structura documentului     |
| 1.0 RELEASED    | 09.10.2007  | Versiune finală            |
| 1.1 RELEASED    | 25.09.2008  | Versiune actualizată       |
| 1.2 RELEASED    | 17.07.2009  | Actualizare capturi ecrane |

**Documente Referite**

| <b>Titlu</b> | <b>Data</b> | <b>Versiune</b> |
|--------------|-------------|-----------------|
|              |             |                 |

# CUPRINS

|  |    |
|--|----|
| Cuprins.....   | 3  |
| Lista de Figuri.....   | 5  |
| 1. Scop .....  | 7  |
| 2. Termeni Utilizati .....                                   | 7  |
| 3. Gestiunea Cererilor .....                                 | 8  |
| 3.1. MENIUL APLICAȚIEI .....                                 | 8  |
| 3.2. NOTIFICĂRI .....  | 10 |
| 3.3. CATALOAGE PENTRU MODULUL ACCESUL LA INFORMATII.....     | 11 |
| 3.3.1. Ecran vizualizare Termene.....                        | 11 |
| 3.3.2. Ecran modificare Termene.....                         | 11 |
| 3.3.3. Ecran vizualizare Domenii de interes .....            | 12 |
| 3.3.4. Ecran adăugare Domeniu de interes.....                | 12 |
| 3.3.5. Ecran modificare Domeniu de interes.....              | 13 |
| 3.3.6. Ecran vizualizare Categori de refuz.....              | 13 |
| 3.3.7. Ecran adăugare Categorie de refuz.....                | 14 |
| 3.3.8. Ecran modificare Categorie de refuz.....              | 14 |
| 3.3.9. Ecran vizualizare Operatori avizare.....              | 14 |
| 3.3.10. Ecran adăugare Operator avizare .....                | 15 |
| 3.3.11. Ecran modificare Operator avizare .....              | 15 |
| 3.3.12. Ecran vizualizare Șabloane.....                      | 15 |
| 3.3.13. Ecran adăugare Șablon Răspuns .....                  | 16 |
| 3.3.14. Ecran modificare Șablon Răspuns .....                | 16 |
| 3.4. MENIUL CERERI .....                                     | 17 |
| 3.4.1. Ecran Vizualizare cereri .....                        | 17 |
| 3.4.2. Ecran Adăugare Cerere .....                           | 18 |
| 3.4.3. Ecran Modificare Cerere .....                         | 19 |
| 3.4.4. Tab-page Solicitări.....                              | 20 |
| 3.4.5. Tab-page Reclamații administrative .....              | 21 |
| 3.4.6. Tab-page Observații.....                              | 23 |
| 3.4.7. Confirmarea Cererii.....                              | 24 |
| 3.4.8. Avizarea unei Cereri .....                            | 25 |
| 3.4.9. Alocarea unei Cereri.....                             | 26 |
| 3.4.10. Refuz alocare.....                                   | 27 |
| 3.4.11. Direcționarea Internă a unei Cereri .....            | 27 |
| 3.4.12. Tipărirea datelor cererii .....                      | 28 |
| 3.4.13. Soluționare Cerere .....                             | 29 |
| 3.4.14. Finalizarea cerere.....                              | 32 |
| 3.4.15. Generarea răspunsului unei Cereri .....              | 33 |
| 3.4.16. Extinderea termenului de rezolvare .....             | 36 |
| 3.4.17. Anularea unei cereri .....                           | 38 |
| 3.5. MENIUL RECLAMAȚII ADMINISTRATIVE.....                   | 38 |
| 3.5.1. Ecran Vizualizare reclamații administrative.....      | 38 |
| 3.5.2. Ecran Adăugare Reclamație administrativă .....        | 39 |
| 3.5.3. Ecran Modificare Reclamație administrativă .....      | 41 |
| 3.5.4. Tab-page Plângeri în instanță.....                    | 42 |
| 3.5.5. Confirmarea reclamației administrative .....          | 43 |
| 3.5.6. Finalizarea analizei reclamației administrative ..... | 44 |
| 3.5.7. Reanalizarea reclamației administrative .....         | 46 |
| 3.5.8. Finalizarea reclamației administrative.....           | 46 |
| 3.5.9. Anularea reclamației administrative.....              | 48 |
| 3.6. MENIUL PLÂNGERI ÎN INSTANȚĂ.....                        | 49 |
| 3.6.1. Ecran Vizualizare plângere în instanță .....          | 49 |
| 3.6.2. Ecran Adăugare plângere în instanță .....             | 50 |



---

|  |    |
|--|----|
| 3.6.3. Ecran Modificare plângere în instanță ..... | 51 |
| 3.7. MENIUL RAPOARTE.....                          | 51 |
| 3.7.1. Raport de Activitate CJAS.....              | 51 |
| 3.7.2. Raport de Activitate CNAS.....              | 52 |

## LISTA DE FIGURI

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 3-1 – Meniul principal, CNAS</b> .....  | 9  |
| Figura 3-2 - Meniul principal, CJAS.....  | 10 |
| Figura 3-3 - Vizualizare lista notificări.....  | 10 |
| Figura 3-4 - Ecran Notificare interna utilizator.....   | 11 |
| Figura 3-5 - Listă termene.....   | 11 |
| Figura 3-6 – Ecran modificare termene.....  | 12 |
| Figura 3-7 - Listă domenii de interes .....   | 12 |
| Figura 3-8 - Adăugare domeniu de interes.....   | 13 |
| Figura 3-9 – Ecran modificare domeniu de interes .....  | 13 |
| Figura 3-10-Vizualizare Categori de refuz.....  | 13 |
| Figura 3-11-Adaugare Categorie de refuz.....  | 14 |
| Figura 3-12- Ecran modificare Categorie de refuz.....   | 14 |
| Figura 3-13-Lista Operatori avizare .....   | 15 |
| Figura 3-14- Adăugare Operator avizare .....  | 15 |
| Figura 3-15- Modificare Operator avizare .....  | 15 |
| Figura 3-16 - Listă șabloane.....   | 16 |
| Figura 3-17-Adăugare șablon răspuns.....  | 16 |
| Figura 3-18 – Ecran modificare șablon răspuns .....   | 17 |
| Figura 3-19 - Lista cererilor .....   | 18 |
| Figura 3-20 – Ecran adăugare cerere.....  | 18 |
| Figura 3-21 - Ecran modificare cerere .....   | 20 |
| Figura 3-23 – Ecran adăugare solicitari .....   | 21 |
| Figura 3-24 - Listă Reclamații administrative.....  | 22 |
| Figura 3-25 – Ecran detaliu Reclamații administrative .....                                   | 22 |
| Figura 3-26 - Lista Observații .....  | 23 |
| Figura 3-27 - Ecran detaliu Observații.....   | 24 |
| Figura 3-28 - Ecran detaliu cerere, în starea Confirmată .....                                | 25 |
| Figura 3-29 - Cerere în starea <i>Avizata</i> .....   | 26 |
| Figura 3-30 - Ecran detaliu Alocare Cerere .....  | 27 |
| Figura 3-31 - Ecran Alocare Cerere, cu notificare .....                                       | 27 |
| Figura 3-32 - Ecran Direcționare Internă Cerere.....  | 28 |
| Figura 3-33 – Ecran Direcționare Internă Cerere, cu notificare .....                          | 28 |
| Figura 3-34 - Tiparire cerere .....   | 29 |
| Figura 3-35 - Lista solicitarilor unei cereri .....   | 29 |
| Figura 3-36 - Ecran detaliu solicitare .....  | 30 |
| Figura 3-37 - Rapuns partial la cerere.....   | 31 |
| <b>Figura 3-38 – Cerere în starea <i>Cu Soluții</i></b> .....                                 | 32 |
| <b>Figura 3-39 - Cerere finalizata</b> .....  | 33 |
| Figura 3-40 - Tab-page Răspunsuri la cerere .....   | 33 |
| Figura 3-41 - Ecran detaliu <i>Răspunsuri la cerere</i> .....                                 | 34 |
| Figura 3-42 - Ecran Generare Răspuns .....  | 34 |
| Figura 3-43 - Vizualizarea raspunsului generat .....  | 35 |
| Figura 3-44 - Răspuns trimis.....   | 35 |
| Figura 3-45 - Ecran vizualizare răspuns trimis .....  | 35 |
| Figura 3-46 - Ecran Extindere termen.....   | 36 |
| Figura 3-47 - Cerere cu termenul extins.....  | 37 |
| Figura 3-48 - Tab-page Răspunsuri la cerere .....   | 37 |
| Figura 3-53 - Ecran detaliu cerere în starea Anulata.....                                     | 38 |
| Figura 3-54 - Lista reclamațiilor administrative.....   | 39 |
| Figura 3-55 – Ecran adăugare reclamație administrativă .....                                  | 40 |
| Figura 3-56 - Ecran detaliu reclamație administrativa .....                                   | 42 |
| Figura 3-57 - Listă Plângeri în instanță.....   | 42 |
| Figura 3-58 – Ecran detaliu Plângeri în instanță din tab-page-ul „Plângeri în instanță” ..... | 43 |
| Figura 3-59 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Confirmată.....              | 44 |
| Figura 3-60 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Analizata.....               | 45 |

---

|   |    |
|---|----|
| Figura 3-61 - Tab-page Răspunsuri.....  | 45 |
| Figura 3-62 - Ecran Generare Raspuns .....  | 46 |
| Figura 3-63 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Finalizata ..... | 47 |
| Figura 3-64 - Ecran de detaliu al unui raspuns la reclamatie .....                | 47 |
| Figura 3-65 -Reclamație cu răspuns trimis .....                                   | 48 |
| Figura 3-66 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Anulata .....    | 49 |
| Figura 3-67 - Lista plângerilor în instanță.....                                  | 50 |
| Figura 3-68 – Ecran adăugare plângere în instanță .....                           | 50 |
| Figura 3-69 - Ecran detaliu plângere în instanță .....                            | 51 |
| Figura 3-70 –Ecran detaliu Raport CJAS.....                                       | 51 |
| Figura 3-71 – Raport CJAS.....  | 52 |
| Figura 3-72 - Ecran detaliu Raport CNAS .....                                     | 52 |
| Figura 3-73 – Raport CNAS .....   | 53 |

# 1. SCOP

Acest document reprezintă *manualul de referință* al modului *Accesul la informații*, la nivel CJAS/CNAS, din cadrul Sistemului Informatic Unic Integrat al Asigurărilor de Sănătate din România.

Scopul său este de a prezenta **CARE** sunt informațiile existente în aplicație și **CUM** sunt ele prezentate în interfață pentru operatorul, care se ocupă de gestiunea accesului la informații.

Sunt descrise în amănunt toate meniurile aplicației, ecranele disponibile și acțiunile care se pot efectua, în funcție de drepturile fiecărui utilizator.

# 2. TERMENI UTILIZATI

În prezentul manual sunt utilizați următorii termeni și abrevieri:

| <i>Termen</i>                        | <i>Definiție</i>  |
|--------------------------------------|---|
| SIUI                                 | Sistemul Informatic Unic Integrat al Asigurărilor de Sănătate din România   |
| Răspuns de refuz                     | Răspunsul către solicitant, ce conține motivele pentru care informațiile solicitate nu au putut fi furnizate  |
| Aviz cerere                          | Este avizul dat de structurile competente din cadrul autorităților și instituțiilor publice abilitate să verifice respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 544/2001 privind excepțiile de la liberul acces.   |
| Cerere                               | Cerere de informații, în contextul legii 544/2001   |
| Notificare                           | Mesaj trimis de sistem unui utilizator, pe care acesta îl poate vedea din meniul de mesaje  |
| Plângere în instanță                 | Plângerea la secția de contencios administrativ a tribunalului pe care o face solicitantul care, după primirea răspunsului la reclamația administrativă, se consideră în continuare lezat în drepturile sale prevăzute de lege.   |
| Răspuns favorabil                    | Răspunsul către solicitant, ce conține informațiile solicitate  |
| Reclamație administrativă            | Reclamația depusă de petent și adresată conducătorului autorității sau instituției, în cazul în care acesta se consideră nedreptățit conform legii 544/2001.  |
| Reclamație administrativă întemeiată | O reclamație după a cărei analiză se stabilește că reclamantului fie nu i s-au furnizat informațiile solicitate deși acestea trebuiau furnizate conform legii 544/2001, fie i s-au furnizat informațiile după termenele stabilite de aceeași lege.  |
| Registratura Generală                | Registratura instituției  |
| Termen soluționare                   | Este termenul fixat de șeful de departament pentru o soluționare. Trebuie să fie mai mic decât termenul de rezolvare, pentru a permite soluționări succesive.   |
| Termenul de rezolvare                | Data limită până la care se poate trimite răspunsul, potrivit legii:<br>a) 10 zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public solicitate, dacă aceasta a fost identificată în acest termen;<br>b) 10 zile lucrătoare pentru anunțarea solicitantului că termenul inițial prevăzut la lit. a) nu a fost suficient pentru identificarea informației solicitate;<br>c) 30 de zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public identificate peste termenul prevăzut la lit. a);<br>d) 5 zile lucrătoare pentru transmiterea refuzului de comunicare a informației solicitate și a motivării refuzului. |

---

## 3. GESTIUNEA CERERILOR

---

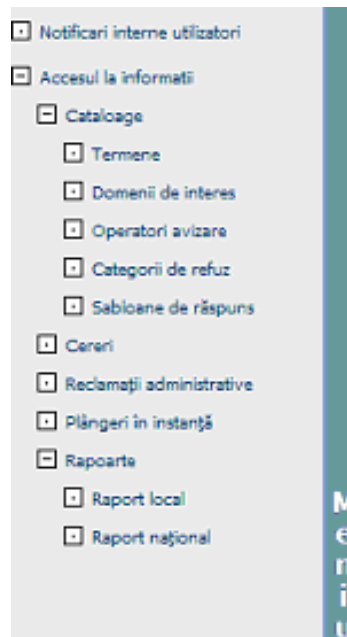
### 3.1. MENIUL APLICAȚIEI

---

Meniul principal al aplicației este la fel pentru toți utilizatorii. În funcție de rolul asignat unui utilizator, anumite butoane nu sunt disponibile, astfel:

- 1.) *Operatorii de înregistrare-soluționare cereri de informații* vor avea asignat rolul **CNAS-INFACC-OP** sau **CJAS-INFACC-OP** și vor avea următoarele drepturi:
  - de vizualizare a mesajelor/notificărilor adresate operatorului logat în aplicație > meniul *Notificari interne utilizatori*;
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de cereri > meniul *Cereri*
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de reclamații administrative > meniul *Reclamații administrative*
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de plângeri în instanță > meniul *Plângeri în instanță*
  - de vizualizare a cataloagelor > meniul *Cataloage*
  - doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare a catalogului de termene > meniul *Cataloage - Termene*
  - doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare, adăugare și ștergere (dacă este cazul) din cataloagele: termene, domenii de interes și categorii de refuz > meniul *Cataloage - Domenii de interes*, meniul *Cataloage - Categorii de refuz* și meniul *Cataloage - Termene*
  - de modificare, adăugare și ștergere din cataloagele: operatori avizare și sabloane de răspuns > meniul *Cataloage - Operatori avizare* și meniul *Cataloage - Sabloane de răspuns*
  - de vizualizare a raportului local pentru operatorii de la CJAS și a ambelor rapoarte pentru operatorii de la CNAS > meniul *Rapoarte*.
  
- 2.) *Operatorii soluționare reclamații administrative* vor avea asignat rolul **CNAS-INFACC-ANL** sau **CJAS-INFACC-ANL** și vor avea următoarele drepturi:
  - de vizualizare a mesajelor/notificărilor adresate operatorului logat în aplicație > meniul *Notificari interne utilizatori*;
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de cereri > meniul *Cereri*
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de reclamații administrative > meniul *Reclamații administrative*
  - de vizualizare, modificare și adăugare în lista de plângeri în instanță > meniul *Plângeri în instanță*
  - de vizualizare a cataloagelor > meniul *Cataloage*
  - doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare a catalogului de termene > meniul *Cataloage - Termene*
  - doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare, adăugare și ștergere (dacă este cazul) din cataloagele : termene , domenii de interes și categorii de refuz > meniul *Cataloage - Domenii de interes* , meniul *Cataloage - Categorii de refuz* și meniul *Cataloage - Termene*
  - de modificare, adăugare și ștergere din cataloagele: operatori avizare și sabloane de răspuns > meniul *Cataloage - Operatori avizare* și meniul *Cataloage - Sabloane de răspuns*
  - de vizualizare a raportului local pentru operatorii de la CJAS și a ambelor rapoarte pentru operatorii de la CNAS > meniul *Rapoarte*
  - de finalizare a analizei reclamațiilor administrative > meniul *Reclamații administrative* (buton *Finalizare analiza*).
  
- 3.) *Președintele CNAS/CJAS* va avea asignat rolul **CNAS-INFACC-PR** sau **CJAS-INFACC-PR** și va avea următoarele drepturi:
  - de vizualizare a mesajelor/notificărilor adresate operatorului logat în aplicație > meniul *Notificari interne utilizatori*;

- de vizualizare, modificare si adaugare in lista de cereri > meniul *Cereri*
- de vizualizare, modificare si adaugare in lista de reclamații administrative > meniul *Reclamații administrative*
- de vizualizare, modificare si adaugare in lista de plângeri în instanță > meniul *Plângeri în instanță*
- de vizualizare a cataloagelor > meniul *Cataloage*
- doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare a catalogului de termene > meniul *Cataloage - Termene*
- doar pentru operatorii de la CNAS, de modificare, adaugare si stergere (daca este cazul ) din cataloagele: termene , domenii de interes si categorii de refuz > meniul *Cataloage - Domenii de interes* , meniul *Cataloage - Categorii de refuz* si meniul *Cataloage - Termene*
- de modificare, adaugare si stergere din cataloagele: operatori avizare si sabloane de răspuns > meniul *Cataloage - Operatori avizare* si meniul *Cataloage - Sabloane de răspuns*
- de vizualizare a raportului local pentru operatorii de la CJAS si a ambelor rapoarte pentru operatorii de la CNAS > meniul *Rapoarte*
- de finalizare a analizei reclamatilor administrative > meniul *Reclamații administrative* (buton *Finalizare analiza*).
- de finalizare a reclamatilor administrative > meniul *Reclamații administrative* (buton *Finalizare reclamatie*).
- de anulare a reclamatilor administrative > meniul *Reclamații administrative* (buton *Anulare reclamatie*).



**Figura 3-1 – Meniul principal, CNAS**

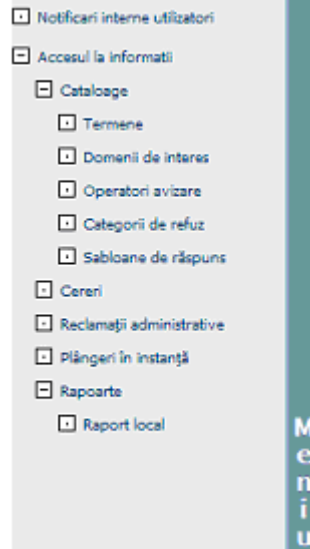


Figura 3-2 - Meniul principal, CJAS

## 3.2. NOTIFICĂRI

Se accesează meniul *Notificari interne utilizatori*.

Sistemul afișează ecranul *Notificare interna utilizator*, cu lista mesajelor de notificare adresate operatorului logat în aplicație. Pentru o înregistrare se menționează data trimiterii notificării, operația care a declanșat notificarea (Subiect), mesajul și data citirii notificării. Mesajele noi (necitite) nu au în coloana „Data citire notificare” nici o valoare; după vizualizarea mesajului, valoarea câmpului „Data citire notificare” este completată automat cu data curentă.

**Notificare interna utilizator**

Numarul total: 29 (3 pagini) 1 Linii/pag. 13

| Data trimitere notificării | Subiect                     | Mesaj   | Data citire notificare |
|----------------------------|-----------------------------|---|------------------------|
| 06-08-2007                 | inregistrare cerere         | Cererea cu numarul de inregistrare 7676 a fost inregistrata |                        |
| 27-07-2007                 | alocare cerere              | alocare cerere  |                        |
| 27-07-2007                 | finalizare cerere           | finalizare cerere   |                        |
| 27-07-2007                 | confirmare cerere           | Cererea cu numarul 2222 a fost confirmata                   |                        |
| 27-07-2007                 | finalizare cerere           | finalizare cerere   |                        |
| 27-07-2007                 | alocare cerere              | alocare cerere  |                        |
| 27-07-2007                 | finalizare solutiune cerere | finalizare solutiune cerere                                 |                        |
| 27-07-2007                 | alocare cerere              | alocare cerere  |                        |
| 27-07-2007                 | confirmare cerere           | confirmare cerere   | 27-07-2007             |
| 27-07-2007                 | finalizare solutiune cerere | finalizare solutiune cerere                                 |                        |
| 27-07-2007                 | avizare solicitari          | avizare solicitari  |                        |
| 27-07-2007                 | confirmare cerere           | confirmare cerere   |                        |
| 27-07-2007                 | inregistrare cerere         | inregistrare cerere   |                        |

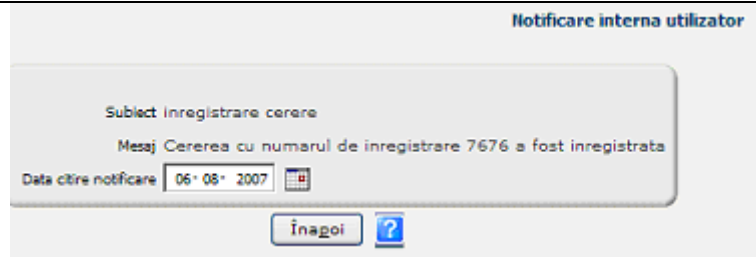
**Vizualizare**

Figura 3-3 - Vizualizare lista notificări

Operații posibile: *Vizualizare*.

Pentru a citi / a vizualiza un mesaj, se apasă butonul *Vizualizare*.

Ecranul de detaliu al unui mesaj, afișat de sistem, conține următoarele câmpuri:



**Figura 3-4 - Ecran Notificare interna utilizator**

- *Data citire notificare* – reprezintă data citirii notificării.
- *Subiect* – specifica operația care a declanșat notificarea.
- *Mesaj* – reprezintă o detaliere a notificării.

Operații posibile: *Înapoi* – se revine în lista de mesaje, acolo unde valoarea câmpului “Data citire notificare” a devenit data curentă.

### 3.3. CATALOAGE PENTRU MODULUL ACCESUL LA INFORMATII

#### 3.3.1. Ecran vizualizare Termene

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii– Cataloage – Termene**.

Sistemul afișează ecranul *Termene*, în care este prezentată sub formă tabelară lista termenelor de răspuns, măsurate în zile lucratoare, acceptate legal pentru soluționarea unei cereri.

| Cod | Zile | Zile avertizare | Nume                    |
|-----|------|-----------------|-------------------------|
| TIP | 10   | 5               | Termen instiintare prel |
| TP  | 30   | 5               | Termen prelungit        |
| TR  | 10   | 5               | Termen rezolvare        |
| TRA | 15   | 5               | Termen reclamatii admin |
| TTR | 5    | 2               | Termen trans refuz      |

**Figura 3-5 - Listă termene**

Operații posibile: *Modifică*.

Catalogul poate fi modificat doar de către un angajat de la CNAS. La CJAS nu este posibilă decât vizualizarea catalogului.

#### 3.3.2. Ecran modificare Termene

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloage – Termene**.

Pentru a modifica unul din câmpurile „Zile” și/sau „Zi avertizare” (singurele modificabile), aferente unui termen, se apasă butonul *Modifică*.

Ecranul de detaliu al unui termen, afișat de sistem, conține următoarele câmpuri:

Termen

Cod  \*

Nume  \*

Număr zile  \*

Număr zi avertizare  \*

**Figura 3-6 – Ecran modificare termene**

- *Cod* – câmp obligatoriu, codul trebuie să fie unic.
- *Nume* – câmp obligatoriu, nume sugestiv tip termen (exemplu: termen redirectare, termen prelungit, termen rezolvare).
- *Număr zile* – câmp obligatoriu, termenul de răspuns, măsurate în zile și acceptat legal pentru soluționarea unei cereri.
- *Număr zi avertizare* – câmp obligatoriu;

Operații posibile: *Salvează*, *Renunță la modificări* și *Înapoi*.

### 3.3.3. Ecran vizualizare Domenii de interes

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloge – Domenii de interes**.

Sistemul afișează ecranul *Domenii de interes*, cu lista definită de domenii de interes .

Domenii de interes

Numarul total: 5 (1 pagina)
Linii/pag.

| Cod            | Descriere   |
|----------------|---|
| BUGET          | Informatii privind bugetul CASJ                   |
| CONTRIB_FNUASS | Informatii privind contribuabilii FNUASS          |
| FURNIZORI_SERV | Informatii despre furnizorii de servicii medicale |
| OUG 158/2005   | Informatii privind OUG 158/2005                   |
| RAPORT         | Raport anual                                      |

**Figura 3-7 - Listă domenii de interes**

Operații posibile: *Nou*, *Modifică*, *Șterge*.

Catalogul poate fi modificat doar de către un angajat de la CNAS. La CJAS nu este posibilă decât vizualizarea catalogului.

### 3.3.4. Ecran adăugare Domeniu de interes

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloge – Domenii de interes** si se apasă butonul *Nou*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu *Domeniu de interes*, în mod de lucru adăugare.

Câmpurile care definesc un domeniu de interes sunt următoarele:

**Figura 3-8 - Adăugare domeniu de interes**

- *Cod* - câmp obligatoriu, în care se introduce codul noului domeniu;
- *Descriere* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce descrierea noului domeniu.

Operații posibile: *Salvează* și *Înapoi*.

### 3.3.5. Ecran modificare Domeniu de interes

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloage – Domenii de interes**.

Se selectează din listă domeniul asupra căruia se vor face modificări și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu *Domeniu de interes*, în mod de lucru actualizare, care conține următoarele câmpuri:

**Figura 3-9 – Ecran modificare domeniu de interes**

- *Cod* - câmp nemodificabil;
- *Descriere* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se modifică descrierea domeniului.

Operații posibile: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări* și *Înapoi*.

### 3.3.6. Ecran vizualizare Categorii de refuz

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloage – Categorii de refuz**.

Sistemul afișează ecranul *Categorii de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite în sistem.

Există trei categorii de refuz definite prin lege, astfel că asupra acestora nu se vor face modificări în sistem (deși există butoane care permit acest lucru).

| Cod | Descriere       |
|-----|-----------------|
| AIN | Alte Institutii |
| EXC | Exceptate       |
| INE | Inexistente     |

**Figura 3-10-Vizualizare Categorii de refuz**

Catalogul poate fi modificat doar de către un angajat de la CNAS. La CJAS nu este posibilă decât vizualizarea catalogului.

### 3.3.7. Ecran adăugare Categorie de refuz

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cataloge – Categoriile de refuz.**

Sistemul afișează ecranul *Categorie de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite în sistem.

Se apasă butonul *Nou* și sistemul afișează ecranul detaliu *Categorie de refuz*, în mod de lucru adăugare.

Câmpurile care definesc o categorie sunt următoarele:

- *Cod* - câmp obligatoriu, în care se introduce codul noii categorii;
- *Descriere* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce descrierea noii categorii.

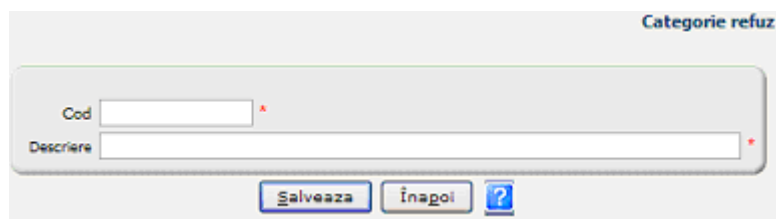


Figura 3-11-Adaugare Categorie de refuz

Operații posibile: *Salveaza, Inapoi.*

### 3.3.8. Ecran modificare Categorie de refuz

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cataloge – Categoriile de refuz.**

Sistemul afișează ecranul *Categorie de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite în sistem.

Se apasă butonul *Modifică* și sistemul afișează ecranul detaliu *Categorie de refuz*, în mod de lucru actualizare.

Câmpurile care definesc o categorie sunt următoarele:

- *Cod* - nemodificabil;
- *Descriere* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce descrierea categoriei.

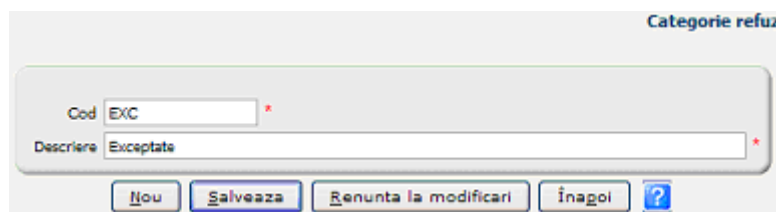


Figura 3-12- Ecran modificare Categorie de refuz

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificări și Înapoi.*

### 3.3.9. Ecran vizualizare Operatori avizare

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cataloge – Operatori avizare.**

Sistemul afișează ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajati din comisia de avizare.

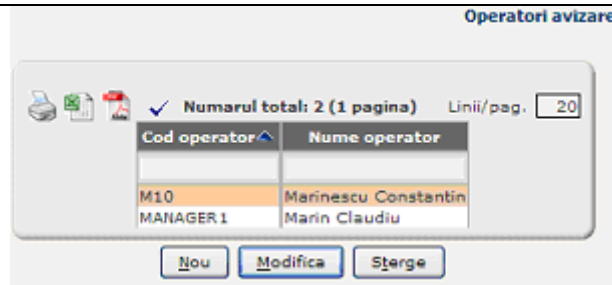


Figura 3-13-Lista Operatori avizare

Operații posibile: *Nou, Modifică, Ștergere.*

### 3.3.10. Ecran adăugare Operator avizare

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloge – Operatori avizare.**

Sistemul afișează ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajați din comisia de avizare. Se apasă butonul *Nou* și sistemul afișează ecranul detaliu *Operator avizare*, în mod de lucru adăugare, în care se poate alege un angajat în comisie.

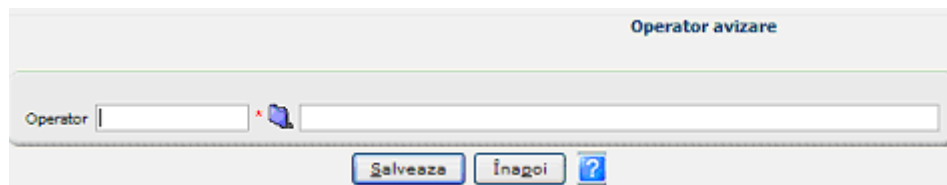


Figura 3-14- Adăugare Operator avizare

Operații posibile: *Salvează și Înapoi..*

### 3.3.11. Ecran modificare Operator avizare

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cataloge – Operatori avizare.**

Sistemul afișează ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajați din comisia de avizare. Se apasă butonul *Modifică* și sistemul afișează ecranul detaliu *Operator avizare*, în mod de lucru actualizare, în care se poate alege alt angajat în comisie.

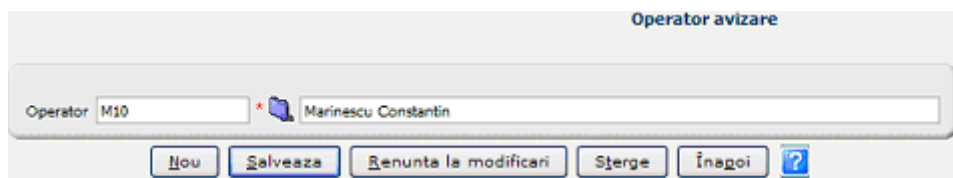


Figura 3-15- Modificare Operator avizare

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificări, Sterge și Înapoi.*

### 3.3.12. Ecran vizualizare Șabloane

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Șabloane – Șabloane de răspuns.**

Sistemul afișează ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea de răspunsuri la cereri și la reclamatii administrative.

Sabloane răspuns

✓ Numarul total: 6 (1 pagina)    Linii/pag: 20

| Numar       | Nume                      | Tip   | șablon implicit |
|-------------|---------------------------|-------|-----------------|
|             |                           | Toate | Toate           |
| AVIZ1       | aviz                      |       | Da              |
| CERERE2 EXC | cerere                    |       | Nu              |
| RASPUNS 1   | cerere                    |       | Da              |
| REC 1       | reclamație administrativă |       | Da              |
| RECL 2      | reclamație administrativă |       | Nu              |
| TEST CERERE | cerere                    |       | Nu              |

Figura 3-16 - Listă șabloane

Operații posibile: *Nou, Modifică.*

### 3.3.13. Ecran adăugare Șablon Răspuns

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Șabloane – Șabloane de răspuns.**

Pentru a adăuga un nou șablon, se apasă butonul *Nou.*

Sistemul deschide ecranul de detaliu *Șablon răspuns*, în modul de lucru adăugare.

Sablon răspuns

Nume

Tip  \*

Sablon implicit

Fișier șablon

Figura 3-17-Adăugare șablon răspuns

Câmpurile care definesc un șablon de răspuns sunt următoarele:

- *Nume* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce numele noului șablon.
- *Tip* - câmp obligatoriu, de tip listă derulantă cu următoarele opțiuni: *Cerere, reclamație administrativă, aviz.*
- *Șablon implicit* - dacă șablonul este implicit în categoria din care face parte.
- *Fișier șablon* - câmp de tip Browse, în care se introduce template-ul de șablon de răspuns, ce trebuie să fie în format RTF.

Operații posibile: *Salvează și Înapoi.*

### 3.3.14. Ecran modificare Șablon Răspuns

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Șabloane – Șabloane de răspuns.**

Se selectează din listă șablonul asupra căruia se dorește a se face modificări și se apasă butonul *Modifică.*

Sistemul deschide ecranul de detaliu *Șablon răspuns*, în modul de lucru actualizare.

Sablon răspuns

Nume

Tip  \*

Sablon impicit

Fijer șablon   Vizualizare conținut

**Figura 3-18 – Ecran modificare șablon răspuns**

În dreapta câmpului *Șablon răspuns*, apare un link “*Vizualizare conținut*”. Acesta dă posibilitatea vizualizării conținutului șablonului ales.

Operații posibile: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări*, *Șterge* și *Înapoi*.

## 3.4. MENIUL CERERI

### 3.4.1. Ecran Vizualizare cereri

Dacă se dorește vizualizarea cererilor înregistrate în sistem, se accesează meniurile **Accesul la informații – Cereri**. Sistemul afișează ecranul *Cerere*, cu lista cererilor din sistem.

Sunt prezentate o serie de informații, precum:

- *Număr înregistrare* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată cererea în sistem
- *Număr înregistrare în departament* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată cererea în departamentul responsabil cu soluționarea.
- *Data înregistrare* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus cererea
- *Termen de soluționare* – reprezintă data la care ar trebui finalizată cererea; termen prevăzut legal pentru soluționarea cererilor.
- *Nume autor* – reprezintă numele persoanei care a depus cererea.
- *Tip autor* – reprezintă tipul autorului persoană fizică sau persoană juridică
- *Tip cerere* - reprezintă tipul cererii: depusă pe hartie sau electronic.
- *Cod departament depunere* - reprezintă codul departamentului responsabil cu soluționarea.
- *Nume departament depunere* - reprezintă numele departamentului responsabil cu soluționarea.
- *Cod departament de direcționare* - reprezintă codul departamentului către care a fost direcționată cererea.
- *Nume departament de direcționare* - reprezintă numele departamentului către care a fost direcționată cererea.
- *Cod stare* – reprezintă codul stării cererii
- *Nume stare* – reprezintă starea cererii de la momentul respectiv (exemple: Confirmată, Finalizată, etc.)

Cerere

Numar total: 19 (2 pagini)    Unk/pag. 10

| Număr de înregistrare | Număr de înregistrare în departament | Data înregistrării | Termen de soluționare | Nume autor       | Tip autor       | Tip         | Codul departamentului depunerii | Numele departamentului depunerii | Codul departamentului de direcționare | Numele departamentului de direcționare | Cod stare | Nume stare   |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|--|-----------|--------------|
| CERERE12              | CERERE12                             | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Ion Ion          | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_REG  | Înregistrată |
| CERERE2               | CERERE2                              | 19-07-2007         | 02-08-2007            | Ionescu Ana      | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_REG  | Înregistrată |
| CERERE3               | CERERE3                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Popescu Mihai    | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_CMF  | Confirmată   |
| CERERE4               | CERERE4                              | 19-07-2007         | 02-08-2007            | Ion Ion          | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_REG  | Înregistrată |
| CERERE5               | CERERE5                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Pop Florin       | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_CMF  | Confirmată   |
| CERERE6               | CERERE6                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Martinescu Sorin | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_ALC  | Alocată      |
| CERERE7               | CERERE7                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Radulescu Marin  | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_ALC  | Alocată      |
| CERERE8               | CERERE8                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Georgescu Maria  | Persoană fizică | Pe hârtie   | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_FIN  | Finalizată   |
| CERERE9               | CERERE9                              | 25-07-2007         | 08-08-2007            | Pop Andrei       | Persoană fizică | Electronică | 01                              | DEP CNAS 1                       |                                       |  | INFO_FIN  | Finalizată   |

[Nou] [Modifica]

Figura 3-19 - Lista cererilor

Operații posibile: *Nou* și *Modifică*.

### 3.4.2. Ecran Adăugare Cerere

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri** și se apasă butonul *Nou*. Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru adăugare.

Cerere

Număr de înregistrare  \*      Număr de înregistrare în departament

Data înregistrării  \*      Termen de rezolvare  \*

Nume autor  \*      Email autor

Județ       Localitate

Localitate       Sîcrađă

Detalii adresă autor

Ocupație

Număr de telefon       Număr de fax

Text

Text

Tip cerere  \*      Tip autor  \*

Stare

Departamentul depunerii  \*      Departament de direcționare

Operator înregistrare       Operator soluționare

Termen de soluționare  \*      Termen de soluționare în departament

[Salveaza] [Înăgoi] [?]

Figura 3-20 – Ecran adăugare cerere

Ecranul de detaliu, în mod de lucru adăugare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc o cerere sunt următoarele:

- *Număr înregistrare* - câmp obligatoriu, unde se introduce numărul de înregistrare al cererii.
- *Număr înregistrare în departament* - câmp obligatoriu doar la confirmarea cererii, unde se introduce numărul de înregistrare al cererii în departamentul responsabil de soluționare.
- *Data înregistrare* – câmp obligatoriu, de tip dată; reprezintă data înregistrării cererii în sistem (în casa de asigurări); valoarea implicită este data curentă, putând fi modificată, la înregistrare, o altă dată anterioară.
- *Termen de rezolvare* - câmp obligatoriu, de tip dată, needitabil, reprezintă termenul final de rezolvare și generare a răspunsului la cerere (plus 15 zile lucratoare de la data înregistrării, conform legislației în vigoare). Acesta este calculat folosind valorile din catalogul *Termene*.

- *Nume autor* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce numele persoanei care a depus cererea.
- *Detalii adresă autor* - câmp de tip Text, în care se introduce adresa autorului cererii.
- *Email autor* - reprezintă adresa de email a autorului cererii.
- *Județ* - selector de județ pentru adresa autorului cererii.
- *Localitate* - selector de localitate pentru adresa autorului cererii.
- *Stradă* - selector de strada pentru adresa autorului cererii.
- *Ocupație* - câmp de tip Text în care se introduce ocupația autorului cererii.
- *Număr de telefon* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de telefon al autorului cererii.
- *Număr de fax* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de fax al autorului cererii.
- *Text* - câmp de tip Text unde se completează rezumatul cererii; în cazul în care cererea este primită în format electronic, acest câmp poate conține copia conținutului acesteia.
- *Taxă* - câmp de tip Text unde se introduce taxa aferentă serviciilor de copiere dacă este cazul
  - *Tip autor* – câmp obligatoriu ,reprezintă tipul autorului: persoană fizică sau persoană juridică
  - *Tip cerere* - câmp obligatoriu , reprezintă tipul cererii: depusă pe hartie sau electronic.
  - *Departament depunere* - reprezintă codul și numele departamentului responsabil cu soluționarea.
  - *Departament de direcționare* - reprezintă codul și numele departamentului către care a fost direcționată cererea.
  - *Stare* – reprezintă numele și codul stării cererii din momentul respectiv (exemple: Confirmată, Finalizată, etc.)
- *Operator înregistrare* - reprezintă numele și codul operatorului care se va ocupa de înregistrarea cererii în departamentul selectat pentru soluționarea cererii.
- *Operator soluționare* - reprezintă numele și codul operatorului responsabil cu soluționarea cererii.
- *Termen de soluționare* - câmp needitabil; valoarea acestuia se completează automat dacă cererea este alocată .
- *Termen de soluționare în departament* - câmp needitabil; valoarea acestuia se completează automat dacă cererea este direcționată intern.

Operații posibile: *Salvează și Înapoi*.

După salvarea noii cereri, în parte de jos a paginii vor apărea tab-page-urile: *Solicitari, Reclamații administrative, Răspunsuri la cerere* și *Observatii* .

Operații posibile după salvare sunt: *Nou, Salvează, Renunță la modificări , Înapoi* și *Confirmare*.

### 3.4.3. Ecran Modificare Cerere

Este logat în aplicație un operator cu drepturi de a face modificări asupra cererilor.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea asupra căreia se dorește să se facă modificări și se apasă butonul *Modifică*.

În ecranul de detaliu al unei cereri se pot face modificări, doar atât timp cât aceasta este în starea “*Înregistrată*” (stare pe care o obține o cerere imediat după salvarea/ înregistrarea ei în sistem).

După înregistrarea cererii însă, câmpurile *Număr înregistrare* și *Data înregistrare* nu mai sunt editabile.

După confirmarea cererii, doar câmpul *Taxă* mai este editabil în acest ecran.

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificări, Înapoi, Confirmare*.

Număr de înregistrare: 1233  
 Data înregistrării: 03-08-2007  
 Nume autor: Ionescu Maria  
 Județ: BV  
 Localitate: 40205 BRASOV  
 Stradă: TAMPA TAMPA  
 Detalii adresă autor: nr 16  
 Ocupație:  
 Număr de telefon:  
 Text:  
 Taxă:  
 Tip cerere: Pe hârtie  
 Departamentul depunerii: 210  
 Departament de direcționare:  
 Operator înregistrare:  
 Operator soluționare:  
 Termen de soluționare:  
 Număr de înregistrare în departament: 1233  
 Termen de rezolvare: 24-08-2007  
 Email autor:  
 Număr de fax:  
 Tip autor: Persoană fizică  
 Stare: INFO\_REG Înregistrată  
 SIROU RESURSE UMANE,SALARIZ,,EVALUARE, PERFECTIIONA.

Butoane: Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Inapoi, Confirmare

Tab-uri: Solicitari, Reclamații administrative, Răspunsuri la cerere, Observatii

Numarul total: 0 (1 pagina) Lini/pag. 20

| Text                        | Tip | Cod domeniu de interes | Descriere domeniu de interes | Cod categorie refuz | Descriere categorie refuz |
|-----------------------------|-----|------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Nu au fost gasite rezultate |     |                        |                              |                     |                           |

Butoane: Nou, Modifica, Șterge

Figura 3-21 - Ecran modificare cerere

### 3.4.4. Tab-page Solicități

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se selectează cererea pentru care se adaugă solicitări și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii selectate, în mod de lucru actualizare.

Se accesează tab-page-ul *Solicitari*. Aici se pot adăuga solicitări doar când cererea este în starea “*Înregistrată*”, cât încă nu a fost *confirmată*.

Un petent poate solicita printr-o cerere una sau mai multe informații. Fiecare solicitare va avea atașată o soluție, care va conține fie informația solicitată, în cazul în care aceasta poate fi furnizată, fie motivația refuzului furnizării acestei informații.

Operatorul adaugă, în tabpage-ul *Solicitari*, accesibil din ecranul de vizualizare detalii cerere, câte o înregistrare pentru fiecare informație solicitată în cerere.

Sunt prezentate o serie de informații (vezi Figura 3.21), precum:

- *Text* - câmp în care se completează textul solicitării
- *Tip* - câmp în care se completează tipul solicitării cu una dintre următoarele valori : "neverificata" , "exceptata" sau "neexceptata" .
- *Cod domeniu de interes* - codul domeniului de interes al solicitării
- *Nume domeniu de interes* - numele domeniului de interes al solicitării
- *Cod categorie refuz* - codul categoriei de refuz a solicitării.
- *Descriere categorie refuz* - numele categoriei de refuz a solicitării.

### 3.4.4.1 Ecran adăugare Solicitări

Pentru a accesa ecranul detaliu solicitări, în mod de lucru adăugare, se apasă butonul *Nou* aferent tab-page-ului „Solicitari”.

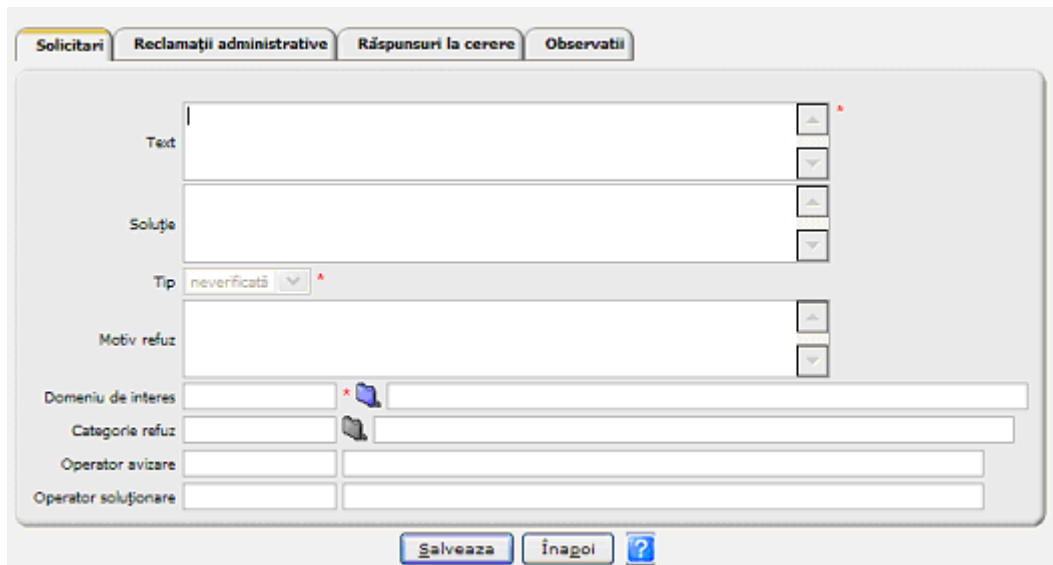


Figura 3-22 – Ecran adăugare solicitari

O solicitare va cuprinde următoarele informații:

- *Text* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se completează textul solicitării
- *Soluție* - câmp de tip Text care va fi completat în faza de soluționare
- *Tip* - selector care are inițial valoarea "neverificată" și poate fi ulterior completat, în cadrul departamentului responsabil cu identificarea informațiilor exceptate de la liberul acces cu una din valorile "exceptată" sau "neexceptată" .
- *Motiv refuz* - câmp de tip Text care se completează în faza de avizare atunci când categoria de refuz este "informație exceptată de la liberul acces"
- *Domeniu de interes* - câmp obligatoriu. Din selector se alege domeniul de interes al solicitării dintre valorile din catalogul *Domenii de interes*
- *Categorie refuz* - se completează în faza de soluționare sau de avizare atunci când informația solicitată nu poate fi furnizată cu una dintre valorile din catalogul de categorii refuz
- *Operator avizare* - câmp needitabil; valoarea acestuia se completează automat cu numele operatorului care a avizat cererea.
- *Operator soluționare*- câmp needitabil; valoarea acestuia se completează automat cu numele operatorului care modifică soluția unei solicitări.

Operații posibile: *Salvează* și *Înapoi*.

O solicitare poate fi stersă până la confirmarea cererii. Câmpurile *Text* și *Domeniu de interes* sunt singurele câmpuri care pot fi modificate atunci când cererea este în starea “*Înregistrată*” și nu mai pot fi modificate dacă aceasta a fost *confirmată* .

### 3.4.5. Tab-page Reclamații administrative

În cazul în care o persoană consideră că dreptul privind accesul la informațiile de interes public a fost încălcat, aceasta se poate adresa cu reclamație administrativă conducătorului autorității sau instituției publice căreia i-a fost solicitată informația.

Pentru a putea vizualiza lista reclamațiilor administrative aferente unei cereri, se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se selectează cererea dorită și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii selectate, în mod de lucru actualizare.

Se accesează tab-page-ul *Reclamații administrative*.

| Număr înregistrare | Număr înregistrare Președinte | Data înregistrare | Data înregistrare Președinte | Termen rezolvare | Tip reclamație | Nume autor     | Cod stare | Denumire stare |
|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|----------------|----------------|-----------|----------------|
| 674567             | 547657                        | 25-07-2007        |                              | 15-08-2007       | Răsp. negativ  | popescu Andrei | ADM_REG   | Inregistrata   |

Figura 3-23 - Listă Reclamații administrative

Operații posibile: *Nou* și *Modifica* (dacă există o înregistrare în listă).

### 3.4.5.1 Ecran detaliu Reclamații administrative

Pentru a accesa ecranul detaliu Reclamații administrative, în mod de lucru actualizare, se apasă butonul *Modifică* aferent tab-page-ului „Reclamații administrative”.

Număr înregistrare: 674567  
 Data înregistrare: 25-07-2007  
 Termen rezolvare: 15-08-2007  
 Număr înregistrare Președinte: 547657  
 Data înregistrare Președinte: -  
 Tip reclamație: Răsp. negativ  
 Nume autor: popescu Andrei  
 Localitate: BUCUREȘTI  
 Stradă: I  
 nr 456  
 Nr. tel. autor: 6545666  
 Tip răspuns:  
 Stare: ADM\_REG Inregistrata

Figura 3-24 – Ecran detaliu Reclamații administrative

Câmpurile care definesc o reclamație sunt următoarele:

- *Număr înregistrare* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația administrativă în sistem
- *Număr înregistrare Președinte* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Data înregistrare* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația

- *Data înregistrare Președinte* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Cerere* - reprezintă cererea la care se face reclamația administrativă și sunt vizibile din cerere :
  - Numărul de înregistrare al cererii,
  - Numărul de înregistrare în departamentul de soluționare,
  - Data înregistrării cererii
  - numele și prenumele autorului cererii
  - codul și denumirea stării cererii
- *Tip reclamație* - reprezintă tipul de reclamație administrativă : răspuns negativ sau lipsa răspuns
- *Motivație reclamație* - reprezintă motivul reclamației administrative, considerentele pentru care informațiile solicitate se încadrează în categoria informațiilor de interes public
- *Nume autor* - reprezintă numele autorului reclamației administrative
- *Localitate* - selector de localitate pentru adresa autorului reclamației administrative
- *Stradă* - selector de stradă pentru adresa autorului reclamației administrative
- *Detalii adresă* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce adresa autorului reclamației administrative.
- *Nr. tel. autor* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de telefon al autorului reclamației administrative.
- *Nr. fax autor* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de fax al autorului reclamației administrative.
- *Stare* - reprezintă starea reclamației administrative
- *Tip răspuns* - reprezintă tipul de răspuns dat la reclamația administrativă: favorabil sau respins. Câmpul nu poate fi modificat în etapa de înregistrare a reclamației
- *Detalii răspuns* - reprezintă detaliile răspunsului
- *Informații solicitate* - reprezintă informațiile solicitate
- *Sanctiuni* - reprezintă sancțiunile, în cazul în care reclamație este întemeiată
- *Operator analiză* - reprezintă operatorul care a efectuat analiza reclamației

### 3.4.6. Tab-page Observații

*Observațiile reprezintă* notații ale operatorilor cererilor, ca de exemplu ce documente ar mai trebui să aducă autorul cererii, documente necesare în soluționarea cât mai rapidă a cererii depuse.

Pentru a putea vizualiza lista observațiilor aferente unei cereri, se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se selectează cererea dorită și se apasă butonul *Modifică*.

Observațiile referitoare la o anumită cerere pot fi modificate/sterse doar de către operatorul care le-a introdus.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Se accesează tab-page-ul *Observații*.

| Add date   | Info request observation employee code | Info request observation employee name |
|------------|--|--|
| 03-08-2007 | MANAGER 1                              | Marin Claudiu                          |

**Figura 3-25 - Lista Observații**

Operații posibile: *Nou*, *Sterge* și *Modifica* (dacă există o înregistrare în listă).

#### 3.4.6.1 Ecran detaliu Observații

Pentru a accesa ecranul detaliu *Observații*, în mod de lucru adăugare, se apasă butonul *Nou* aferent tab-page-ului „*Observații*”.

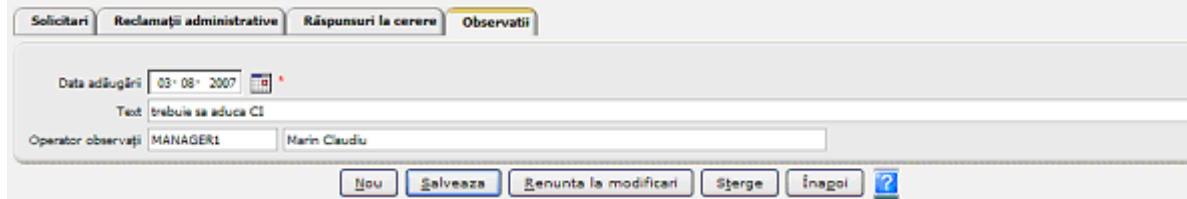


Figura 3-26 - Ecran detaliu Observații

Ecranul de detaliu, în mod de lucru adăugare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc o observație sunt următoarele:

- *Data adăugării* – câmp needitabil; conține data la care se înregistrează observația, automat sistemul afișează data curentă.
- *Text* – câmp obligatoriu, de tip Text, unde se introduce textul observației.
- *Operator observații* – câmp needitabil; este completat automat cu numele salariatului asociat utilizatorului logat în aplicație.

Operații posibile: *Salvează* și *Înapoi*; iar după salvare: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări*, *Înapoi* și *Confirmare*.

Modificarea unei observații este posibilă doar către operatorul care a adăugat-o. Singurul câmp modificabil este "Text".

Stergerea unei observații poate fi făcută doar către operatorul care a adăugat-o.

Operații posibile: *Salvează* și *Înapoi*; iar după salvare: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări*, *Înapoi* și *Sterge*.

### 3.4.7. Confirmarea Cererii

Este logat în aplicație un operator de cereri.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi confirmată și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Pentru a confirma o cerere, operatorul trebuie să apese pe butonul *Confirmare*, din ecranul detaliu *Cerere*.

După confirmare, starea cererii devine *Confirmată*.

**Cerere**

Număr de înregistrare: 123456  
 Data înregistrării: 03-06-2007  
 Nume autor: Popa Ana  
 Județ: BV  
 Localitate: 40205 ERASOV  
 Stradă: B1 BUREBISTA  
 Detalii adresă autor: nr 4  
 Ocupație:  
 Număr de telefon: 6676789  
 Text:  
 Tip cerere: Pe hârtie  
 Departamentul depunerii: D1 DEP CNAS I  
 Departamentul de direcționare:  
 Operator înregistrare:  
 Operator soluționare:  
 Termen de soluționare: - -

Număr de înregistrare în departament: 123456  
 Termen de rezolvare: 17-06-2007  
 Email autor:  
 Număr de fax:  
 Tip autor: Persoană fizică  
 Stare: INFO\_CNF Confirmata  
 Termen de soluționare în departament: - -

Nenumar total: 2 (1 pagina)    Limit/pag: 20

| Text | Tip          | Cod domeniu de interes | Descriere domeniu de interes  | Cod categorie refuz | Descriere categorie refuz |
|------|--------------|------------------------|---|---------------------|---------------------------|
|      | Toate        |                        |   |                     |                           |
|      | neverificată | I1                     | Informatii privind medicamente incluse in Programe Nationale                |                     |                           |
|      | neverificată | I2                     | Informatii privind protocoalele incheiate de CNAS cu firmele de medicamente |                     |                           |

**Figura 3-27 - Ecran detaliu cerere, în starea Confirmată**

Operații posibile pe cerere: *Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Înapoi, Tipărire, Anulare.*

Operații posibile in tab-pageul de solicitari: *Avizare, Modifica*

- *Nou* – buton folosit pentru adăugarea unei noi cereri,
- *Salveaza* - buton folosit pentru salvarea modificarilor. Un singur câmp poate fi modificat dupa confirmarea cererii: *Taxa*.
- *Renunta la modificari* - modificarile nu sunt salvate
- *Înapoi* – buton folosit pentru a reveni în lista de cereri,
- *Tiparire* - buton folosit pentru tipărirea cererii
- *Anulare* – buton folosit când se dorește anularea cererii

### 3.4.8. Avizarea unei Cereri

Cererea se transmite structurilor competente din cadrul autorităților și instituțiilor publice, pentru a verifica respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 544/2001.

Pentru avizare, este logat în aplicație un angajat din Comisia de avizare.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi confirmată și se apasă butonul *Modifica*.

Înainte de avizare, cererea trebuie să fie în starea *Confirmata*, iar după alocare ea va trece în starea *Avizata*. Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare. Se accesează tab-pageul *Solicitari*. Operatorul din comisia de avizare va modifica, pentru fiecare soluție, valoarea câmpului "tip informație" cu una dintre valorile "exceptată" sau "neexceptată". În cazul în care tipul informației este "exceptată", trebuie completat și motivul.

La final acesta va apăsa butonul *Avizare*. Sistemul completează câmpul *Operator avizare* cu numele angajatului care a efectuat operația și modifică starea cererii în *Avizata*.

Operații posibile : *Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Înapoi, Extindere termen, Alocare, Direcționare internă* și *Anulare*.

The screenshot shows a web-based form titled "Cerere" (Request). The form is divided into several sections:

- Registration Information:** Includes fields for "Număr de înregistrare" (CERERE2), "Data înregistrării" (19-07-2007), "Număr de înregistrare în departament" (CERERE2), and "Termen de rezolvare" (02-08-2007).
- Author Information:** Fields for "Nume autor" (Ionescu Ana), "Email autor", "Județ" (B), "Localitate" (BUCUREȘTI), "Stradă" (1), "Decebal", "Detalii adresă autor" (nr 8), "Ocupație", "Număr de telefon", and "Număr de fax".
- Request Details:** Includes "Text" and "Tică" (checkbox) fields, "Tip cerere" (De hârtie), "Tip autor" (Persoană fizică), and "Stare" (INFO\_APR, Avizata).
- Departmental Information:** Fields for "Departamentul depunerii" (D8), "Departament de direcționare", "Operator înregistrare", "Operator soluționare", "Termen de soluționare", and "Termen de soluționare în departament".
- Action Buttons:** A row of buttons including "Nou", "Salveaza", "Renunta la modificari", "Înapoi", "Extindere termen", "Alocare", "Direcționare internă", and "Anulare".
- Request List:** A table showing a list of requests with columns for "Text", "Tip", "Cod domeniu de interes", "Descriere domeniu de interes", "Cod categorie refuz", and "Descriere categorie refuz". The table shows two entries, both with the status "neexceptată".

Figura 3-28 - Cerere în starea *Avizata*

### 3.4.9. Alocarea unei Cereri

Este logat în aplicație șeful departamentului de relații cu publicul.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi repartizată în cadrul aceluiași departament de relații cu publicul și se apasă butonul *Modifică*.

Înainte de alocare, cererea trebuie să fie în starea *Avizata*, iar după alocare ea va trece în starea *Alocata*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Pentru a alocă o cerere, trebuie să se apese pe butonul *Alocare*, din ecranul detaliu *Cerere*.

Sistemul va afișa o nouă fereastră *Alocare cerere*.

Figura 3-29 - Ecran detaliu Alocare Cerere

Ecranul afișează următoarele informații:

- *Termen de rezolvare* - câmp needitabil, de tip dată, în care este afișată automat de către sistem data finală de soluționare a cererii
- *Termen de soluționare* – câmp obligatoriu, de tip dată, în care se va trece data până la care responsabilul de soluționare trebuie să dea o soluție cererii,
- *Operator de soluționare* – câmp obligatoriu, prevăzut cu un selector, din care se poate alege angajatul căruia i se alocă spre soluționare cererea respectivă (vor fi afișați în listă doar angajații de la respectivul departament),
- *Trimitere notificare* - câmp opțional, se bifează în cazul în care se dorește să i se trimită un mesaj de notificare respectivului de soluționare,

Dacă se bifează *Trimitere notificare*, sistemul va mai afișa încă un câmp *Data notificare*.

Figura 3-30 - Ecran Alocare Cerere, cu notificare

- *Data notificare* – câmp obligatoriu, de tip dată, care se va completa cu data la care să se primească notificarea alocării de către responsabilul de soluționare, șeful și înlocuitorul șefului departamentului care soluționează cererea, în cazul în care cererea nu a fost încă soluționată .

### 3.4.10. Refuz alocare

Este logat în aplicație responsabilul de soluționare.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea *Alocată* și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii selectate, în mod de lucru actualizare.

Operatorul apasă butonul *Refuz Alocare*, din ecranul detaliu *Cerere*. Starea cererii devine sau *Avizata*, în cazul în care nici o solicitare nu are soluție, sau *Cu Soluții*, dacă există cel puțin o solicitare căreia i-a fost dată soluție.

Numai angajatul căruia i-a fost alocată cererea are dreptul să refuze soluționarea acesteia.

### 3.4.11. Direcționarea Internă a unei Cereri

Este logat în aplicație un șeful departamentului de relații cu publicul.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi direcționată intern și se apasă butonul *Modifică*.

Înainte de direcționarea internă, cererea trebuie să fie în starea *Avizată*, iar după direcționarea internă aceasta va trece în starea *Direcționată Intern*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii selectate, în mod de lucru actualizare.

Pentru a direcționa intern o cerere, trebuie să se apese butonul *Direcționare Internă*, din ecranul detaliu *Cerere*.

Sistemul va afișa o nouă fereastră *Direcționare Internă*.

**Figura 3-31 - Ecran Direcționare Internă Cerere**

Ecran afișează următoarele informații:

- *Termenul de soluționare în departament* – câmp obligatoriu, de tip dată, care se va completa cu data până la care se așteaptă o soluție de la respectivul compartiment,
- *Termen de rezolvare* – câmp de tip dată, needitabil. Data afișată automat de sistem reprezintă data la care trebuie să fie soluționată cererea, pentru a putea fi trimis un răspuns.
- *Departament de direcționare*– câmp obligatoriu, prevăzut cu un selector, din care se poate alege compartimentul (departamentul) spre care se dorește direcționarea cererii,
- *Trimitere notificare* – câmp opțional, se bifează în cazul în care se dorește să i se trimită un mesaj de notificare șefului și înlocuitorului șefului respectivului compartiment.

Dacă se bifează *Trimitere notificare*, sistemul va mai afișa încă un câmp *Data notificare*.

**Figura 3-32 – Ecran Direcționare Internă Cerere, cu notificare**

- *Data notificare* – câmp obligatoriu, de tip dată, care se va completa cu data la care să se primească notificarea.

### 3.4.12. Tipărirea datelor cererii

Este logat în aplicație un operator de cereri.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi tipărită și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Operatorul apasă butonul *Tipărirea*, din ecranul detaliu *Cerere*.

Sistemul generează un document care conține datele cererii : numărul de înregistrare, numărul de înregistrare în departament, data cererii, numele și prenumele autorului, ocupația, adresa, adresa de e-mail, numărul de telefon și lista solicitărilor.

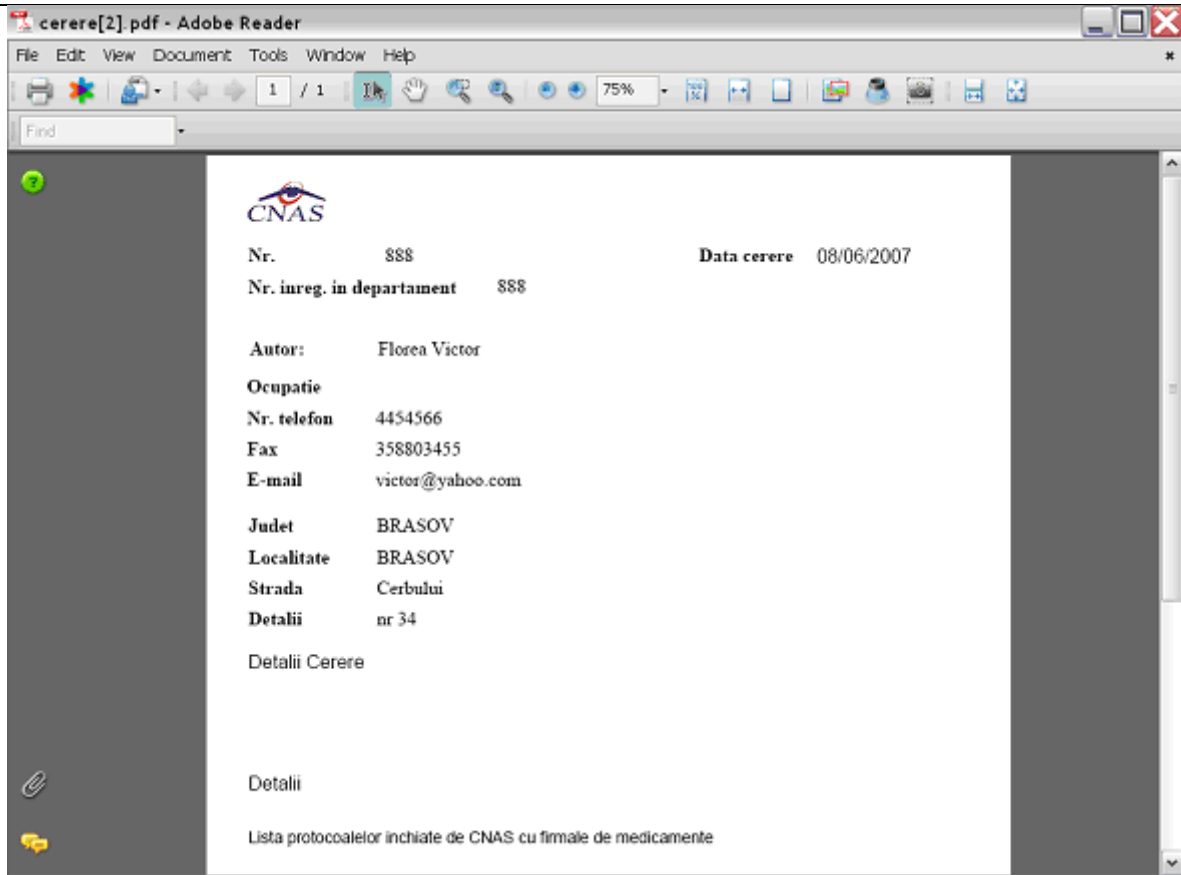


Figura 3-33 - Tiparire cerere

### 3.4.13. Soluționare Cerere

Este logat în aplicație un responsabilul de soluționare.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea căreia i se va da o soluție și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Înainte de soluționare, cererea trebuie să fie în starea *Alocată*.

Pentru a soluționa o cerere, trebuie să se acceseze tab-page-ul *Solicitari*, care cuprinde lista solicitărilor pentru cererea selectată.

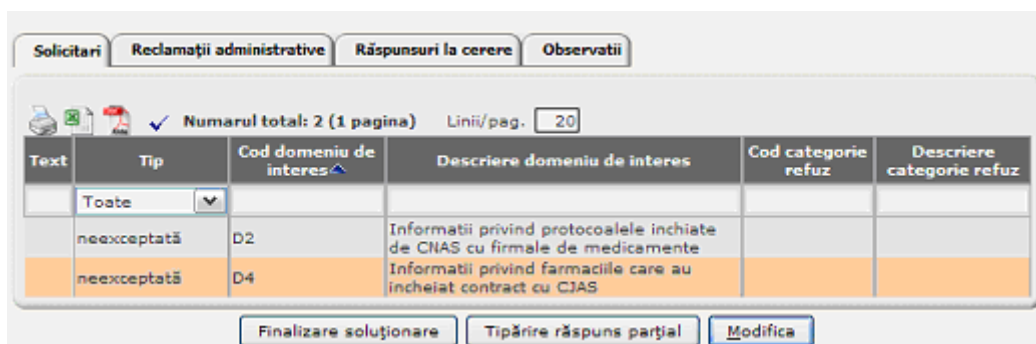


Figura 3-34 - Lista solicitărilor unei cereri

Operații posibile: *Finalizare soluționare*, *Tipărire răspuns parțial* și *Modifica*.

### 3.4.13.1 Completarea soluției unei cereri

Potrivit cererii formulate, pot exista una sau mai multe soluții, câte una pentru fiecare informație solicitată. Aplicația va permite redactarea separată a soluțiilor. Angajatul cărui i s-a alocat cererea caută informațiile solicitate și completează câmpul "Soluție". Nu poate fi editat textul soluției unei cereri care are atașată o categorie de refuz. Altfel spus: o solicitarea nu poate avea completate simultan atât textul soluției cât și categoria de refuz.

Dacă se apasă butonul *Modifică*, sistemul va afișa ecranul de detaliu al solicitării, în care se poate completa unul dintre câmpurile: *Soluție* sau *Categorie refuz*.

Doar angajatul cărui îi este alocată cererea are dreptul să modifice datele soluției. Dacă se apasă butonul *Salvare* datele sunt salvate și câmpul *Operator soluționare* este completat cu numele angajatului care a efectuat operația.

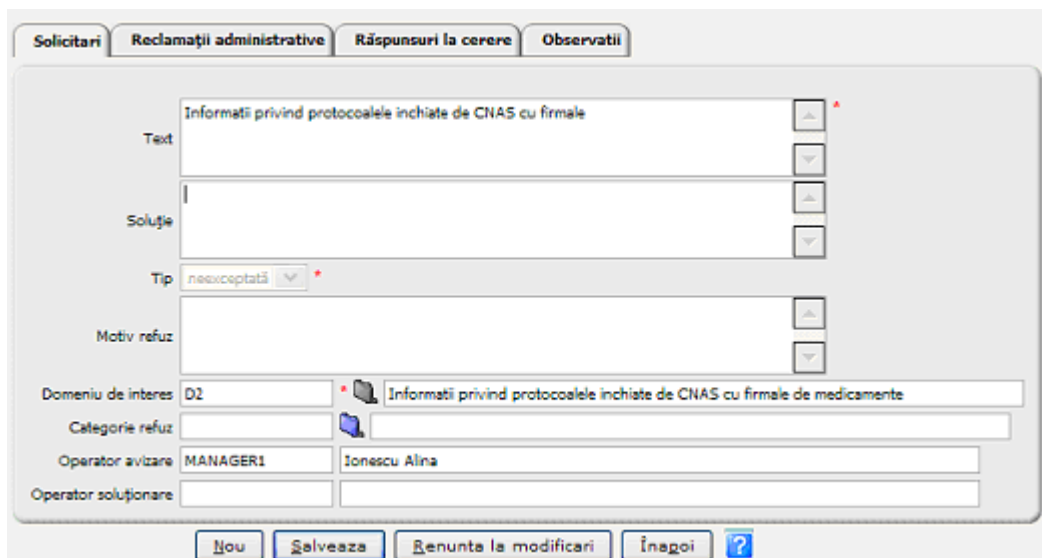
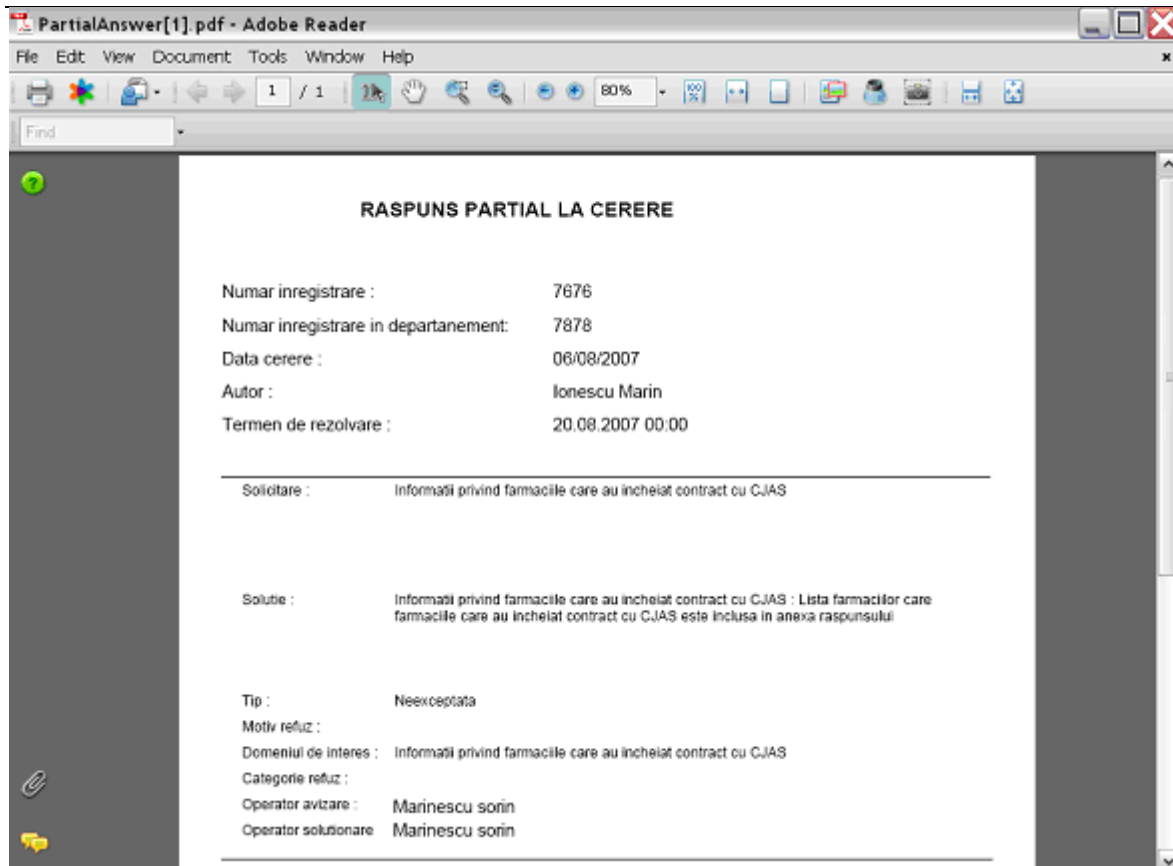


Figura 3-35 - Ecran detaliu solicitare

### 3.4.13.2 Tipărirea răspunsului parțial

Este acțiunea prin care se poate tipări răspunsul parțial, obținut prin formatarea soluțiilor existente. Operatorul apasă butonul *Tipărire răspuns parțial*. Sistemul generează un răspuns tiparibil, pe baza soluțiilor existente. Răspunsul parțial cuprinde datele cererii: numărul de înregistrare, numărul de înregistrare în departament, data cererii, numele și prenumele autorului, termenul de rezolvare și lista de solicitări cu detaliile fiecăreia.



**Figura 3-36 - Rapuns partial la cerere**

### 3.4.13.3 Finalizare soluționare

Această acțiune marchează finalizarea etapei de editare a soluțiilor date de un operator. Acțiunea nu poate fi efectuată decât de operatorul la care este alocată cererea. Operația "Finalizare soluționare" se va efectua din ecranul de vizualizare a listei de solicitări prin acționarea butonului "Finalizare soluționare".

Operatorul apasă butonul *Finalizare soluționare*. Sistemul modifică starea cererii în *Cu Soluții*.

Dacă toate solicitările au atașat o categorie de refuz, sistemul modifică automat termenul de răspuns al soluției, adăugându-se la data de înregistrare numărul de zile prevăzut în catalogul de termene pentru răspunsul de refuz. În cazul în care acest termen a fost deja depășit, sistemul va informa utilizatorul în legătură cu aceasta.

**Cerere**

Număr de înregistrare: 7878  
 Data înregistrării: 06-08-2007  
 Nume autor: Ionescu Marin  
 Județ: BV  
 Localitate: 40205 BRASOV  
 Stradă: CER Cerbului  
 Detalii adresă autor: nr 65  
 Ocupație:  
 Număr de telefon: 6785677  
 Text:  
 Taxă:  
 Tip cerere: Pe hârtie  
 Departamentul de puneri: D1 DEP CNAS 1  
 Departament de direcționare:  
 Operator înregistrare:  
 Operator soluționare:  
 Termen de soluționare: - -  
 Număr de înregistrare în departament: 7878  
 Termen de rezolvare: 20-08-2007  
 Email autor: m@yahoo.com  
 Număr de fax:  
 Tip autor: Persoană fizică  
 Stare: INFO\_SOL Cu Solutii  
 Termen de soluționare în departament: - -

Numarul total: 1 (1 pagina) Lini/pag.: 20

| Text        | Tip | Cod domeniu de interes | Descriere domeniu de interes                                    | Cod categorie refuz | Descriere categorie refuz |
|-------------|-----|------------------------|---|---------------------|---------------------------|
| neacceptată |     | D4                     | Informatii privind farmaciile care au incheiat contract cu CJAS |                     |                           |

**Figura 3-37 – Cerere in starea Cu Solutii**

Operatii posibile: *Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Înapoi, Extindere termen, Finalizare, Tiparire, Alocare, Direcționare inter si Anulare.*

### 3.4.14. Finalizarea cerere

Finalizarea cererii se poate face doar de către șeful de departament sau de catre inlocuitorul acestuia si doar daca cererea este în starea *Cu Solutii*. Această acțiune reprezinta echivalentul semnării electronice a raspunsului de catre seful departamentului de Relatii cu Publicul si este posibila doar dupa completarea valorii taxei aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate. Dupa aceasta operatie, nu mai este posibila nici o modificare a vreunei solutii.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea care va fi finalizata și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii, în mod de lucru actualizare.

Cerere

|                             |               |                                      |                     |
|-----------------------------|---------------|--------------------------------------|---------------------|
| Număr de înregistrare       | 7676          | Număr de înregistrare în departament | 7676                |
| Data înregistrării          | 06-08-2007    | Termen de rezolvare                  | 20-08-2007          |
| Nume autor                  | Ionescu Marin | Email autor                          | mi@yahoo.com        |
| Județ                       | BV            |                                      |                     |
| Localitate                  | 40205         | BRASOV                               |                     |
| Stradă                      | CER           | Carbului                             |                     |
| Detalii adresă autor        |               |                                      |                     |
|                             | nr 65         |                                      |                     |
| Ocupație                    |               |                                      |                     |
| Număr de telefon            | 6785677       | Număr de fax                         |                     |
| Text                        |               |                                      |                     |
| Taxă                        | 12,00         | Tip autor                            | Persoană fizică     |
| Tip cerere                  | Pe hârtie     | Stare                                | INFO_FIN Finalizata |
| Departamentul depunerii     | D1            | DEP CNAS 1                           |                     |
| Departament de direcționare |               |                                      |                     |
| Operator înregistrare       |               |                                      |                     |
| Operator soluționare        |               |                                      |                     |
| Termen de soluționare       | -             | Termen de soluționare în departament | -                   |

| Data expedierii | Data adăugării | Număr de ieșire | Tip răspuns | Cod stare | Nume stare |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|------------|
|                 | 06-08-2007     |                 | Cerere      | ANS_ED1   | Editabila  |

Figura 3-38 - Cerere finalizata

Starea cererii devine *Finalizata* si operatiile posibile sunt: *Nou, Înapoi, Tipărire*,

In tab-pageul *Răspunsuri* apare un raspuns in starea *editabil*. Sistemul va genera un raspuns pe baza tuturor solutiilor atasate cererii, pe baza unui sablon implicit prin concatenarea tuturor solutiilor atasate cererii. Toate solicitarile devin neditabile.

### 3.4.15. Generarea răspunsului unei Cereri

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea căreia i se va genera răspunsul și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei petiții, în mod de lucru actualizare.

Pentru a putea genera răspuns pentru o cerere, aceasta trebuie să fie în starea *Finalizată*.

Pentru a genera răspuns pentru o cerere, trebuie să se acceseze tab-page-ul *Răspunsuri la cerere*.

| Data expedierii | Data adăugării | Număr de ieșire | Tip răspuns | Cod stare | Nume stare |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|------------|
|                 | 06-08-2007     |                 | Cerere      | ANS_ED1   | Editabila  |

Figura 3-39 - Tab-page Răspunsuri la cerere

Operații posibile: *Modifică*.

După finalizarea cererii, răspunsul este automat în starea *Editabilă*, iar asupra lui vor exista drepturi de *modificare*. Pentru a putea genera răspunsul, pe baza soluțiilor date, se apasă butonul *Modifică* și, ulterior, *Generare raspuns*.

**Figura 3-40 - Ecran detaliu Răspunsuri la cerere**

Ecranul de detaliu *Răspunsuri la cerere*, în mod de lucru actualizare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care-l definesc sunt următoarele:

- *Fișier răspuns* – câmp opțional, cu buton de căutare „Browse”. Prin butonul *Vizualizare raspuns* se poate vedea răspunsul; deja generat.
- *Data de expediere* – câmp de tip dată, care reprezintă data la care se va expedia autorului cererii răspunsul,
- *Comentarii de expediere* – câmp opțional, editabil
- *Data adăugării* – câmp needitabil, de tip dată, care este completat automat de sistem cu data la care a fost generat prima data răspunsul
- *Numar de iesire*– câmp opțional, editabil. Este obligatoriu în momentul marcarii răspunsului trimis.
- *Stare* – câmp needitabil, care afișează starea la momentul prezent a răspunsului.

Operații posibile: *Salveaza*, *Renunta la modificari*, *Înapoi*, *Generare răspuns* și *Marcare răspuns trimis*.

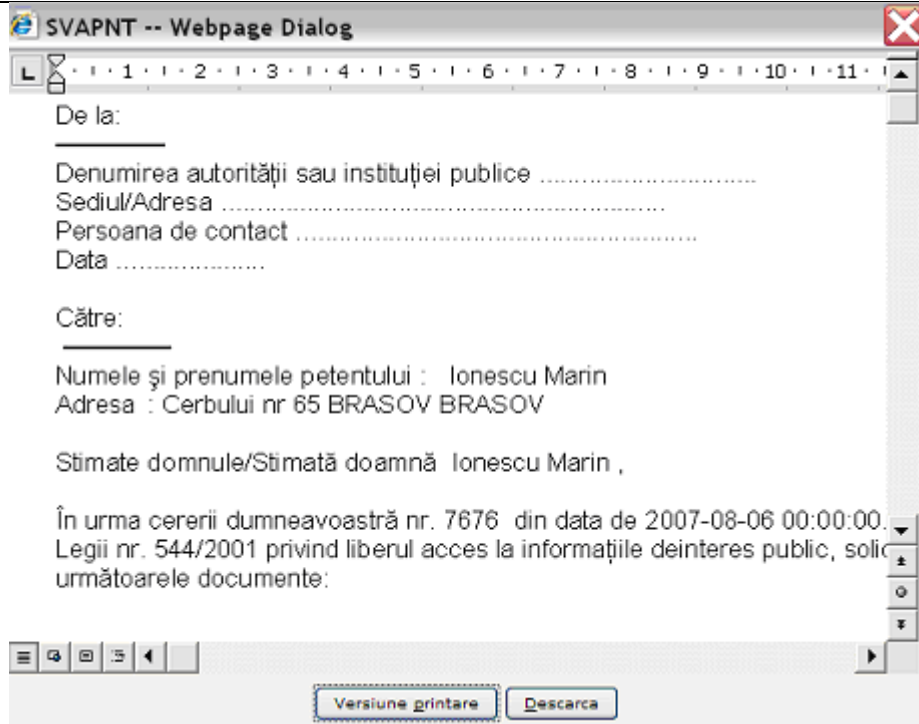
Pentru a genera un răspuns pentru o cerere, se apasă butonul *Generare răspuns*, aferent ecranului detaliu *Răspunsuri la cerere*. Sistemul deschide un ecran simplu:

**Figura 3-41 - Ecran Generare Răspuns**

Ecranul de detaliu *Generare Răspuns*, este definit de câmpul *Șablon Răspuns* – prevăzut cu un selector, din care se poate alege un anumit tip de șablon de răspuns (catalogul de șabloane îl puteți regăsi în meniul „Accesul la informații – Șabloane – Șabloane de răspuns”).

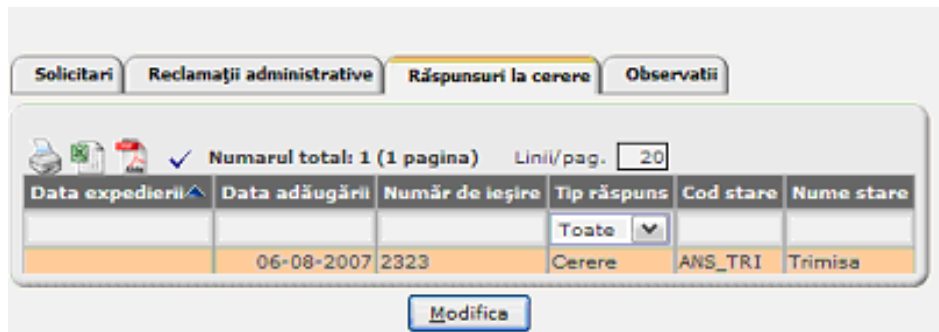
Operatorul alege un șablon și apasă butonul *Generare Răspuns*. Sistemul generează răspunsul cu șablonul ales

În afara câmpurilor prezentate anterior, ecranul de detaliu *Răspunsuri la cerere* mai conține un link „*Vizualizare conținut*”, care permite afișarea răspunsului generat.



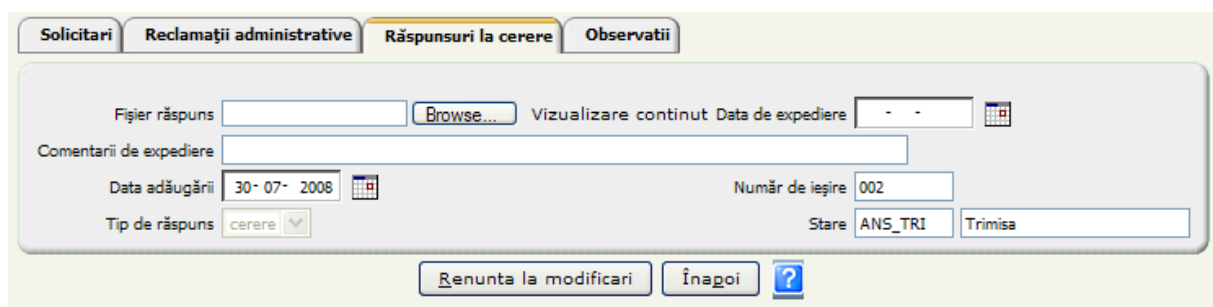
**Figura 3-42 - Vizualizarea raspunsului generat**

Pentru a marcare trimiterea raspunsului catre autorul cererii se apasa butonul *Marcare raspuns trimis*. Pentru aceasta operatie este obligatorie completarea numarului de iesire al raspunsului. Numai seful sau inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu solutionarea cererii au dreptul sa faca aceasta operatie.



**Figura 3-43 - Răspuns trimis**

După marcarea răspunsului, singura operație posibilă este *Vizualizare*. Ecranul de detaliu afișat de sistem, în urma apăsării butonului *Modifica*, apare astfel:



**Figura 3-44 - Ecran vizualizare răspuns trimis**

### 3.4.16. Extinderea termenului de rezolvare

Este logat în aplicație șeful departamentului de relații cu publicul.

În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția instiintării acestuia în scris despre acest fapt, în termen de 10 zile.

Operația de extindere termen poate fi efectuată pentru o cerere aflată în starea avizată sau alocată, doar de către șeful de departament și doar o singură dată.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege cererea al cărei termen urmează să fie extins și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al cererii selectate, în mod de lucru actualizare.

Operatorul apasă butonul *Extindere termen*, din ecranul detaliu *Cerere*.

Sistemul deschide ecranul *Extindere termen*, care afișează următoarele informații :

- *Motivație extindere termen* – câmp obligatoriu, de tip text, care se va completa cu motivul extinderii termenului cererii.



**Figura 3-45 - Ecran Extindere termen**

Operatorul apasă butonul *Extindere termen* și sistemul recalculează termenul de soluționare folosind valoarea obținută din catalogul *Termene*.

În cazul în care, în momentul efectuării acestei operații, au trecut mai mult de 10 zile de la înregistrare, sistemul informează operatorul cu privire la aceasta.

În cazul extinderii termenului rezolvare, trebuie trimisă o instiintare cu privire la extinderea termenului. Sistemul generează un răspuns folosind șablonul implicit de tip *aviz*, răspuns care este în starea *Editabil*.

Cerere

Număr de înregistrare: CERERE4      Număr de înregistrare în departament: CERERE4

Data înregistrării: 29-07-2007      Termen de rezolvare: 13-09-2007

Nume autor: Ion Ion      Email autor: \_\_\_\_\_

Județ: CL      Localitate: 001476 APROZI

Stradă: \_\_\_\_\_

Detalii adresă autor: nr10

Ocupație: \_\_\_\_\_

Număr de telefon: \_\_\_\_\_      Număr de fax: \_\_\_\_\_

Text: \_\_\_\_\_

Textă: \_\_\_\_\_

Tip cerere: De hârtie      Tip autor: Persoană fizică

Stare: INFO\_ADR      Avizată

Departamentul depunerii: D1      DEP CNAS 1

Departament de direcționare: \_\_\_\_\_

Operator înregistrare: \_\_\_\_\_

Operator soluționare: \_\_\_\_\_

Termen de soluționare: - -      Termen de soluționare în departament: - -

Motivație extindere termen: \_\_\_\_\_

Solicitari    Reclamații administrative    **Răspunsuri la cerere**    Observatii

Numarul total: 1 (1 pagina)    Linii/pag.: 20

| Data expedierii | Data adăugării | Număr de ieșire | Tip răspuns | Cod stare | Nume stare |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|------------|
|                 | 06-08-2007     |                 | Aviz        | ANS_EDI   | Editabila  |

Figura 3-46 - Cerere cu termenul extins

### 3.4.16.1 Modificarea răspunsului de tip *aviz*

Se accesează tab-page-ul *Răspunsuri la cerere*.

Solicitari    Reclamații administrative    **Răspunsuri la cerere**    Observatii

Numarul total: 1 (1 pagina)    Linii/pag.: 20

| Data expedierii | Data adăugării | Număr de ieșire | Tip răspuns | Cod stare | Nume stare |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|------------|
|                 | 06-08-2007     |                 | Aviz        | ANS_EDI   | Editabila  |

Figura 3-47 - Tab-page Răspunsuri la cerere

Operații posibile: *Modifică*.

După extinderea termenului cererii, răspunsul este automat în starea *Editabilă*, iar asupra lui vor exista drepturi de *modificare*.

Pentru a putea genera răspunsul, pe baza soluțiilor date, se apasă butonul *Modifică* și, ulterior, *Generare raspuns*.

### 3.4.17. Anularea unei cereri

Este logat în aplicație seful departamentului responsabil cu solutionarea cererii, sau inlocuitorul acestuia.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, se alege cererea care urmează a fi anulata și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei cereri, în mod de lucru actualizare.

Pentru a anula o cerere, operatorul trebuie să apese pe butonul *Anulare*, din ecranul detaliu *Cerere*.

Operatia este posibila pentru cererile care se află în una din stările: *Confirmata*, *Avizata*, *Alocata* și *Cu Solutii*.

După anulare, starea cererii devine *Anulata*.

Operații posibile pe cerere: *Nou*, *Renunță la modificări*, *Inapoi*, *Tipărire*.

The screenshot shows a web application interface for managing requests. The main form is titled 'Cerere' and contains the following fields:

- Număr de înregistrare: CERERE7
- Data înregistrării: 25-07-2007
- Nume autor: Radulescu Marin
- Județ: B
- Localitate: BUCURESTI
- Stradă: nr 546
- Detalii adresă autor: nr 546
- Ocupație: [empty]
- Număr de telefon: [empty]
- Text: [empty]
- Text: [empty]
- Text: [empty]
- Tip cerere: Pe hârtie
- Departamentul depunerii: D1
- Departament de direcționare: [empty]
- Operator înregistrare: [empty]
- Operator soluționare: ANGAJATI
- Termen de soluționare: 07-08-2007
- Număr de înregistrare în departament: CERERE7
- Termen de rezolvare: 06-06-2007
- Email autor: [empty]
- Număr de fax: [empty]
- Tip autor: Persoană fizică
- Stare: INFO\_CAN, Anulata

Buttons at the bottom: Nou, Renunța la modificări, Inapoi, Tipărire.

Navigation tabs: Solicitari, Reclamații administrative, Răspunsuri la cerere, Observatii.

Summary: Numarul total: 3 (1 pagina), Linii/pag.: 20

| Text | Tip         | Cod domeniu de interes | Descriere domeniu de interes | Cod categorie refuz | Descriere categorie refuz |
|------|-------------|------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|
|      | Toate       |                        |                              |                     |                           |
|      | neexceptată | 3                      | domeniul 3                   |                     |                           |
|      | neexceptată | 3                      | domeniul 3                   |                     |                           |
|      | neexceptată | 3                      | domeniul 3                   |                     |                           |

Figura 3-48 - Ecran detaliu cerere în starea Anulata

## 3.5. MENIUL RECLAMAȚII ADMINISTRATIVE

### 3.5.1. Ecran Vizualizare reclamații administrative

Dacă se dorește vizualizarea reclamațiilor administrative înregistrate în sistem, se accesează meniurile **Accesul la informatii – Reclamații administrative**. Sistemul afișează ecranul *Reclamații administrative*, cu lista reclamațiilor administrative din sistem.

Sunt prezentate o serie de informații, precum:

- *Număr înregistrare* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația administrativă în sistem
- *Număr înregistrare Președinte*– reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Data înregistrare* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația
- *Data înregistrare Președinte* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Termen rezolvare* - reprezintă termenul final de rezolvare al cererii.
- *Număr înregistrare cerere* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată în sistem cererea la care se face reclamația administrativă
- *Număr înregistrare depart. cerere* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată în departamentul responsabil cu solutionarea cererea la care se face reclamația administrativă
- *Data înregistrare cerere* – reprezintă data la care a fost înregistrată în sistem cererea la care se face reclamația administrativă
- *Nume autor cerere* – reprezintă numele autorului cererii la care se face reclamația administrativă
- *Cod stare cerere* - reprezintă codul starii cererii
- *Denumire stare cerere* - reprezintă numele starii cererii
- *Tip reclamație* - reprezintă tipul de reclamație administrativă : raspuns negativ sau lipsa raspuns
- *Nume autor* - reprezintă numele autorului reclamației administrative
- *Cod stare* - reprezintă codul starii reclamației administrative
- *Denumire stare* - reprezintă numele starii reclamației administrative

**Reclamații administrative**

Numarul total: 4 (1 pagina)    Linii/pag.

| Număr înregistrare | Număr înregistrare Președinte | Data înregistrare | Data înregistrare Președinte | Termen rezolvare | Număr înregistrare cerere | Număr înregistrare depart. cerere | Data înregistrare cerere | Nume autor cerere | Cod stare cerere | Denumire stare cerere | Tip reclamație | Nume autor        | Cod stare | Denumire stare |
|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|----------------|-------------------|-----------|----------------|
| S44                | 2544                          | 27-07-2007        |                              | 17-08-2007       | 1255                      | 2E4                               | 27-07-2007               | Popescu Ion Mihai | INFO_WSR         | Cu raspuns Trimis     | Răsp. negativ  | Popescu Ion Mihai | ADM_ANL   | Analizata      |
| A02                | A02                           | 27-07-2007        |                              | 17-08-2007       | CERERE2                   | CERERE2                           | 19-07-2007               | ionescu ana       | INFO_APR         | Avizata               | Fără răsp.     | popa andrei       | ADM_CONF  | Confirmata     |
| A1                 |                               | 26-07-2007        |                              | 16-08-2007       | CERERE10                  | CERERE10                          | 25-07-2007               | ion Ion           | INFO_ALC         | Alocata               | Răsp. negativ  | ion ion           | ADM_REG   | Inregistrata   |
| A3                 | a3                            | 27-07-2007        |                              | 17-08-2007       | CERERE1                   | CERERE1                           | 19-07-2007               | Popa andrei       | INFO_APR         | Avizata               | Răsp. negativ  | ion               | ADM_FNL   | Finalizata     |

**Figura 3-49 - Lista reclamațiilor administrative**

Operații posibile: *Nou* și *Modifică*.

### 3.5.2. Ecran Adăugare Reclamație administrativă

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative** și se apasă butonul *Nou*. Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

**Reclamații administrative**

Număr înregistrare  \*      Număr înregistrare Președinte   
 Data înregistrare 06-08-2007 \*      Data înregistrare Președinte \* \* \*  
 Termen rezolvare 27-08-2007 \*  
 Cerere  \*       - -        
 Tip reclamație  \*  
 Motivație reclamație   
 Nume autor  \*      Județ   
 Localitate   
 Stradă   
 Detalii adresă  \*  
 Nr. tel. autor       Nr. fax autor   
 Tip răspuns   
 Detalii răspuns.   
 Informații solicitate   
 Sancțiuni   
 Operator analiză   
 Stare ADM\_REG Inregistrata

**Figura 3-50 – Ecran adăugare reclamație administrativă**

Ecranul de detaliu, în mod de lucru adăugare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc o reclamație sunt următoarele:

- *Număr înregistrare* – câmp obligatoriu, reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația administrativă în sistem
- *Număr înregistrare Președinte* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Data înregistrare* – camp obligatoriu, reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația
- *Data înregistrare Președinte* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația la nivelul cabinetului Președintelui.
- *Cerere* - câmp obligatoriu, reprezintă cererea la care se face reclamația administrativa si sunt vizibile din cerere :
  - Numărul de înregistrare al cererii,
  - Numărul de înregistrare in departamentul de solutionare,
  - Data înregistrării cererii
  - numele si prenumele autorului cererii
  - codul si denumirea starii cererii
- *Tip reclamație* - câmp obligatoriu, reprezintă tipul de reclamație administrativa : raspuns negativ sau lipsa raspuns
- *Motivație reclamație* - reprezintă motivul reclamației administrative, considerentele pentru care informatiile solicitate se incadreaza in categoria informatiilor de interes public
- *Nume autor* - câmp obligatoriu, reprezintă numele autorului reclamației administrative
- *Localitate* - selector de localitate pentru adresa autorului reclamației administrative
- *Stradă* - selector de strada pentru adresa autorului reclamației administrative

- *Detalii adresă* - câmp obligatoriu, de tip Text, în care se introduce adresa autorului reclamației administrative.
- *Nr. tel. autor* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de telefon al autorului reclamației administrative.
- *Nr. fax autor* - câmp de tip Text în care se introduce numărul de fax al autorului reclamației administrative.
- *Stare* - reprezintă starea reclamației administrative
- *Tip răspuns* - reprezintă tipul de răspuns dat la reclamația administrativă : favorabil sau respins. Câmpul nu poate fi modificat în etapa de înregistrare a reclamației
- *Detalii răspuns.* - reprezintă detaliile răspunsului
- *Informații solicitate* - reprezintă informațiile solicitate
- *Sanctiuni* - reprezintă sancțiunile , în cazul în care reclamație este întemeiată
- *Operator analiză* - reprezintă operatorul care a efectuat analiza reclamației

Operații posibile: *Salvează și Înapoi.*

*După salvarea noii reclamații,* în parte de jos a paginii vor apărea tab-page-urile: *Plângeri în instanță* și *Răspunsuri*

Operații posibile după salvare sunt: *Nou, Salvează, Renunță la modificări, Înapoi* și *Confirmare.*

### **3.5.3. Ecran Modificare Reclamație administrativă**

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**, se alege reclamația asupra căreia se dorește să se facă modificări și se apasă butonul *Modifică*.

În ecranul de detaliu al unei reclamații administrative se pot face modificări, doar atât timp cât aceasta este în starea “*Înregistrată*” (stare pe care o obține o cerere imediat după salvarea/ înregistrarea ei în sistem).

După înregistrarea cererii însă, câmpurile *Număr înregistrare* și *Data înregistrare* nu mai sunt editabile.

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificări, Înapoi, Confirmare.*

**Reclamații administrative**

Număr înregistrare: R001 \*      Număr înregistrare Precedinte:   
 Data înregistrare: 06-08-2007 \*      Data înregistrare Precedinte: - - \*  
 Termen rezolvare: 27-08-2007 \*  
 Cerere: 7676 \*      Ionescu Marin      7878      06-08-2007      INFO\_WSR      Cu raspuns Trimis  
 Tip reclamație: Răsp. negativ \*  
 Motivație reclamație:   
 Nume autor: Ionescu Marin \*      Județ: 15  
 Localitate: 100068      STANCA  
 Stradă:   
 Detalii adresă: nr 54 \*  
 Nr. tel. autor: 6678734      Nr. fax autor:   
 Tip răspuns:   
 Detalii răspuns:   
 Informații solicitate:   
 Sancțiuni:   
 Operator analiză:   
 Stare: ADM\_REG      Înregistrată

 
  
  
 Numarul total: 0 (1 pagina)      Linii/pag. 20

| Număr înregistrare | Data înregistrării | Stare | Număr sentință |
|--------------------|--------------------|-------|----------------|
|                    |                    | Toate |                |

Nu au fost gasite rezultate

Figura 3-51 - Ecran detaliu reclamație administrativa

### 3.5.4. Tab-page Plângeri în instanță

Pentru a putea vizualiza lista plângerilor în instanță aferente unei reclamații administrative, se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**, se selectează reclamația administrativa dorită și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru actualizare.

Se accesează tab-page-ul *Plângeri în instanță*.

 
  
  
 Numarul total: 1 (1 pagina)      Linii/pag. 20

| Număr înregistrare | Data înregistrării | Stare     | Număr sentință |
|--------------------|--------------------|-----------|----------------|
|                    |                    | Toate     |                |
| 235235             | 06-08-2007         | In proces |                |

Figura 3-52 - Listă Plângeri în instanță

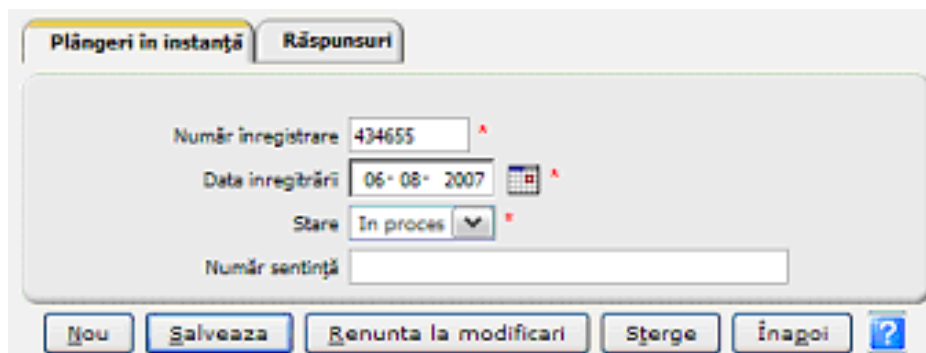
Operații posibile: *Nou, Modifica și Șterge.*

### 3.5.4.1 Ecran detaliu Plângeri în instanță

Pentru a accesa ecranul detaliu Plângeri în instanță, în mod de lucru actualizare, se apasă butonul *Modifică* aferent tab-page-ului „Plângeri în instanță”.

Câmpurile care definesc o plângere în instanță sunt următoarele:

- *Număr înregistrare* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată plângerea în instanță în sistem
- *Data înregistrării* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus plângerea în instanță
- *Reclamație administrativă* - reprezintă reclamația administrativă la care face referire plângerea în instanță și sunt vizibile câmpurile :
  - Numărul. înregistrare al reclamației administrative
  - Numele și prenumele autorului reclamației administrative
  - Numărul de înregistrare în cabinetul președintelui
  - Data de înregistrare a reclamației administrative
  - Codul și numelele stării reclamației administrative
- *Stare* - reprezintă starea plângerii în instanță : în curs de soluționare, soluționată favorabil sau respinsă
- *Număr sentință* - reprezintă numărul sentinței plângerii în instanță.



**Figura 3-53 – Ecran detaliu Plângeri în instanță din tab-page-ul „Plângeri în instanță”**

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificari, Șterge și Înapoi.*

### 3.5.5. Confirmarea reclamației administrative

Este logat în aplicație un operator de cereri.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**, se alege reclamația administrativă care urmează a fi confirmată și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru actualizare.

Pentru a confirma o reclamație, operatorul trebuie să apese pe butonul *Confirmare*, din ecranul detaliu *Reclamații administrative*. Numărul de înregistrare în cabinetul președintelui este obligatoriu pentru confirmarea acesteia.

După confirmare, starea reclamației devine *Confirmată*.

**Reclamații administrative**

|                       |               |                               |  |
|-----------------------|---------------|-------------------------------|--|
| Număr înregistrare    | R001          | Număr înregistrare Precedinte | 350012                                     |
| Data înregistrare     | 06-08-2007    | Data înregistrare Precedinte  | - -  |
| Termen rezolvare      | 27-08-2007    |                               |  |
| Cerere                | 7876          | Ionescu Marin                 | 7878 06-08-2007 INFO_WSR Cu raspuns Trimis |
| Tip reclamație        | Răsp. negativ |                               |  |
| Motivație reclamație  |               |                               |  |
| Nume autor            | Ionescu Marin | Județ                         | IS   |
| Localitate            | 100068 STANCA |                               |  |
| Stradă                |               |                               |  |
| Detalii adresă        | nr 54         |                               |  |
| Nr. tel. autor        | 6678734       | Nr. fax autor                 |  |
| Tip răspuns           |               |                               |  |
| Detalii răspuns       |               |                               |  |
| Informații solicitate |               |                               |  |
| Sancțiuni             |               |                               |  |
| Operator analiză      |               |                               |  |
| Stare                 | ADM_CONF      | Confirmata                    |  |

**Figura 3-54 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Confirmată**

Operații posibile pe reclamație: *Nou*, *Salveaza*, *Renunta la modificari*, *Inapoi*, *Finalizare analiza*, *Anulare reclamație*.

### 3.5.6. Finalizarea analizei reclamației administrative

Este logat în aplicație un operator solutionare reclamatii administrative (rol: CNAS-INFACC-ANL sau CJAS-INFACC-ANL).

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Reclamații administrative**, se alege reclamația administrativa pentru care urmează să se finalizeze analiza și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al reclamației administrative, în mod de lucru actualizare.

Pentru a finaliza analiza reclamației, operatorul trebuie să apese pe butonul *Finalizarea analizei*, din ecranul detaliu *Reclamații administrative*.

După finalizarea analizei, starea reclamației devine *Analizată*.

**Reclamații administrative**

Număr înregistrare: R001 \*      Număr înregistrare Președinte: 350012

Data înregistrare: 06-08-2007 \*      Data înregistrare Președinte: \* \* \*

Termen rezolvare: 27-08-2007 \*      Cerere: 7676 \*      Ionescu Marin      7878      06-08-2007      INFO\_WSR      Cu raspuns Trimis

Tip reclamație: Răsp. negativ \*

Motivație reclamație: [ ]

Nume autor: Ionescu Marin \*      Județ: IS

Localitate: 100068      STANCA

Stradă: [ ]

Detalii adresă: nr 54 \*

Nr. tel. autor: 6678734      Nr. fax autor: [ ]

Tip răspuns: respins

Detalii răspuns: [ ]

Informații solicitate: [ ]

Sancțiuni: [ ]

Operator analiză: MANAGER1      manager Ionas

Stare: ADM\_ANL      Analizata

**Figura 3-55 - Ecran detaliu reclamație administrativă, în starea Analizată**

Operații posibile pe reclamație: *Nou*, *Înapoi*, *Finalizare reclamație*, *Reanalizare* și *Anulare reclamație*.

Sistemul generează automat un răspuns pe baza șablonului implicit tip *reclamație administrativă*. Răspunsul este în starea *Răspuns editabil*.

### 3.5.6.1 Generarea răspunsului unei reclamații

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**, se alege reclamația căreia i se va genera răspunsul și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații, în mod de lucru actualizare.

Pentru a genera răspuns pentru o reclamație, trebuie să se acceseze tab-page-ul *Răspunsuri*.

După generarea lui automată, răspunsul este în starea *Editabilă*, iar asupra lui vor exista drepturi de *modificare*.

Pentru a putea genera răspunsul se apasă butonul *Modifică* și, ulterior, *Generare răspuns*.

Plângeri în instanță      **Răspunsuri**

Fișier răspuns: [ ]      Browse...      Vizualizare conținut      Data expedierii: - - \*

Comentarii la expediere: [ ]

Data adăugării: 06-08-2007      Număr ieșire: [ ]

Stare: ANSW\_EDIT      Răspuns editabil

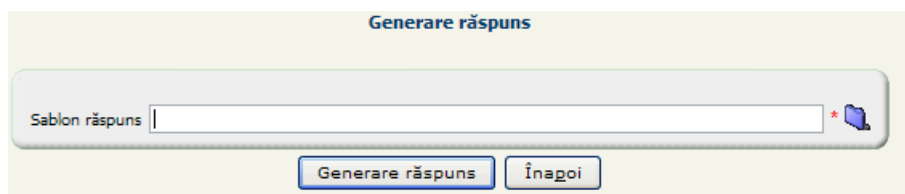
**Figura 3-56 - Tab-page Răspunsuri**

Ecranul de detaliu *Răspunsuri la cerere*, în mod de lucru actualizare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care-l definesc sunt următoarele:

- *Fișier răspuns* – câmp opțional, cu buton de căutare „Browse”. Prin butonul *Vizualizare raspuns* se poate vedea raspunsul deja generat.
- *Data expedierii* – câmp de tip dată, care reprezinta data la care se va expedia autorului reclamatiei răspunsul,
- *Comentarii de expediere* – câmp opțional, editabil
- *Data adăugării* – câmp needitabil, de tip dată, care este completat automat de sistem cu data la care a fost generat prima data raspunsul
- *Numar iesire*– câmp opțional, editabil. Este obligatoriu in momentul marcarii raspunsului trimis.
- *Stare* – câmp needitabil, care afișează starea la momentul prezent a răspunsului.

Operații posibile: *Salveaza, Renunta la modificari, Înapoi, Generare răspuns*

Pentru a genera un răspuns pentru o reclamație, se apasă butonul *Generare răspuns* aferent ecranului detaliu *Răspunsuri*. Sistemul deschide un ecran simplu:



**Figura 3-57 - Ecran Generare Raspuns**

Ecranul de detaliu *Generare Răspuns*, este definit de câmpul *Șablon răspuns* – prevăzut cu un selector, din care se poate alege un anumit tip de șablon de răspuns (catalogul de șabloane îl puteți regăsi în meniul „Accesul la informatii – Șabloane – Șabloane de răspuns”).

Operatorul alege un șablon și apasă butonul *Generare Răspuns*. Sistemul generează răspunsul cu șablonul ales.

### 3.5.7. Reanalizarea reclamației administrative

În cazul în care Președintele considera că răspunsul redactat nu are forma finală, acesta poate retransmite spre analiză comisiei juridice reclamația, în vederea modificării sau completării răspunsului.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Reclamații administrative**, se alege reclamația administrativă care urmează a fi reanalizată și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru actualizare.

Pentru a reanaliza reclamației, operatorul trebuie să apese pe butonul *Reanalizare*, din ecranul detaliu *Reclamații administrative*.

Starea reclamației devine *Confirmata*.

### 3.5.8. Finalizarea reclamației administrative

Finalizarea reclamației administrative reprezintă echivalentul semnării electronice a răspunsului la reclamația administrativă. Din acest moment toate datele reclamației, inclusiv răspunsul devin needitabile.

Este logat în aplicație președintele cnas/cjas.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Reclamații administrative**, se alege reclamația administrativă care urmează a fi finalizată și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru actualizare.

Pentru a finaliza reclamația, operatorul trebuie să apese pe butonul *Finalizare reclamație*, din ecranul detaliu *Reclamații administrative*.

După finalizare, starea reclamației devine *Finalizata*.

Figura 3-58 - Ecran detaliu reclamație administrativa, în starea Finalizata

Operații posibile : *Nou*, *Înapoi* și *Anulare reclamație*.

### 3.5.8.1 Marcarea trimiterii răspunsului unei reclamații

Se accesează tab-pageul *Răspunsuri*. Se selectează răspunsul și se apasă butonul *Modifica*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al răspunsului la reclamație.

Figura 3-59 - Ecran de detaliu al unui raspuns la reclamație

Se apasă butonul *Trimitere răspuns*. Pentru această operație este obligatorie completarea numărului de ieșire al răspunsului și a datei de expediere. Starea reclamației devine *Cu răspuns trimis*.

**Reclamații administrative**

|   |  |
|---|--|
| Număr înregistrare: R001 *                  | Număr înregistrare Președinte: 350012            |
| Data înregistrare: 06-08-2007 *             | Data înregistrare Președinte: - - *              |
| Termen rezolvare: 27-08-2007 *              |  |
| Cerere: 7676 *                              | 7678   06-08-2007   INFO_WSR   Cu răspuns Trimis |
| Tip reclamație: Răsp. negativ *             |  |
| Motivație reclamație: <input type="text"/>  |  |
| Nume autor: Ionescu Marin *                 | Județ: 15  |
| Localitate: 100058   STANCA                 |  |
| Stradă: <input type="text"/>                |  |
| Detalii adresă: nr 54 *                     |  |
| Nr. tel. autor: 6678734                     | Nr. fax autor: <input type="text"/>              |
| Tip răspuns: respins                        |  |
| Detalii răspuns: <input type="text"/>       |  |
| Informații solicitate: <input type="text"/> |  |
| Sanțiuni: <input type="text"/>              |  |
| Operator analiză: MANAGER1   manager Icnas  |  |
| Stare: ANSW_SEN   Răspuns trimis            |  |

**Figura 3-60 -Reclamație cu răspuns trimis**

### 3.5.9. Anularea reclamației administrative

Este logat în aplicație președintele cnas/cjas.

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**, se alege reclamația administrativă care urmează a fi anulată și se apasă butonul *Modifică*.

Sistemul afișează ecranul de detaliu al reclamației administrative, în mod de lucru actualizare.

Pentru a anularea reclamației, operatorul trebuie să apese pe butonul *Anulare reclamație*, din ecranul detaliu *Reclamații administrative*.

Operația este posibilă din stările: *Confirmata, Analizata și Finalizata*.

Starea reclamației devine *Anulata*.

**Reclamații administrative**

|                       |               |                               |                                     |
|-----------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Număr înregistrare    | A02 *         | Număr înregistrare Președinte | A02                                 |
| Data înregistrare     | 27-07-2007 *  | Data înregistrare Președinte  | - - *                               |
| Termen rezolvare      | 17-08-2007 *  |                               |                                     |
| Cerere                | CERERE2 *     | ionescu ana                   | CERERE2 19-07-2007 INFO_APR Avizata |
| Tip reclamație        | Fără răsp. *  |                               |                                     |
| Motivație reclamație  |               |                               |                                     |
| Nume autor            | popa andrei * | Județ                         | 15                                  |
| Localitate            | 100166        | ALEXANDRU CEL BUN             |                                     |
| Stradă                |               |                               |                                     |
| Detalii adresă        | nr 7 *        |                               |                                     |
| Nr. tel. autor        | 32322223      | Nr. fax autor                 |                                     |
| Tip răspuns           | respins       |                               |                                     |
| Detalii răspuns       |               |                               |                                     |
| Informații solicitate |               |                               |                                     |
| Sanțiuni              |               |                               |                                     |
| Operator analiză      |               |                               |                                     |
| Stare                 | ADM_CAN       | Anulata                       |                                     |

**Figura 3-61 - Ecran detaliu reclamație administrativă, în starea Anulată**

Operatii posibile : *Nou* si *Inapoi*.

## 3.6. MENIUL PLÂNGERI ÎN INSTANȚĂ

### 3.6.1. Ecran Vizualizare plângeri în instanță

Dacă se dorește vizualizarea plângerilor în instanță înregistrate în sistem, se accesează meniurile **Accesul la informații – Plângeri în instanță**. Sistemul afișează ecranul *Plângeri în instanță*, cu lista plângerilor în instanță din sistem.

Sunt prezentate o serie de informații, precum:

- *Număr înregistrare* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată plângerea în instanță în sistem
- *Data înregistrării* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus plângerea în instanță
- *Nr. înregistrare reclamație administrativă* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată în sistem reclamația administrativă la care face referire plângerea în instanță.
- *Număr înregistrare Președinte reclamație administrativă* – reprezintă numărul cu care a fost înregistrată la nivelul cabinetului Președintelui reclamația la care face referire plângerea în instanță.
- *Data înregistrare reclamație administrativă* – reprezintă data la care s-a înregistrat/depus reclamația
- *Nume autor reclamație administrativă* - reprezintă numele autorului reclamației administrative
- *Cod stare reclamație administrativă* - reprezintă codul starii reclamației administrative
- *Stare reclamație administrativă* - reprezintă numele starii reclamației administrative

- *Stare* - reprezintă starea plângerii în instanță : in curs de solutionare, solutionata favorabil sau respinsa
- *Număr sentință* - reprezintă numărul sentinței plângerii în instanță.

**Plângeri în instanță**

Numarul total: 5 (1 pagina)    Linii/pag. 20

| Număr înregistrare | Data înregistrării | Nr. înregistrare reclamație administrativă | Număr înregistrare Președinte reclamație administrativă | Data înregistrare reclamație administrativă | Nume autor reclamație administrativă | Cod stare reclamație administrativă | Stare reclamație administrativă | Stare     | Număr sentință |
|--------------------|--------------------|--|---|---|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------|----------------|
| 1234               | 27-07-2007         | R001                                       | 350012  | 06-08-2007                                  | Ionescu Marin                        | ADM_WSR                             | Cu raspuns trimis               | In proces |                |
| 235                | 27-07-2007         | 544  | 2544  | 27-07-2007                                  | Popescu Ion Mihai                    | ADM_ANL                             | Analizata                       | In proces |                |
| 235235             | 06-08-2007         | A1   |   | 26-07-2007                                  | ion ion                              | ADM_REG                             | Inregistrata                    | In proces |                |
| 434655             | 06-08-2007         | R001                                       | 350012  | 06-08-2007                                  | Ionescu Marin                        | ADM_WSR                             | Cu raspuns trimis               | In proces |                |
| 555                | 31-07-2007         | 544  | 2544  | 27-07-2007                                  | Popescu ion Mihai                    | ADM_ANL                             | Analizata                       | In proces |                |

**Figura 3-62 - Lista plângerilor în instanță**

Operații posibile: *Nou* , *Modifică* și *Sterge*.

### 3.6.2. Ecran Adăugare plângere în instanță

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Plângeri în instanță** și se apasă butonul *Nou*. Sistemul afișează ecranul de detaliu al unei plângeri în instanță., în mod de lucru adăugare.

**Plângere în instanță**

Număr înregistrare  \*     
 Data înregistrare  -  -  \*

Reclamație administrativă  \*     
 Număr sentință

Stare  \*

**Figura 3-63 – Ecran adăugare plângere în instanță**

Ecranul de detaliu, în mod de lucru adăugare, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc o plângere în instanță sunt următoarele:

- *Număr înregistrare* – camp obligatoriu, reprezintă numărul cu care a fost înregistrată plângerea în instanță în sistem
- *Data înregistrare* – camp obligatoriu, reprezintă data la care s-a înregistrat/depus plângerea în instanță
- *Reclamație administrativă* - camp obligatoriu, reprezintă reclamația administrativa la care face referire plângerea în instanță si sunt vizibile campurile :
  - Numărul. înregistrare al reclamației administrative
  - Numele si prenumele autorului reclamației administrative
  - Numărul de înregistrare in cabinetul președintelui
  - Data de înregistrare a reclamației administrative
  - Codul si numelele stării reclamației administrative
- *Stare* - camp obligatoriu, reprezintă starea plângerii în instanță : in curs de solutionare, solutionata favorabil sau respinsa
- *Număr sentință* - reprezintă numărul sentinței plângerii în instanță.

Operații posibile: *Salvează* și *Înapoi*.

Operații posibile după salvare sunt: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări* , *Înapoi* si *Sterge*.

### 3.6.3. Ecran Modificare plângere în instanță

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Plângeri în instanță**, se alege plângerea asupra căreia se dorește să se facă modificări și se apasă butonul *Modifică*.

Se pot modifica toate câmpurile plângerii în instanță.

**Figura 3-64 - Ecran detaliu plângere în instanță**

Operații posibile: *Nou, Salvează, Renunță la modificări, Înapoi, Sterge*.

## 3.7. MENIUL RAPOARTE

### 3.7.1. Raport de Activitate CJAS

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Rapoarte - Raport local**,

**Figura 3-65 –Ecran detaliu Raport CJAS**

Sistemul afișează ecranul de detaliu *Raport CJAS*

Ecranul de detaliu, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc un raport de activitate sunt următoarele:

- *Dată început* – câmp obligatoriu, de tip dată, în care se va trece data de început a perioadei pentru care se dorește afișarea raportului,
- *Dată sfârșit* – câmp obligatoriu, de tip dată, în care se va trece data de sfârșit a perioadei pentru care se dorește afișarea raportului,
- *Tip raport* – câmp opțional, de tip listă derulantă având următoarele opțiuni: Acrobat Reader, Excel, HTML. Implicit, dacă nu se alege nimic, formatul de afișare a raportului este Acrobat Reader.

Operații posibile: *Vizualizare* .

Operatorul apasă butonul *Vizualizare* și sistemul deschide raportul

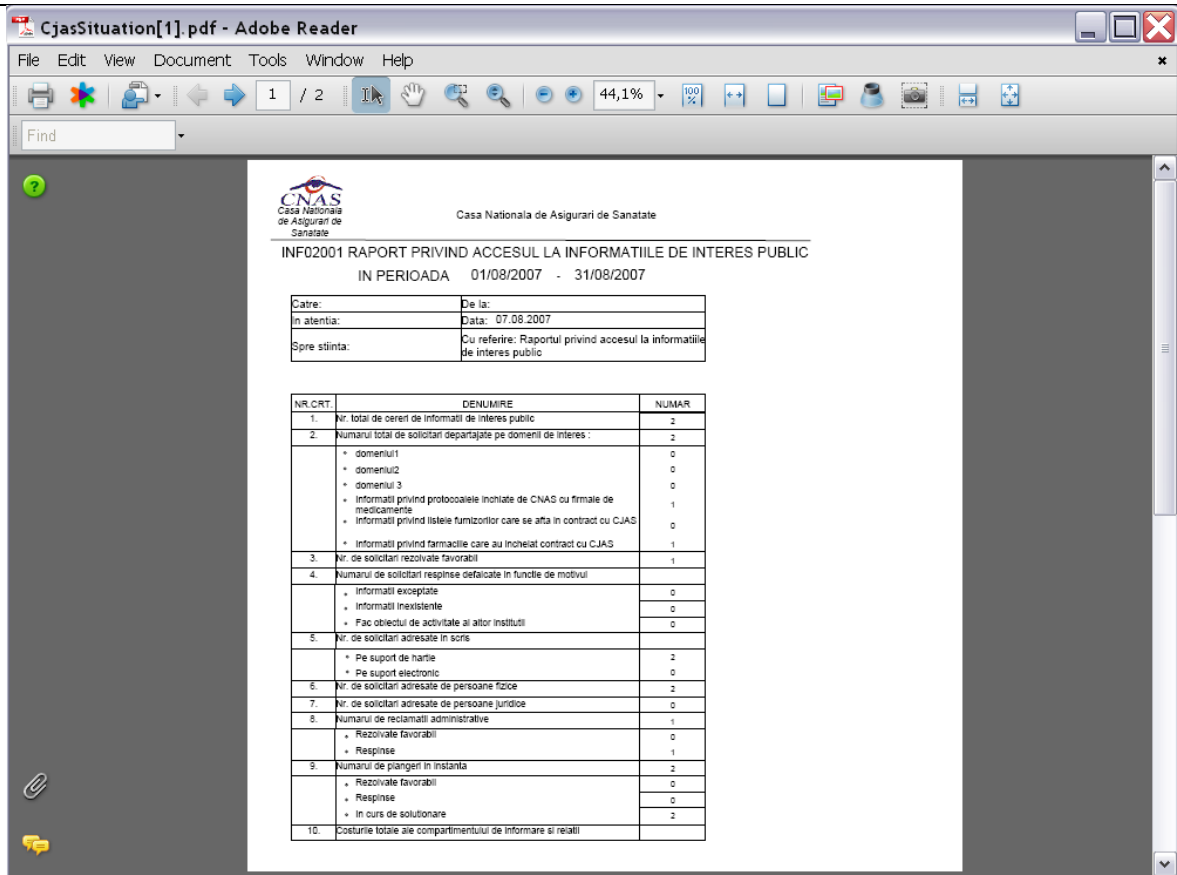


Figura 3-66 – Raport CJAS

### 3.7.2. Raport de Activitate CNAS

Se accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Rapoarte - Raport național**, Sistemul să afișeze ecranul de detaliu *Raport CNAS*

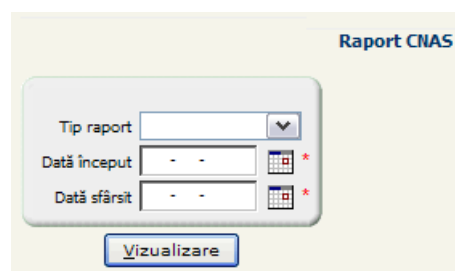


Figura 3-67 - Ecran detaliu Raport CNAS

Ecranul de detaliu, este de tip ecran simplu, iar câmpurile care definesc un raport de activitate sunt următoarele:

- *Data început* – câmp obligatoriu, de tip dată, în care se va trece data de început a perioadei pentru care se dorește afișarea raportului,
- *Data sfârșit* – câmp obligatoriu, de tip dată, în care se va trece data de sfârșit a perioadei pentru care se dorește afișarea raportului,
- *Tip raport* – câmp opțional, de tip listă derulantă având următoarele opțiuni: Acrobat Reader, Excel, HTML. Implicit, dacă nu se alege nimic, formatul de afișare a raportului este Acrobat Reader.

Operații posibile: *Vizualizare* .

Operatorul apasa butonul *Vizualizare* si sistemul deschide raportul

CnasSituation[1].pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

1 / 2 58,4%

Find

INFO1001 RAPORT NATIONAL PRIVIND ACCESUL LA INFORMATIILE DE INTERES PUBLIC

| CAS    | Nr. total de solicitari de inf. de interes | Nr. total de solicitari pe domenii | Nr. de solicitari rezolvate favorabil | Nr. de soliotari respinse |             |      | Nr. de solicitari adresate in scris |                   | Nr. de solicitari adresate de pers. fizice | Nr. de solicitari adresate de pers juridice | Nr. reclamatii administrative |          | Nr. plangeri in instanta |          | Costurile totale ale comp. de inf. si rel. publ. | Sumele totale incasate pentru servicii de | Nr. estimativ de vizitatori |
|--------|--|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|-------------|------|-------------------------------------|-------------------|--|---|-------------------------------|----------|--------------------------|----------|--|---|-----------------------------|
|        |  |                                    |                                       | exceptate                 | inexistente | alte | Support hartie                      | Support electroni |  |   | Rezolvati favorabile          | Respinse | Rezolvati favorabile     | Respinse |  |   |                             |
| 1      | 2  | 3                                  | 4                                     | 5                         | 6           | 7    | 8                                   | 9                 | 10   | 11  | 12                            | 13       | 14                       | 15       | 16   | 17  | 18                          |
| CAS-AR | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-AG | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BC | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BH | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BN | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BT | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BV | 26   | 24                                 | 0                                     | 5                         | 0           | 2    | 22                                  | 2                 | 20   | 4   | 1                             | 3        | 1                        | 2        |  | 368                                       |                             |
| CAS-BR | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-BZ | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-CS | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-CL | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-CJ | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-CT | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-CV | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-DB | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-DJ | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-GL | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-GR | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-HG | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-HD | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-IL | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-IS | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-MM | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-MH | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-MS | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-OT | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |
| CAS-PH | 0  | 0                                  | 0                                     | 0                         | 0           | 0    | 0                                   | 0                 | 0  | 0   | 0                             | 0        | 0                        | 0        |  |   |                             |

Figura 3-68 – Raport CNAS