
SISTEM INFORMATIC UNIC INTEGRAT AL ASIGURĂRILOR DE SĂNĂTATE DIN ROMÂNIA

Accesul la informații – la nivel CJAS/CNAS

Manual de utilizare

Versiune document: **1.2 RELEASED**

Creat: **12.09.2007**

Ultima actualizare: **20.07.2009**

Acest document a fost realizat și avizat de:

	Nume	Funcție
ELABORAT	Cornelia CALTEA	Programator
VERIFICAT	Cătălin MOCANU	CL
APROBAT	Viorica MANEA	Responsabil cu Controlul și Asigurarea Calității

Lista schimbărilor efectuate în document în urma reviziilor:

Versiune	Data	Descriere
0.1 DRAFT	08.08.2007	Structura documentului
1.0 RELEASED	09.10.2007	Versiunea finala
1.1 RELEASED	25.09.2008	Versiune actualizată
1.2 RELEASED	20.07.2009	Adăugare fluxuri de lucru

Documente Referite

Titlu	Data	Versiune
1. MR_00_019_AccesInformatii.doc	17.07.2009	1.2 RELEASED

CUPRINS

Cuprins	3
Lista de Figuri	5
1. Scop	7
2. Termeni Utilizați	7
3. Gestiunea nomenclatoarelor și a cataloagelor	8
3.1. CATALOGUL TERMENE	8
3.1.1. Vizualizare/ Modificare catalog Termene	8
3.2. CATALOGUL DOMENII DE INTERES	9
3.2.1. Vizualizare/Modificare catalog Domenii de interes.....	9
3.2.2. Adăugare în catalogul Domenii de interes.....	10
3.2.3. Ștergere din catalogul Domenii de interes.....	10
3.3. CATALOGUL CATEGORII DE REFUZ	11
3.3.1. Vizualizare/ Modificare catalog Categorie de refuz.....	11
3.3.2. Adăugare Categorie de refuz	12
3.3.3. Ștergere Categorie de refuz.....	13
3.4. CATALOGUL OPERATORI AVIZARE	13
3.4.1. Vizualizare/ Modificare catalog Operatori Avizare.....	13
3.4.2. Adăugare în catalogul Operatori Avizare.....	14
3.4.3. Ștergere din catalogul Operatori Avizare	15
3.5. GESTIUNEA ȘABLOANELOR	15
3.5.1. Vizualizare șabloane răspuns.....	15
3.5.2. Adăugare șablon răspuns.....	16
3.5.3. Modificare șablon răspuns.....	16
3.5.4. Ștergere șablon răspuns	17
3.5.5. Fisierul șablon de răspuns	19
4. Gestiunea CERERILOR	22
4.1. ÎNREGISTRAREA UNEI CERERI	22
4.1.1. Vizualizarea listei de cereri.....	22
4.1.2. Adăugarea unei cereri.....	22
4.1.3. Modificarea conținutului unei cereri	23
4.1.4. Adăugarea de solicitări unei cereri.....	24
4.1.5. Ștergerea unei solicitări	25
4.1.6. Modificarea unei solicitări.....	25
4.1.7. Confirmarea cererii	26
4.2. REPARTIZAREA ȘI DIRECȚIONAREA CERERILOR	29
4.2.1. Avizarea unei Cereri	29
4.2.2. Alocarea unei Cereri.....	31
4.2.3. Refuzul alocării	33
4.2.4. Direcționarea Internă a unei Cereri	35
4.2.5. Returnarea unei cereri din departamentul de direcționare.....	36
4.2.6. Prelungirea termenului de rezolvare	37
4.3. SOLUȚIONAREA CERERILOR.....	39
4.3.1. Completarea soluției unei cereri.....	39
4.3.2. Tipărirea răspunsului parțial.....	41
4.3.3. Finalizare soluționare.....	41
4.4. FINALIZAREA CERERILOR ȘI GESTIUNEA RĂSPUNSURILOR	42
4.4.1. Finalizarea unei cereri.....	42
4.4.2. Vizualizarea/ Tipărirea răspunsului	44
4.4.3. Generarea răspunsului.....	45
4.4.4. Expedierea răspunsului.....	47

4.5. ANULAREA CERERILOR.....	48
4.5.1. Anularea unei cereri	48
4.6. MESAJE DE NOTIFICARE	49
4.6.1. Vizualizarea mesajelor (notificărilor).....	49
4.6.2. Citirea notificărilor.....	49
5. Gestiunea Reclamațiilor Administrative și a Plângerilor în instanță	51
5.1. GESTIUNEA RECLAMAȚIILOR ADMINISTRATIVE	51
5.1.1. Adăugarea unei reclamații administrative.....	51
5.1.2. Modificarea conținutului unei reclamații administrative.....	53
5.1.3. Confirmarea reclamației administrative.....	53
5.1.4. Finalizarea analizei reclamației administrative	55
5.1.5. Generarea răspunsului unei reclamații administrative.....	57
5.1.6. Vizualizarea răspunsului generat pentru reclamația administrativă.....	58
5.1.7. Reanalizarea reclamației administrative	59
5.1.8. Finalizarea reclamației administrative.....	60
5.1.9. Expedierea răspunsului reclamației administrative.....	61
5.1.10. Anularea reclamației administrative.....	61
5.2. GESTIUNEA PLÂNGERILOR ÎN INSTANȚĂ	63
5.2.1. Adăugarea unei plângeri în instanță.....	63
5.2.2. Modificarea unei plângeri în instanță.....	63
5.2.3. Ștergerea unei plângeri în instanță.....	64
6. Generarea rapoartelor.....	65
6.1. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CJAS	65
6.1.1. Vizualizare raport de activitate CJAS.....	65
6.2. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CNAS.....	67
6.2.1. Vizualizare raport de activitate CNAS.....	67
7. Flux înregistrare - confirmare cerere.....	68
8. Flux avizare solicitari.....	69
9. Flux solutionare cerere	70
10. Flux finalizare si transmitere raspuns.....	71
11. Accesare comenzi de la tastatura.....	72

LISTA DE FIGURI

Figura 6.1-1 - Listă termene.....	8
Figura 6.1-2 – Modificare termen	9
Figura 6.2-1 - Listă domenii de interes	9
Figura 6.2-2 – Modificare domeniu de interes.....	10
Figura 6.2-3 - Adăugare domeniu de interes.....	10
Figura 6.3-1 - Lista Categoriilor de refuz	11
Figura 6.3 2 - Modificare Categorie de refuz.....	12
Figura 6.3-3 - Adaugare Categorie de refuz.....	12
Figura 6.4-1 - Lista Operatori avizare.....	14
Figura 6.4-2 - Modificare Operator avizare	14
Figura 6.4-3 - Adaugare Operator avizare	14
Figura 6.5-1 - Listă șabloane.....	15
Figura 6.5-2 – Vizualizare șablon răspuns	16
Figura 6.5-3 - Adăugare șablon răspuns.....	16
Figura 6.5-4 – Modificare șablon răspuns.....	17
Figura 6.5-5 – Alegere șablon implicit.....	18
Figura 6.5-6 – Exemplu de șablon	20
Figura 6.5-7 – Răspuns generat cu șablon.....	21
Figura 3.1-1 – Lista de cereri	22
Figura 3.1-2 - Adăugare cerere	23
Figura 3.1-3 - Adăugare solicitare	24
Figura 3.1-4 - Modificare solicitare	26
Figura 3.1-5 – Confirmare <i>Cerere</i>	27
Figura 3.2-1 – <i>Cerere</i> în starea <i>Confirmată</i>	29
Figura 3.2-2 – <i>Solicitari</i> pentru cerere în starea <i>Confirmata</i>	30
Figura 3.2-3 – <i>Cerere</i> în starea <i>Avizata</i>	32
Figura 3.2-4 - Alocare <i>Cerere</i>	32
Figura 3.2-5 - Alocare <i>Cerere</i> cu notificare	32
Figura 3.2-6 – <i>Cerere</i> în starea <i>Alocata</i>	34
Figura 3.2-7 - Direcționare Internă <i>Cerere</i>	35
Figura 3.2-8 – Direcționare Internă <i>Cerere</i> cu notificare	35
Figura 3.2-9 - Extindere termen de rezolvare.....	37
Figura 3.2-10 - <i>Cerere</i> cu termenul extins.....	38
Figura 3.3-1 – <i>Cerere</i> în starea <i>Alocata</i>	39
Figura 3.3-2 – <i>Solicitari</i> pentru cerere în starea <i>Alocata</i>	40
Figura 3.3-3 - Răspuns parțial la cerere	41
Figura 3.4-1 - Vizualizare conținut răspuns	44
Figura 3.4-2 - Afișare răspuns.....	45
Figura 3.4-3 – <i>Cerere</i> în starea <i>Finalizata</i>	46
Figura 3.4-4 – <i>Raspunsuri la cerere</i> în starea <i>Editabila</i>	46
Figura 3.4-5 - Generare răspuns.....	47
Figura 3.6-1 - Lista notificărilor.....	49
Figura 3.6-2 - Notificare internă utilizator	50
Figura 3.6-3 - Lista notificărilor - notificare citită	50
Figura 4.1-1 – Adăugare reclamație administrativă	52
Figura 4.1-2 - Reclamație administrativă în starea <i>Inregistrata</i>	54
Figura 4.1-3 – <i>Reclamație administrativă</i> în starea <i>Confirmata</i>	56
Figura 4.1-4 - Generare Răspuns	57
Figura 4.1-5 – Lista de raspunsuri la reclamatia administrativa.....	58
Figura 4.1-6 – Raspuns	58
Figura 4.1-7 – Răspuns la reclamație administrativă	59
Figura 4.1-8 - Reclamație administrativă în starea <i>Anulată</i>	62
Figura 4.2-1 - Adăugare plângere în instanță	63



Figura 4.2-3 - Plângere în instanță	63
Figura 5.1-1 – Configurare raport CJAS	65
Figura 5.1-2 – Raport CJAS	66
Figura 5.2-1 - Configurare raport CNAS	67
Figura 5.2-2 – Raport CNAS	67

1. SCOP

Acest document reprezintă manualul de utilizare al aplicației SIUI – componenta *Accesul la informații*, la nivel CJAS/ CNAS.

Scopul său este de a familiariza utilizatorul cu modalitățile de lucru, care permit:

- primirea cererilor și a reclamațiilor administrative;
- înregistrarea cererilor și a reclamațiilor administrative;
- rezolvarea cererilor și a reclamațiilor administrative;
- expedierea răspunsurilor.

Pentru toate acțiunile legate de utilizarea aplicației pentru *accesul la informații*, la nivel CJAS/CNAS și descrise în manualul de față, condiția generală este ca serverul de aplicație să fie pornit, să aibă activat modulul „*Accesul la informații*” și utilizatorul să fie conectat la aplicație.

Utilizatorul care se conectează la aplicație trebuie să aibă asociat, în funcție de atribuțiile sale, unul din rolurile: **CNAS-INFACC-OP** sau **CJAS-INFACC-OP** (Operatorii de înregistrare-soluționare cereri de informații), **CNAS-INFACC-ANL** sau **CJAS-INFACC-ANL** (Operatorii soluționare reclamații administrative) sau **CNAS-INFACC-PR** sau **CJAS-INFACC-PR** (Președintele CNAS/CJAS).

2. TERMENI UTILIZAȚI

În prezentul manual sunt utilizați următorii termeni și abrevieri:

Termen	Definiție
SIUI	Sistemul Informatic Unic Integrat al Asigurărilor de Sănătate din România
Cerere	Cerere de informații, în contextul legii 544/2001
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 la informații
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 lezată în drepturile sale prevăzute de lege.
Răspuns favorabil	Răspunsul către solicitant, ce conține informațiile solicitate
Răspuns de refuz	Răspunsul către solicitant, ce conține motivele pentru care informațiile solicitate nu au putut fi furnizate
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 după termenele stabilite de aceeași lege.
Registratura Generală	Registratura instituției

Termen	Definiție
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: a) 10 zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public solicitate, dacă aceasta a fost identificată în acest termen; b) 10 zile lucrătoare pentru anunțarea solicitantului că termenul inițial prevăzut la lit. a) nu a fost suficient pentru identificarea informației solicitate; c) 30 de zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public identificate peste termenul prevăzut la lit. a); d) 5 zile lucrătoare pentru transmiterea refuzului de comunicare a informației solicitate și a motivării refuzului.

3. GESTIUNEA NOMENCLATOARELOR ȘI A CATALOAGELOR

Important! Operațiile de modificare și ștergere pentru cataloagele: *Termene, Domenii de interes, Categoriile de refuz* se pot efectua doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

Pentru cataloagele *Operatori avizare și Șabloane de răspuns* sunt posibile toate operațiile și la CJAS.

3.1. CATALOGUL TERMENE

3.1.1. Vizualizare/ Modificare catalog *Termene*

3.1.1.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).
- Doar câmpurile „Nume”, „Număr zile” și „Număr zi avertizare” sunt modificabile.

3.1.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații - Cataloage – Termene**.

SIUI afișează ecranul *Termen*, în care este prezentată sub formă tabelară lista termenelor de răspuns, măsurate în zile lucrătoare, 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 3.1-1 - Listă termene

Utilizatorul selectează termenul dorit și apasă butonul *Modifică*.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Termen*, în modul de lucru vizualizare/modificare.

Figura 3.1-2 – Modificare termen

Utilizatorul face modificările dorite (doar câmpurile „Nume”, „Număr zile” și „Număr zi avertizare” pot fi modificate) și apasă butonul „Salvează”.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul: “Înregistrarea “Termen” a fost actualizată cu succes în baza de date.”.

3.1.1.3 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă valoarea câmpului „Număr zi avertizare” este mai mare decât valoarea câmpului „Număr zile”, sistemul va da un mesaj de atenționare - „Numărul de zile de atenționare nu poate fi mai mare decât numărul de zile pentru rezolvare”;

3.2. CATALOGUL DOMENII DE INTERES

3.2.1. Vizualizare/Modificare catalog *Domenii de interes*

3.2.1.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).

3.2.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații – Cataloage – Domenii de interes**.

SIUI deschide ecranul *Domenii de interes*, cu lista definită de domenii de interes .

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 3.2-1 - Listă domenii de interes

Utilizatorul selectează un domeniu și apasă butonul *Modifică*.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Domeniu de interes*, în modul de lucru actualizare.

Figura 3.2-2 – Modificare domeniu de interes

3.2.2. Adăugare în catalogul *Domenii de interes*

3.2.2.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).

3.2.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informatii – Cataloage – Domenii de interes**

SIUI deschide ecranul *Domenii de interes*, cu lista definită de domenii de interes .

Utilizatorul apasă butonul *Nou*, pentru înregistrarea unui nou domeniu de interes.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Domeniu de interes*, în mod de lucru adăugare, pentru înregistrarea unui nou cod și a unei descrieri de domeniu.

Figura 3.2-3 - Adăugare domeniu de interes

Utilizatorul face completările necesare în câmpurile obligatorii (*Cod* și *Descriere*) și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul „Înregistrarea „Domeniu de interes” a fost adaugata cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de domenii de interes , unde va găsi și noua înregistrare.

3.2.2.3 Rezolvarea eventualelor probleme

- În cazul în care codul definit a mai fost înregistrat și pentru un alt domeniu, sistemul afișează mesajul de eroare: **“Codul” trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date.**

3.2.3. Ștergere din catalogul *Domenii de interes*

3.2.3.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).
- Domeniul de interes care se dorește sa fie sters sa nu fi fost asociat unei cereri.

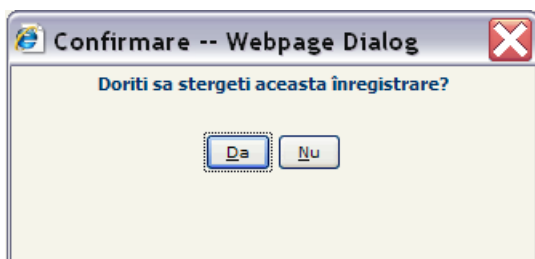
3.2.3.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informatii – Cataloage – Domenii de interes**

SIUI deschide ecranul *Domenii de interes*, cu lista definită de domenii de interes ..

Utilizatorul alege un domeniu și apasă butonul *Ștergere*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește stergerea domeniului de interes și *Nu*, în caz contrar.

SIUI șterge înregistrarea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul: „Înregistrarea “Domeniu de interes” a fost stearsa cu succes din baza de date.”.

3.2.3.3 Rezolvarea eventualelor probleme

1. În cazul în care categoria a fost asociată unei cereri, sistemul afișează mesajul de eroare: “**Înregistrarea nu poate fi ștearsă deoarece este referită de alte înregistrări**”.

3.3. CATALOGUL CATEGORII DE REFUZ

3.3.1. Vizualizare/ Modificare catalog *Categorii de refuz*

3.3.1.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).

3.3.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații – Cataloage – Categorii de refuz**.

SIUI deschide ecranul *Categorii de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite în sistem.



Figura 3.3-1 - Lista Categoriilor de refuz

Utilizatorul alege înregistrarea dorită și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Categorie de refuz*, în modul de lucru actualizare. Se poate modifica doar câmpul *Descriere*.

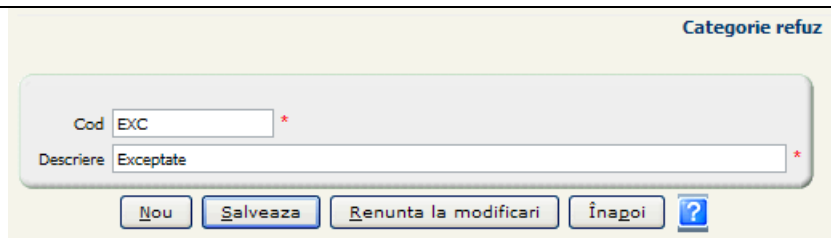


Figura 3.3 2 - Modificare Categorie de refuz

Utilizatorul face modificările dorite și se apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul: “Înregistrarea “Categorie” a fost actualizată cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de categorii de refuz.

3.3.2. Adăugare Categorie de refuz

3.3.2.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).

3.3.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informatii – Cataloage – Categoriile de refuz**.

SIUI deschide ecranul *Categorie de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite din sistem.

Utilizatorul apasă butonul *Nou*, pentru înregistrarea unei noi categorii în listă.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Categorie de refuz*, în mod de lucru adăugare, pentru înregistrarea unui nou cod și descriere de categorie.

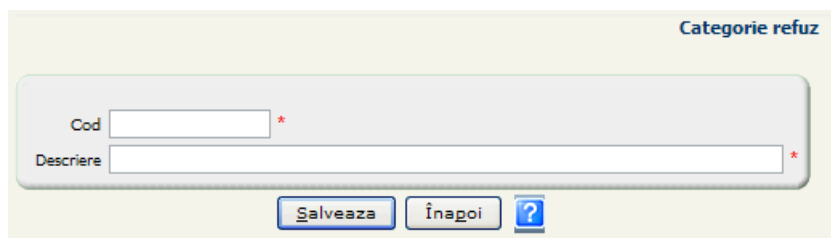


Figura 3.3-3 - Adaugare Categorie de refuz

Utilizatorul face completările necesare în câmpurile obligatorii (*Cod* și *Descriere*) și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul „Înregistrarea “Categorie de refuz” a fost adaugata cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de categorii de refuz, unde va găsi și noua înregistrare.

3.3.2.3 Rezolvarea eventualelor probleme

- În cazul în care codul definit a mai fost înregistrat și pentru o altă categorie, sistemul afișează mesajul de eroare: ““Codul” trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date”.

3.3.3. Ștergere Categorie de refuz

3.3.3.1 Preconții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (utilizatorul logat la CNAS în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor).
- Categoria care se dorește să fie ștersă să nu fi fost asociată unei cereri.

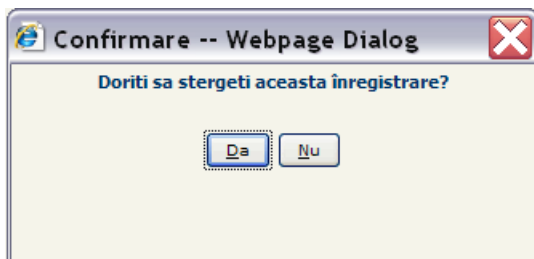
3.3.3.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informații – Cataloage – Categoriile de refuz**.

SIUI deschide ecranul *Categorie de refuz*, cu lista existentă de categorii de refuz definite din sistem.

Utilizatorul alege o categorie de refuz și apasă butonul *Ștergere*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește ștergerea categoriei de refuz și *Nu*, în caz contrar.

SIUI șterge înregistrarea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul: „Înregistrarea „Categorie de refuz” a fost ștersă cu succes din baza de date.”.

3.3.3.3 Rezolvarea eventualelor probleme

1. În cazul în care categoria a fost asociată unei cereri, sistemul afișează mesajul de eroare: **„Înregistrarea nu poate fi ștersă deoarece este referită de alte înregistrări.”**.

3.4. CATALOGUL OPERATORI AVIZARE

3.4.1. Vizualizare/ Modificare catalog *Operatori Avizare*

3.4.1.1 Preconții

- utilizatorul logat în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor

3.4.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informații – Cataloage – Operatori avizare**

SIUI deschide ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajați din comisia de avizare .

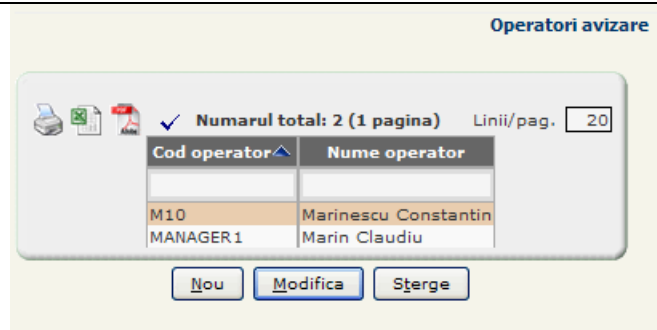


Figura 3.4-1 - Lista Operatori avizare

Utilizatorul alege înregistrarea dorită și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Operator avizare*, în mod de lucru actualizare, în care se poate alege alt angajat în comisie.

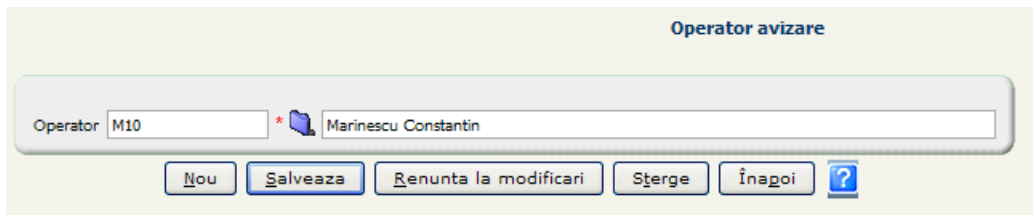


Figura 3.4-2 - Modificare Operator avizare

Utilizatorul face modificările dorite și se apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul: “Înregistrarea “Operator avizare” a fost actualizata cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de operatori avizare

3.4.2. Adăugare în catalogul *Operatori Avizare*

3.4.2.1 Precondiții

- utilizatorul logat în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor.

3.4.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Acesul la informatii – Cataloage – Operatori avizare**

SIUI deschide ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajati din comisia de avizare.

Utilizatorul apasă butonul *Nou*, pentru adaugarea unui nou angajat

SIUI deschide ecranul de detaliu *Operator avizare*, în mod de lucru adăugare.

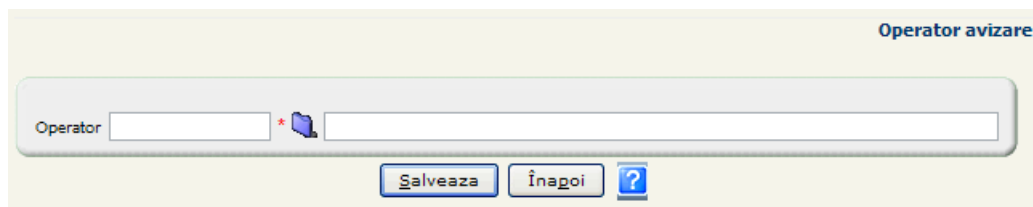


Figura 3.4-3 - Adaugare Operator avizare

Utilizatorul alege angajatul și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul „Înregistrarea “Operator avizare” a fost adaugata cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de operatori avizare, unde va găsi și noua înregistrare.

3.4.3. Ștergere din catalogul *Operatori Avizare*

3.4.3.1 Precondiții

- utilizatorul logat în aplicație, care are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor.

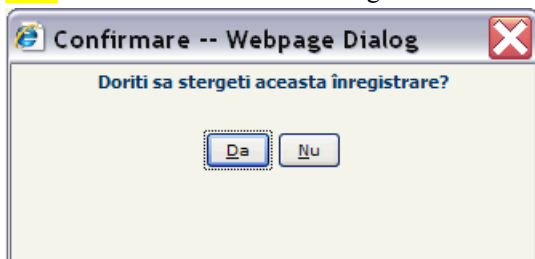
3.4.3.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Accesul la informatii – Cataloage – Operatori avizare**

SIUI deschide ecranul *Operatori avizare*, cu lista existentă de angajați din comisia de avizare.

Utilizatorul alege un angajat și apasă butonul *Stergere*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește ștergerea angajatului din comisia de avizare și *Nu*, în caz contrar.

SIUI șterge înregistrarea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul: „Înregistrarea “Operator avizare” a fost stearsa cu succes din baza de date.”.

3.5. GESTIUNEA ȘABLOANELOR

3.5.1. Vizualizare șabloane răspuns

3.5.1.1 Precondiții

- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a șabloanelor de răspuns.

3.5.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informatii – Șabloane – Șabloane de răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea de răspunsuri la cereri și la reclamații administrative.

Nume	Tip	șablon implicit
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 3.5-1 - Listă șabloane

Utilizatorul alege șablonul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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

Figura 3.5-2 – Vizualizare șablon răspuns

Utilizatorul apasă link-ul „Vizualizare conținut”, pentru vizualizarea exactă a conținutului șablonului ales.

SIUI deschide o fereastră nouă, în care se încarcă fișierul folosit pentru tipul de șablon deschis, cu două butoane disponibile: „Versiune printare” și „Descarcă”.

3.5.2. Adăugare șablon răspuns

3.5.2.1 Precondiții

- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a șabloanelor de răspuns.

3.5.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informatii – Șabloane – Șabloane de răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea de răspunsuri la cereri și la reclamații administrative

Utilizatorul apasă butonul *Nou*.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Șablon răspuns*, în mod de lucru adăugare:

Figura 3.5-3 - Adăugare șablon răspuns

Utilizatorul introduce datele necesare (câmpurile *Nume*, *Tip* și încarcă un fișier șablon valid existent, în format RTF) și apasă apoi butonul *Salvează*.

SIUI afișează mesajul: “Înregistrarea “Șablon răspuns” a fost adăugată cu succes în baza de date.”.

3.5.3. Modificare șablon răspuns

3.5.3.1 Precondiții

- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a șabloanelor de răspuns.
- Să existe definit în sistem șablonul de răspuns ce se dorește a fi modificat.

3.5.3.2 Când se efectuează operația

- Când informațiile aferente unui șablon au fost introduse greșit în sistem.

3.5.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații – Șabloane – Șabloane de răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea de răspunsuri la cereri și la reclamații administrative

Utilizatorul alege șablonul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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

Figura 3.5-4 – Modificare șablon răspuns

Utilizatorul face modificările necesare, după care accesează comanda *Salvează*.

SIUI salvează modificările făcute și afișează mesajul: “Înregistrarea “Șablon răspuns” a fost actualizată cu succes în baza de date.”

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*, pentru a se reveni la lista cu șabloanele răspuns.

3.5.3.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă utilizatorul introduce un nume existent în lista de șabloane, sistemul afișează mesajul de eroare: “‘Numele’ trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date.”.
- 2.) Dacă fișierul - șablonul ales nu este valid din punct de vedere al aplicației, sistemul va afișa un mesaj de eroare corespunzător: “ Fișierul nu are format RTF..”.

3.5.4. Ștergere șablon răspuns

3.5.4.1 Precondiții

- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a șabloanelor de răspuns.
- Să existe definit în sistem șablonul de răspuns ce se dorește a fi șters.
- Dacă șablonul este implicit, mai există încă un șablon de același tip în sistem

3.5.4.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații – Șabloane – Șabloane de răspuns**.

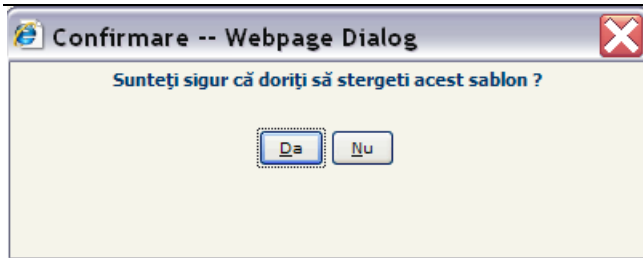
SIUI deschide ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea de răspunsuri la cereri și la reclamații administrative

Utilizatorul alege șablonul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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

Utilizatorul apasă butonul *Șterge*.

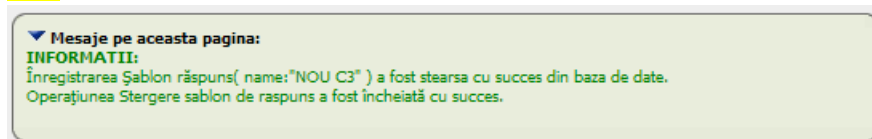
SIUI va afișa un ecran de confirmare a ștergerii:



Utilizatorul va accesa răspunsul *Da*, pentru a șterge și *Nu* în caz contrar.

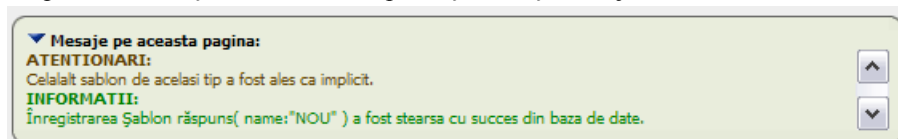
A) Dacă se încercă ștergerea unui șablon care nu este implicit :

SIUI va șterge șablonul, va descinde ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns, și va afișa mesajul:



B) Dacă se încearcă ștergerea unui șablon implicit și mai există în sistem un singur șablon de același tip :

SIUI va șterge șablonul, va alege drept șablon implicit șablonul ramas in sistem, va descinde ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns, și va afișa mesajul:



C) Dacă se încearcă ștergerea unui șablon implicit și mai există în sistem mai multe șabloane de același tip :

SIUI va deschide ecranul *Alegere șablon implicit*, in care poate fi ales un alt șablon de acelasi tip cu cel care va fi șters.

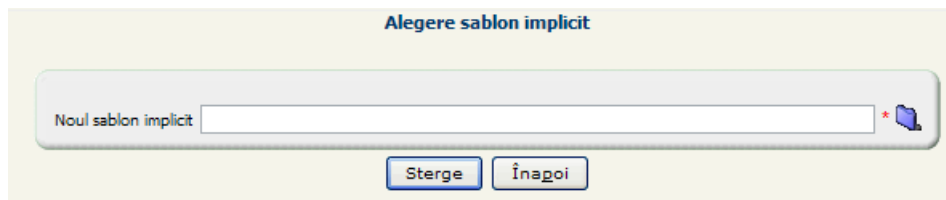
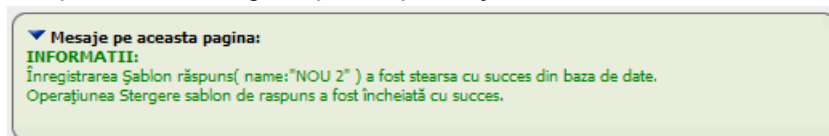


Figura 3.5-5 – Alegere șablon implicit

Utilizatorul alege un nou șablon implicit și apasă butonul *Șterge*.

SIUI va șterge șablonul, va alege drept șablon implicit șablonul selectat, va deschide ecranul *Șabloane Răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns, și va afișa mesajul :



3.5.4.3 Rezolvarea eventualelor probleme

1. Dacă se încearcă ștergerea unui șablon implici și nu există alt șablon de același tip, operația esuează și sistemul afișează mesajul de eroare:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:

ERORI:

Sablonul default nu poate fi sters daca este singurul sablon

3.5.5. Fisierul șablon de răspuns

Fisierul șablon este un fișier în format RTF folosit la generarea răspunsului. Fiecare cheie din lista de mai jos va fi înlocuită de către sistem cu valoarea corespunzătoare, în momentul generării răspunsului. Pentru editarea fișierului șablon se recomandă folosirea *WordPad*.

Lista cheilor folosite în fișierul șablon pentru răspunsuri la cerere:

Pentru o cerere, cheile și semnificațiile lor sunt următoarele:

- *\$infoRequest.regNumber*, numărul de înregistrare al cererii în cadrul instituției
- *\$infoRequest.authorName*, numele petentului
- *\$infoRequest.depRegNumber*, numărul de înregistrare al cererii în cadrul departamentului
- *\$infoRequest.regDate*, data înregistrării
- *\$infoRequest.authorAdressDetails*, detaliile adresei autorului
- *\$infoRequest.authorEmail*, adresa de email a autorului
- *\$infoRequest.authorOccupation*, ocupația autorului
- *\$infoRequest.authorPhoneNumber*, numărul de telefon
- *\$infoRequest.authorFaxNumber*, numărul de fax
- *\$infoRequest.text*, textul cererii
- *\$infoRequest.deadline*, data limită a soluționării cererii
- *\$infoRequest.tax*, taxa aferentă serviciilor de copiere
- *\$infoRequest.district.name*, județul
- *\$infoRequest.city.name*, localitatea
- *\$infoRequest.street.name*, strada
- *\$infoRequest.deponingOrgUnit.code*, codul departamentului responsabil de soluționare
- *\$infoRequest.deponingOrgUnit.name*, numele departamentului responsabil de soluționare
- *\$infoRequest.registrationEmployee.name*, nume operator înregistrare

Pentru fiecare solicitare a unei cereri, cheile și semnificațiile lor sunt următoarele :

- *\$request.text*, textul solicitării
- *\$request.solution*, soluția solicitării
- *\$request.requestCategory.code*, codul domeniului de interes al solicitării
- *\$request.requestCategory.description*, descrierea domeniului de interes al solicitării
- *\$request.denialCategory.code*, codul categoriei de refuz
- *\$request.denialCategory.description*, descrierea categoriei de refuz
- *\$request.approvalEmployee.code*, codul avizatorului
- *\$request.approvalEmployee.name*, numele avizatorului
- *\$request.solutionEmployee.code*, codul angajatului care a dat soluția
- *\$request.solutionEmployee.name*, numele angajatului care a dat soluția

Pentru a obține datele din lista de solicitări, se folosește :

```
#foreach($request in $requests)
```

```
#end
```

Textul scris între `#foreach($request in $requests)` și `#end` va fi repetat pentru fiecare solicitare a cererii respective. Pentru fiecare solicitare se tipărește textul, iar cheile solicitării sunt înlocuite cu valorile corespunzătoare solicitării curente.

Lista cheilor folosite în fișierul șablon pentru răspunsuri la reclamații administrative:

Pentru o reclamație administrativă, cheile și semnificațiile lor sunt următoarele:

- *\$admComplaint.regNumber*, numărul de înregistrare al reclamației administrative
- *\$admComplaint.regDate*, data de înregistrare a reclamației administrative
- *\$admComplaint.authorName*, numele reclamantului

- *\$admComplaint.presRegNumber*, numarul de inregistrare al reclamatiei administrative in cabinetul Presedintelui
- *\$admComplaint.authorAddressDetails*, detaliile adresei reclamantului
- *\$admComplaint.authorPhoneNumber*, numarul de telefon
- *\$admComplaint.authorFaxNumber*, numarul de fax
- *\$admComplaint.reason*, motivatia reclamatiei
- *\$admComplaint.deadline*, termenul limita al solutionarii reclamatiei
- *\$admComplaint.responseType*, tipul de raspuns
- *\$admComplaint.responseDetails*, detaliile de raspuns
- *\$admComplaint.requestedInfo*, informatiile solicitate
- *\$admComplaint.sanctions*, sanctiunile luate
- *\$admComplaint.infoRequest.regNumber*, numarul de inregistrare al cererii pe baza careia se face reclamatia
- *\$admComplaint.infoRequest.depRegNumber*, numarul de inregistrare in departament al cererii pe baza careia se face reclamatia
- *\$admComplaint.infoRequest.regDate*, data de inregistrare a cererii pe baza careia se face reclamatia

Exemplu de șablon

Un exemplu de șablon pentru răspuns la cerere este :

<p>De la:</p> <p>_____</p> <p>Denumirea autorității sau instituției publice</p> <p>Sediul/Adresa</p> <p>Persoana de contact</p> <p>Data</p> <p>Către:</p> <p>_____</p> <p>Numele și prenumele petentului : \$infoRequest.authorName Adresa : \$infoRequest.street.name \$infoRequest.authorAddressDetails \$infoRequest.city.name \$infoRequest.district.name</p> <p>Stimate domnule/Stimată doamnă \$infoRequest.authorName ,</p> <p>În urma cererii dumneavoastră nr. \$infoRequest.regNumber din data de \$infoRequest.regDate, prin care, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, solicitați o copie de pe următoarele documente:</p> <p>\$infoRequest.text</p> <p>#foreach(\$request in \$requests) Vă informăm ca la solicitarea : \$request.text , răspunsul este : \$request.solution \$request.denialCategory.description . #end</p> <p>Informațiile solicitate v-au fost furnizate în format electronic, la următoarea adresă de e-mail (opțional) \$infoRequest.authorEmail</p> <p>Taxele aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate sunt următoarele : \$infoRequest.tax</p> <p>Al dumneavoastră,</p> <p>..... (semnătura funcționarului)</p>

Figura 3.5-6 – Exemplu de șablon

Răspunsul generat cu acest șablon este:

De la:

Denumirea autorității sau instituției publice
Sediul/Adresa
Persoana de contact
Data

Către:

Numele și prenumele petentului : Ionescu Florin
Adresa : Decebal nr 3, ap 55 BUCURESTI BUCURESTI

Stimate domnule/Stimată doamnă Ionescu Florin ,

În urma cererii dumneavoastră nr. CERERE 01 din data de 2007-07-11 00:00:00.0, prin care, conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, solicitați o copie de pe următoarele documente:

Lista farmaciilor

Vă informăm ca la solicitarea : Lista farmaciilor care elibereaza rețele gratuite , răspunsul este :
Lista de farmacii este in anexa la raspuns .

Informațiile solicitate v-au fost furnizate în format electronic, la următoarea adresă de e-mail
(opțional) florin@yahoo.com

Taxele aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate sunt următoarele : 14.5.

Al dumneavoastră,

.....
(semnătura funcționarului)

Figura 3.5-7 – Răspuns generat cu șablon

4. GESTIUNEA CERERILOR

4.1. ÎNREGISTRAREA UNEI CERERI

4.1.1. Vizualizarea listei de cereri

4.1.1.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.

4.1.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri de informații înregistrate în sistem.

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
1	1	09-01-2007	23-03-2007	Asociația pro Democratia	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
1	1	21-01-2008	04-02-2008	Ferentina Ploiesti	Persoană fizică	Pe hârtie	CAS-BV_140	Companie619400			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
2	2	18-01-2007	02-03-2007	SC Miupa SRL	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
2	2	20-03-2008	03-04-2008	codimed	Persoană juridică	Pe hârtie	CAS-BV_140	Companie619400			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
3	3	31-01-2007	14-02-2007	Asociația Pro Democratia	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
3	3	09-04-2008	23-04-2008	strykerromania pt	Persoană juridică	Pe hârtie	CAS-BV_140	Companie1633400			INFO_SDL	Cu Soluți
4	4	12-02-2007	26-02-2007	Asociația pro Democratia	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
5	5	21-02-2007	07-03-2007	Expres Media Grup Fagaras	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
6	6	22-02-2007	08-03-2007	Tantareanu Mariana	Persoană fizică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
7	7	16-04-2007	30-04-2007	Vedra General Construct	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
8	8	25-04-2007	09-05-2007	SC Tiprex SA	Persoană juridică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis
9	9	29-08-2007	12-06-2007	SC Striker Romania SRL	Persoană fizică	Pe hârtie	JURIDIC	Companie74974			INFO_WSR	Cu răspuns Trimis

Figura 4.1-1 – Lista de cereri

Utilizatorul selectează cererea dorită și pentru a vizualiza conținutul acesteia, accesează butonul *Modifică*.

SIUI afișează ecranul de detaliu al cererii, în mod de lucru modificare.

4.1.2. Adăugarea unei cereri

4.1.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.

4.1.2.2 Postcondiții

- Imediat după adăugare, cererea va avea starea *INFO_REG= "Înregistrată"*.
- Se trimite notificare șefului și înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea, și operatorului de înregistrare, dacă a fost ales.

4.1.2.3 Când se efectuează operația

- Operația se efectuează când un cetățean sau o organizație legal constituită adresează instituției o cerere de acces la informații, formulată în scris și depusă la registratură, ori transmisă prin poștă electronică.

4.1.2.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri** și apasă butonul *Nou*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru adăugare:

Figura 4.1-2 - Adăugare cerere

Utilizatorul introduce datele necesare, iar pentru câmpurile care prezintă pictograma poate să aleagă informația necesară dintr-o listă existentă, urmând a apăsa butonul *Salvează*.

SIUI completează câmpul *Operator înregistrare* cu codul și numele operatorului care efectuează operația, salvează înregistrarea în baza de date, trece ecranul de detaliu *Cerere* în mod de lucru modificare, afișează tab-page-urile *Solicitații*, *Reclamații administrative*, *Răspunsuri la cerere* și *Observații*, și afișează mesajul: **“Înregistrarea “Cerere” a fost adăugată cu succes în baza de date..”**

4.1.2.5 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă se omite completarea oricărui câmp obligatoriu, sistemul va da un mesaj de atenționare **“Forma este invalidă!”**. Completați corect toate câmpurile și încercați să salvați din nou!
- 2.) Dacă *„Data de înregistrare”* este în viitor, se va înroși câmpul și va apărea mesajul *„Data în viitor”*. Atât timp cât câmpul *„Data de înregistrare”* este completat corect, câmpul *„Termen final”* va fi completat automat de sistem.
- 3.) Dacă se completează câmpul *„Număr de înregistrare”* cu o valoare asignată altei cereri, sistemul va afișa mesajul de eroare **“Numărul de înregistrare” al cererii trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date.** Verificați numărul cererii și reintroduceți-l corect; nu uitați că acesta trebuie să fie unic în sistem.

4.1.3. Modificarea conținutului unei cereri

4.1.3.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Se pot modifica doar cererile ce nu au fost confirmate – câmpul *Stare* are valoarea *„Înregistrată”*.

4.1.3.2 Postcondiții

- Editarea nu mai este posibilă după declanșarea acțiunii *“Confirmare”* cerere.

4.1.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al cererii selectate, în modul de lucru actualizare. Sunt afișate tab-page-urile: *Solicitari*, *Reclamații administrative*, *Răspunsuri la cerere* și *Observatii*, iar butoanele disponibile sunt: „*Nou*”, „*Salvează*”, „*Renunță la modificări*”, „*Înapoi*” și „*Confirmare*”

Utilizatorul efectuează modificările dorite în câmpurile ce descriu cererea și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “*Înregistrarea “Cerere” a fost actualizata cu succes în baza de date.*”

4.1.4. Adăugarea de solicitări unei cereri

4.1.4.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Solicitării pot fi adăugate doar dacă starea cererii este „*Înregistrată*”.

4.1.4.2 Când se efectuează operația

- 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 tab-page-ul de solicitări câte o înregistrare pentru fiecare informație solicitată în cerere.

4.1.4.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere* în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari* și accesează butonul *Nou*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Solicitari* în mod de lucru adăugare.

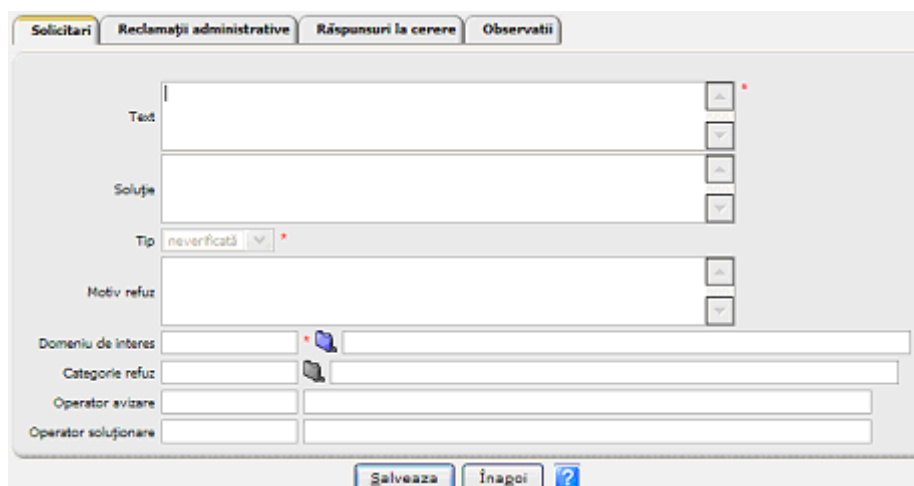


Figura 4.1-3 - Adăugare solicitare

Utilizatorul completează câmpurile *Text* și *Domeniu de interes* și apasă butonul *Salvează*.

SIUI va salva datele, va afișa ecranul de detaliu al tab-page-ului *Solicitari*, în mod de lucru modificare și va afișa mesajul:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
INFORMATII:
 Înregistrarea "Solicitare" a fost adaugata cu succes în baza de date.

4.1.5. Ștergerea unei solicitări

4.1.5.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Solicitățile pot fi șterse doar dacă starea cererii este „Înregistrată”.

4.1.5.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

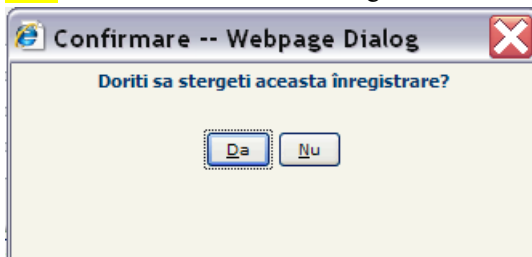
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere* în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari*, selectează o solicitare și accesează butonul *Sterge*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește ștergerea solicitării și *Nu*, în caz contrar.

SIUI șterge solicitarea (dacă se apasă butonul *Da*) și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
INFORMATII:
 Înregistrarea Solicitare a fost stearsa cu succes din baza de date.

4.1.6. Modificarea unei solicitări

4.1.6.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Câmpurile *Text* și *Domeniu de interes* din solicitări pot fi modificate doar dacă starea cererii este „Înregistrată”.

4.1.6.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere* în mod de lucru modificare.

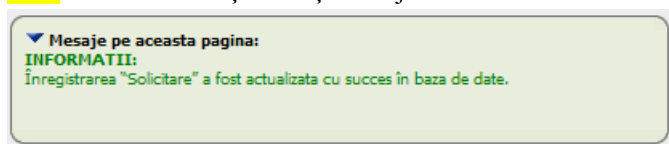
Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari* și accesează butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Solicitari* în mod de lucru modificare.

Figura 4.1-4 - Modificare solicitare

Utilizatorul Modifică unul dintre câmpurile *Text* sau *Domeniu de interes* și apasă butonul *Salvează*.

SIUI va salva datele și va afișa mesajul:



4.1.7. Confirmarea cererii

4.1.7.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Solicitările pot fi șterse doar dacă starea cererii este „Înregistrată”.
- Cererea are minim o solicitare.
- Au fost completate câmpurile : *Număr de înregistrare în departament* și unul dintre *Detalii adresă autor* sau *Email autor*.

4.1.7.2 Postcondiții

- După “confirmare” cererea va trece în starea *INFO_CNF - Confirmată*
- Se trimite notificare sefului și inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea, și către toți angajații care sunt în comisia de avizare .

4.1.7.3 Când se efectuează operația

- Este operația prin care se confirmă forma definitivă a cererii. După această operație, nu mai este posibilă editarea cererii

4.1.7.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Cerere

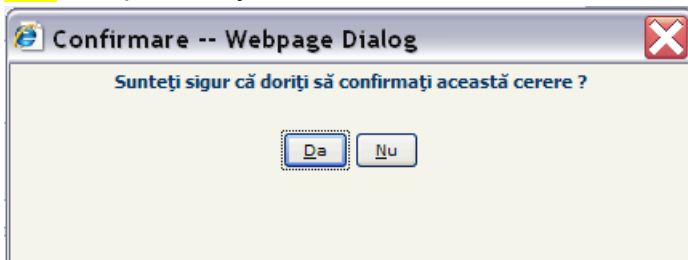
Număr de înregistrare	09232	Număr de înregistrare în departament	092138
Data înregistrării	07-08-2007	Termen de rezolvare	21-08-2007
Nume autor	Florea Gabriel	Email autor	ma121@k.ro
Județ	BV		
Localitate	40205		BRASOV
Stradă	CER		Cerbului
Detalii adresă autor	nr 7		
Ocupație			
Număr de telefon	5563278	Număr de fax	67435553
Text			
Taxă			
Tip cerere	Pe hârtie	Tip autor	Persoană fizică
Departamentul depunerii	D1	Stare	INFO_REG Inregistrata
Departament de direcționare			
Operator înregistrare			
Operator soluționare			
Termen de soluționare		Termen de soluționare în departament	

Text	Tip	Cod domeniu de interes	Descriere domeniu de interes	Cod categorie refuz	Descriere categorie refuz
	Toate				
neverificată		D4	Informații privind farmaciile care au încheiat contract cu CJAS		

Figura 4.1-5 – Confirmare Cerere

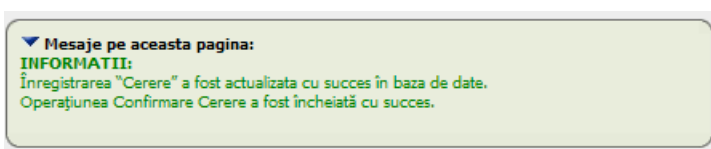
Utilizatorul apasa butonul *Confirmare*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește confirmarea cererii și *Nu*, în caz contrar.

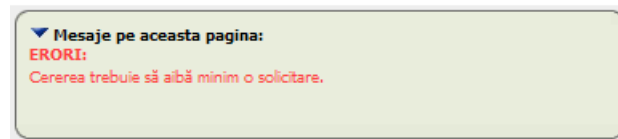
SIUI confirmă cererea (dacă va alege *Da*) și afișează un mesajul:



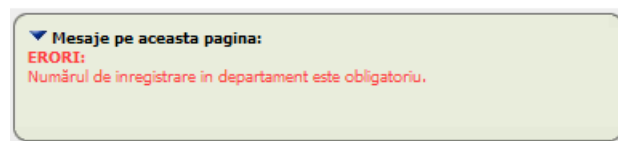
Notă! Nu se mai pot face modificări asupra respectivei cereri, si nici asupra campurilor *Text* si *Domeniu de interes* ale solicitarilor atașate cererii. O cerere confirmată mai poate fi doar *anulată*.

4.1.7.5 Rezolvarea eventualelor probleme

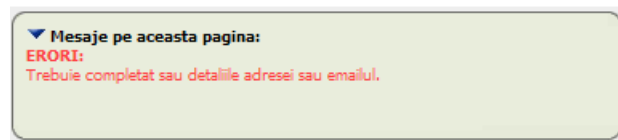
1. Dacă cererea nu are nici o solicitare, sistemul afișează mesajul de eroare:



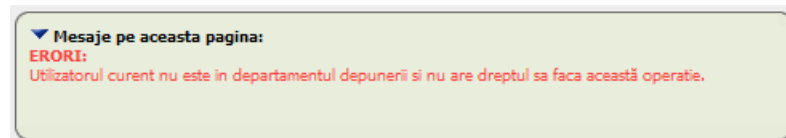
2. Dacă nu a fost completat câmpul *Număr de înregistrare în departament*, sistemul afișează mesajul de eroare:



3. Dacă nici unul dintre câmpurile *Detalii adresă autor* sau *Email autor* nu este completat, sistemul afișează mesajul de eroare:



4. Dacă angajatul care efectuează operația nu aparține departamentului responsabil cu soluționarea cererii, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.2. REPARTIZAREA ȘI DIRECȚIONAREA CERERILOR

4.2.1. Avizarea unei Cereri

4.2.1.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Confirmată*.
- Angajatul care efectuează operația face parte din comisia de avizare

4.2.1.2 Postcondiții

- După avizare, cererea va trece în starea *INFO_APR - Avizată*.
- Se trimite notificare sefului și înlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea.

4.2.1.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

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

- Număr de înregistrare: 09232
- Data înregistrării: 07-08-2007
- Nume autor: Florea Gabriel
- Județ: BV
- Localitate: 40205
- Stradă: CER
- Detalii adresă autor: nr 7
- Ocupație: (empty)
- Număr de telefon: 5563278
- Text: (empty)
- Textă: (empty)
- Tip cerere: Pe hârtie
- Departamentul depunerii: D1
- Departamentul de direcționare: (empty)
- Operator înregistrare: (empty)
- Operator soluționare: (empty)
- Termen de soluționare: (empty)
- Număr de înregistrare în departament: 092138
- Termen de rezolvare: 21-08-2007
- Email autor: mail21@k.ro
- Număr de fax: 67435553
- Tip autor: Persoană fizică
- Stare: INFO_CNF, Confirmată

Below the form are buttons: Nou, Salveaza, Renunța la modificări, Înapoi, Tipărire, Anulare, and a help icon. A navigation bar includes: Solicitari, Reclamații administrative, Răspunsuri la cerere, and Observatii. A summary bar shows: Numarul total: 1 (1 pagina), Linii/pag.: 20. Below this is a table:

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

At the bottom of the table are buttons: Avizare and Modifica.

Figura 4.2-1 – Cerere în starea *Confirmată*

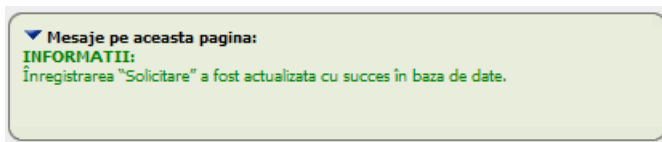
Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari*, selectează câte o solicitare și accesează butonul *Modifica*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare. Pot fi modificate câmpurile: *Tip* și *Motiv refuz*.

Figura 4.2-2 – Solicitari pentru cerere in starea *Confirmata*

Utilizatorul alege valoarea câmpului *Tip*: *verificată* sau *neverificată* și completează câmpul *Motiv refuz* pentru tip = *exceptată*, apoi apasă butonul *Confirmare*.

SIUI va salva datele și va afișa mesajul:

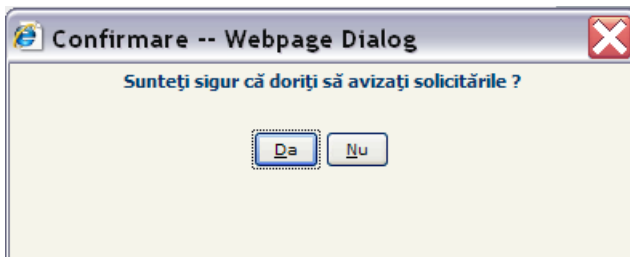


Utilizatorul apasă butonul *Inapoi*.

SIUI deschide lista de solicitari din tab-page-ului *Solicitari*

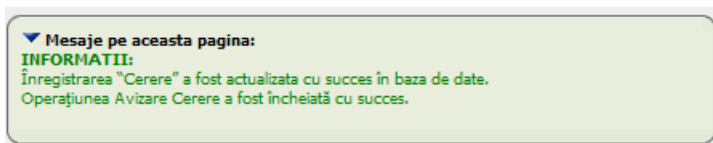
Utilizatorul apasa butonul *Avizare* atunci cand toate solicitarile au valoarea campului *Tip* diferita de *neverificata*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



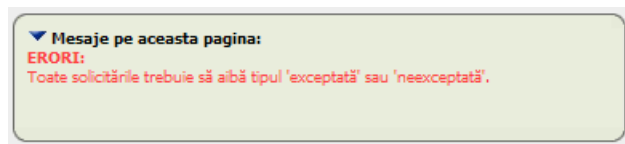
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește avizarea cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI completeaza campul *Operator avizare* cu numele angajatului care a efectuat operatia, modifica starea cererii in *Avizată* (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul:

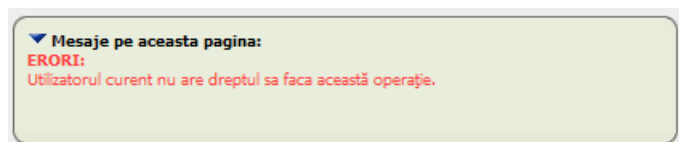


4.2.1.4 Rezolvarea eventualelor probleme

5. Dacă există o solicitare cu validarea câmpului *Tip* „*neverificată*”, sistemul afișează mesajul de eroare:



6. Dacă angajatul nu este în comisia de avizare, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.2.2. Alocarea unei Cereri

4.2.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Avizată* sau *Cu Soluții* sau *Directinată Intern*.
- Angajatul care efectuează operația este șeful departamentului de relații cu publicul sau inlocuitorul acestuia. În cazul în care cererea este direcționată intern, utilizatorul trebuie să fie șeful sau inlocuitorul șefului departamentului către care a fost direcționată cererea.

4.2.2.2 Postcondiții

- După alocare cererea va trece în starea *INFO_ALO - Alocată*.
- Se trimite notificare șefului și inlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea sau al departamentului de direcționare, dacă cererea a fost alocată. Se trimite aceeași notificare și angajatului responsabil cu soluționarea cererii.

4.2.2.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Figura 4.2-3 – Cerere in starea Avizata

Utilizatorul apasa butonul *Alocare*.

SIUI va afișa o nouă fereastră *Alocare cerere*.

Utilizatorul completeaza campurile: *Termenul de soluționare* si *Operator de soluționare*. Dacă se bifează *Trimitere notificare*, sistemul va mai afișa încă un câmp *Data notificare*., data la care să se primească notificarea alocării de către responsabilul de soluționare, seful si inlocuitorul sefului departamentului care solutioneaza cererea, in cazul in care cererea nu a fost încă soluționată.

Utilizatorul apasa butonul *Alocare cerere*.

Figura 4.2-4 - Alocare Cerere

Figura 4.2-5 - Alocare Cerere cu notificare

SIUI modifica starea cererii in *Alocată* și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
INFORMATII:
Înregistrarea "Cerere" a fost actualizata cu succes în baza de date.
Operațiunea Alocare Cerere a fost încheiată cu succes.

4.2.2.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- Dacă angajatul care efectueaza operatia nu este sau șeful departamentului de relații cu publicul sau inlocuitorul acestuia, sistemul afișează mesajul de eroare:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
ERORI:
Utilizatorul curent nu este managerul sau inlocuitorul de manager al departamentului.

4.2.3. Refuzul alocării

4.2.3.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-solutionare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este in starea *Alocată*.
- Angajatul care efectueaza operatia este cel căruia ii este alocată cererea.

4.2.3.2 Postcondiții

- Starea cererii devine *Avizata*, in cazul in care nici o solicitare nu are solutie, sau *Cu Solutii*, daca exista cel puțin o solicitare careia i-a fost data solutie.
- Se trimite notificare sefului și inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu solutionarea sau al departamentului de directionare, daca cererea a fost directionata intern.

4.2.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

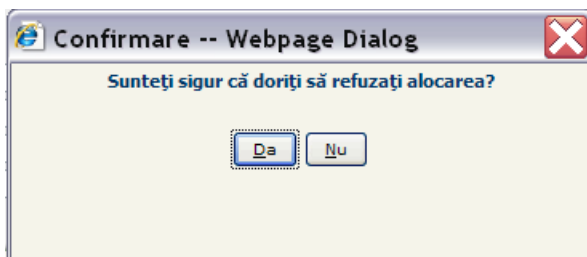
Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Figura 4.2-6 – Cerere in starea *Allocata*

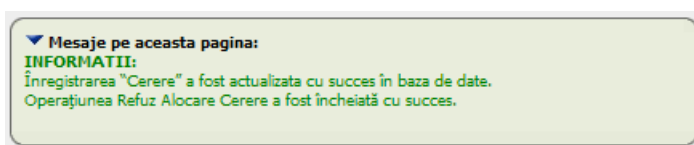
Utilizatorul apasa butonul *Refuz alocare*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



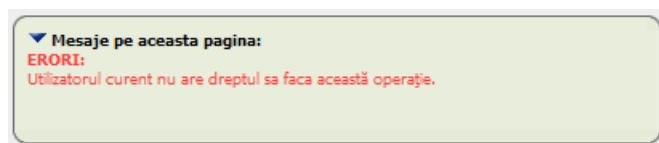
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește refuzul alocării cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI modifica starea cererii în *Avizată* sau în *CuSolutii* (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul:



4.2.3.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- Dacă angajatul care efectueaza operatia nu este cel caruia ii este aclocata cererea, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.2.4. Direcționarea Internă a unei Cereri

4.2.4.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Avizată* sau *Cu Soluții*.
- Angajatul care efectuează operația este sau șeful departamentului de relații cu publicul, sau inlocuitorul acestuia.

4.2.4.2 Postcondiții

- După direcționare cererea va trece în starea *INFO_DIN - Directionata intern*.
- Se trimite notificare șefului și inlocuitorul șefului departamentului către care a fost direcționată intern cererea.

4.2.4.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Utilizatorul apasă butonul *Direcționare internă*.

SIUI va afișa o nouă fereastră *Direcționare internă*.

Utilizatorul completează câmpurile: *Termenul de soluționare în departament* și *Departament de direcționare*. Dacă se bifează *Trimitere notificare*, sistemul va mai afișa încă un câmp *Data notificare*, data la care să se primească notificarea alocării de către șeful și inlocuitorul șefului departamentului către care a fost direcționată cererea, în cazul în care cererea nu a fost încă soluționată.

Utilizatorul apasă butonul *Direcționare internă*.

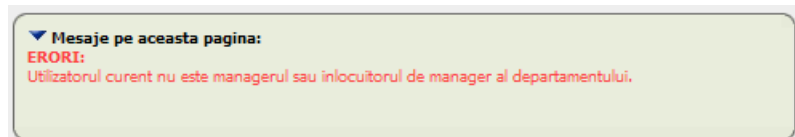
Figura 4.2-7 - Direcționare Internă Cerere

Figura 4.2-8 – Direcționare Internă Cerere cu notificare

SIUI modifică starea cererii în *Direcționată intern* și afișează mesajul:

4.2.4.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- Dacă angajatul care efectuează operația nu este sau șeful departamentului de relații cu publicul sau înlocuitorul acestuia, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.2.5. Returnarea unei cereri din departamentul de direcționare

4.2.5.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Directionata intern*.
- Angajatul care efectuează operația este sau șeful departamentului către care a fost direcționată cererea, sau înlocuitorul acestuia.

4.2.5.2 Postcondiții

- Cererea revine în starea "*Avizată*" sau în starea "*Cu Soluții*".
- Se trimite notificare șefului și înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea.

4.2.5.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

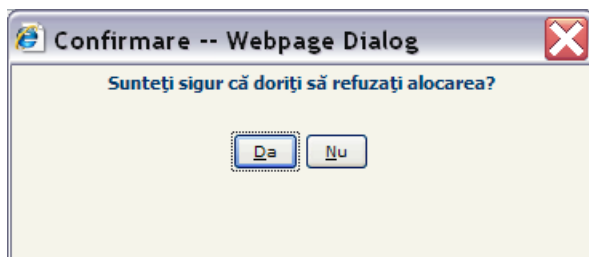
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri.

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

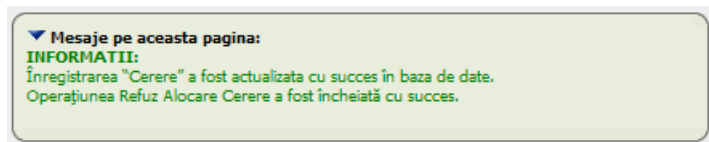
Utilizatorul apasă butonul *Refuz alocare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește returnarea cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI returnează cererea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul:



4.2.6. Prelungirea termenului de rezolvare

4.2.6.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în una dintre stările : *avizata* sau *alocata*.
- Nu poate fi prelungit termenul unei cereri decât o singură dată.
- Angajatul care efectuează operația este sau șeful departamentului responsabil cu soluționarea cererii, sau înlocuitorul acestuia.

4.2.6.2 Postcondiții

- Termenul de rezolvare se recalculează folosind valoarea corespunzătoare din catalogul de termene.
- Se generează un răspuns de tip de *aviz* cu privire la extinderea termenului.
- Se trimite notificare șefului și înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea, și către operatorul înregistrare, dacă a fost ales.

4.2.6.3 Când se efectuează operația

- 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.

4.2.6.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Utilizatorul apasă butonul *Extindere termen*.

SIUI va afișa o nouă fereastră *Extindere termen*.

Utilizatorul completează (optional) câmpul : *Motivație extindere termen* și apasă butonul *Extindere termen*

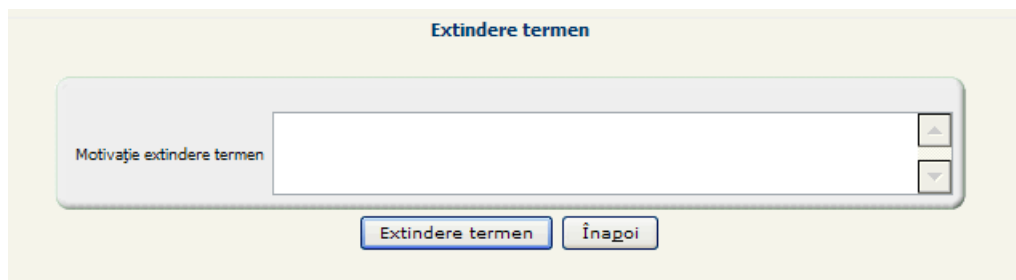
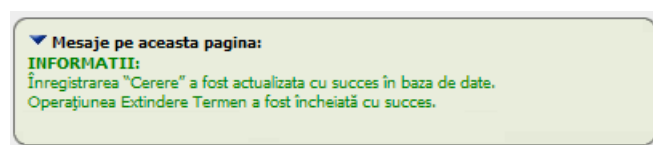


Figura 4.2-9 - Extindere termen de rezolvare

SIUI recalculează termenul de soluționare folosind valoarea obținută din catalogul *Termene*, generează un răspuns de tip de *aviz* cu privire la extinderea termenului, salvează modificările și afișează mesajul:



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 și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:

Au trecut mai mult de 10 zile de la înregistrare acestei cereri.
INFORMATII:
 Înregistrarea "Cerere" a fost actualizata cu succes in baza de date.
 Operațiunea Extindere Termen a fost încheiată cu succes.

4.2.6.5 Rezolvarea eventualelor probleme

1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesar, sistemul afișează mesajul de eroare:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:

ERORI:
 Utilizatorul curent nu este managerul sau inlocuitorul de manager al departamentului.

Cerere

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

Data înregistrării: 19-07-2007 * Termen de rezolvare: 13-09-2007 *

Nume autor: Ion Ion * Email autor: _____

Județ: CL Localitate: 101476 APROZI

Stradă: _____

Detalii adresă autor: nr10

Ocupație: _____

Număr de telefon: _____ Număr de fax: _____

Text: _____

Taxă: _____

Tip cerere: De hârtie * Tip autor: Persoană fizică * Stare: INFO_APR Avizata

Departamentul depunerii: D1 * DEP CNAS 1

Departament de direcționare: _____

Operator înregistrare: _____

Operator soluționare: _____

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

Motivație extindere termen: _____

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

Figura 4.2-10 - Cerere cu termenul extins

4.3. SOLUȚIONAREA CERERILOR

4.3.1. Completarea soluției unei cereri

4.3.1.1 Precondiții

- Angajatul căruia i-a fost alocată cererea spre soluționare este logat în aplicație.
- Este selectată o cerere în starea „Alocata”.

4.3.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

The screenshot shows a web-based form for managing requests. The form is titled 'Cerere' and is in the 'Alocata' state. It contains several sections of input fields:

- Registration Info:** Număr de înregistrare (09232), Data înregistrării (07-08-2007), Număr de înregistrare în departament (092138), Termen de rezolvare (21-08-2007).
- Author Info:** Nume autor (Florea Gabriel), Email autor (mai21@k.ro), Județ (BV), Localitate (40205), Stradă (CER), Cămin (Cerbului), nr 7.
- Contact Info:** Ocupație, Număr de telefon (5563278), Număr de fax (67435553), Text, Fax.
- Administrative Info:** Tip cerere (De hârtie), Tip autor (Persoană fizică), Stare (INFO_ALC, Alocata), Departamentul depunerii (D1), Departamentul de direcționare, Operator înregistrare, Operator soluționare (MANAGER1, manager Ionas), Termen de soluționare (08-08-2007), Termen de soluționare în departament.

Below the form are several buttons: Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Înapoi, Extindere termen, Tiparire, Alocare, Anulare, Refuz alocare, and a help icon. At the bottom, there is a tabbed interface with 'Solicitari' selected. A table shows the following data:

Text	Tip	Cod domeniu de interes	Descriere domeniu de interes	Cod categorie refuz	Descriere categorie refuz
neexceptată		D-4	Informații privind farmaciile care au încheiat contract cu CNAS		

Buttons at the bottom of the table: Finalizare soluționare, Tipărire răspuns parțial, Modifica.

Figura 4.3-1 – Cerere în starea Alocata

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari*, selectează o solicitare și accesează butonul *Modifica*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare. Pot fi modificate câmpurile: *Soluție* și *Categorie refuz*. Nu pot fi completate ambele câmpuri simultan.

Solicitari Reclamații administrative Răspunsuri la cerere Observatii

Informații privind farmaciile care au încheiat contract cu CJAS *

Text

Soluție

Tip neacceptată *

Motiv refuz

Domeniu de interes D4 * Informații privind farmaciile care au încheiat contract cu CJAS

Categorie refuz

Operator avizare MANAGER1 manager Icnas

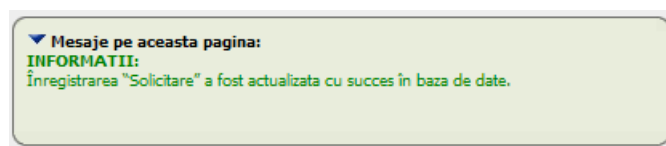
Operator soluționare

Nou Salveaza Renunța la modificari Șterge Înapoi ?

Figura 4.3-2 – Solicitari pentru cerere in starea Alocata

Utilizatorul completeaza solutia sau categoria de refuz si apasa butonul *Salveaza*.

SIUI va salva datele și va afișa mesajul:



Utilizatorul apasa butonul *Inapoi*.

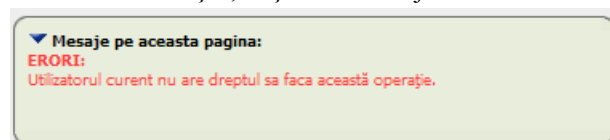
SIUI deschide lista de solicitari din tab-page-ului *Solicitari*.

4.3.1.3 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă au fost completate și soluția, și categoria de refuz, sistemul nu permite salvarea soluției, afișând un mesaj de eroare:



- 2.) Dacă angajatul care efectuează operația nu este cel cărui îi este alocată cererea, sistemul nu permite salvarea soluției, afișând un mesaj de eroare:



4.3.2. Tipărirea răspunsului parțial

4.3.2.1 Precondiții

- Este selectată o cerere în una dintre stările : „Alocata”, „Cu Soluții”, „Finalizata” sau „Cu raspuns Trimis”.

4.3.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari* și accesează butonul *Tipărire răspuns parțial*.

SIUI generează un raspuns tiparibil, pe baza soluțiilor existente.

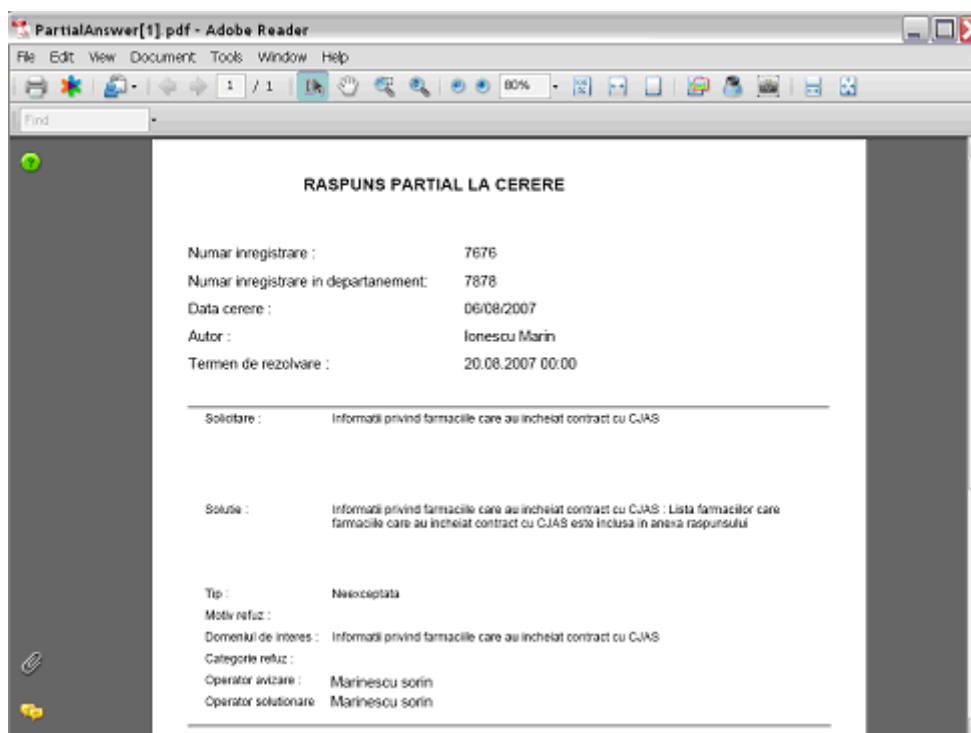


Figura 4.3-3 - Răspuns parțial la cerere

4.3.3. Finalizare soluționare

4.3.3.1 Precondiții

- Este selectată o cerere în starea „Alocata”.

4.3.3.2 Postcondiții

- Starea cererii devine „Cu Soluții”.
- Se trimite notificare șefului și înlocuitorului șefului departamentului responsabil cu soluționarea.

4.3.3.3 Când se efectuează operația

- Această acțiune marchează finalizarea etapei de editare a soluțiilor date de un operator.

4.3.3.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**.

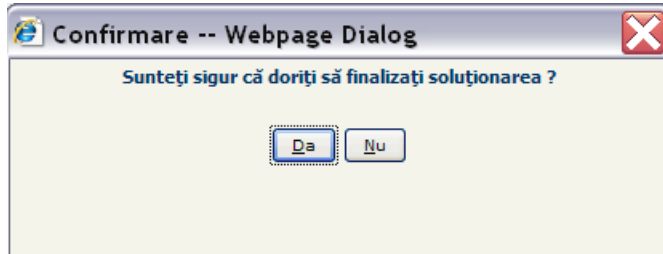
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

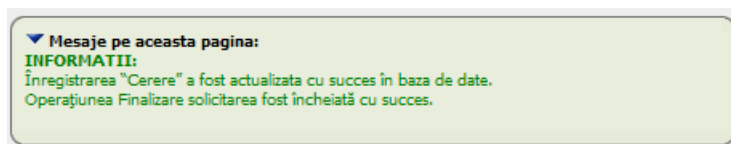
Utilizatorul selectează tab-page-ul *Solicitari* și accesează butonul *Finalizare soluționare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



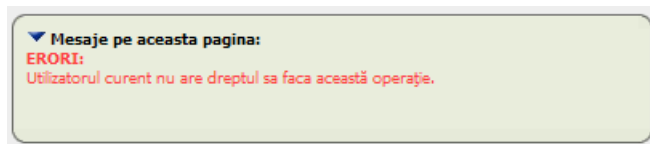
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește finalizarea soluționării cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI finalizează soluționarea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul:



4.3.3.5 Rezolvarea eventualelor probleme

Dacă angajatul care efectuează operația nu este cel caruia îi este alocată cererea, sistemul nu permite finalizarea soluționării, afișând un mesaj de atenționare:



4.4. FINALIZAREA CERERILOR ȘI GESTIUNEA RĂSPUNSURILOR

4.4.1. Finalizarea unei cereri

4.4.1.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Cu Soluții*.
- Angajatul care efectuează operația este sau șeful departamentului de relații cu publicul, sau înlocuitorul acestuia.

4.4.1.2 Postcondiții

- Starea cererii devine "*Finalizată*".
- Se trimite notificare șefului și înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea.

4.4.1.3 Când se efectuează operația

- Operația reprezintă echivalentul semnării electronice a răspunsului de către șeful departamentului responsabil cu soluționarea și este posibilă doar după completarea valorii taxei aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate. După această operație, nu mai este posibilă nici o modificare a vreunei soluții.

4.4.1.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

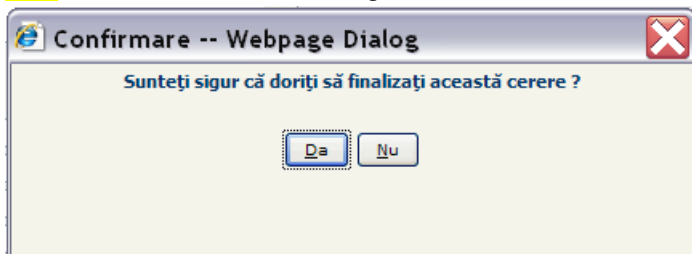
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

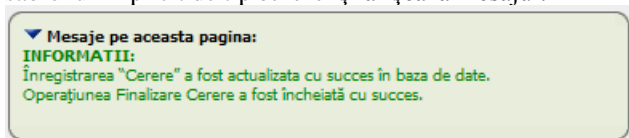
Utilizatorul apasă butonul *Finalizare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



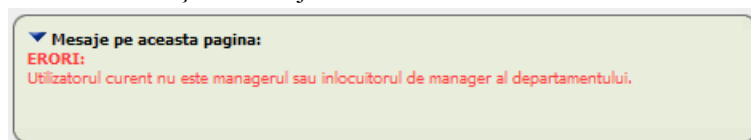
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește finalizarea cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI finalizează cererea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările, generează un răspuns la cerere folosind șablonul implicit de tip *cerere* și afișează mesajul:



4.4.1.5 Rezolvarea eventualelor probleme

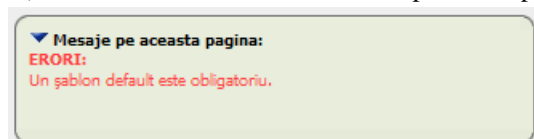
- 1.) Dacă operatorul nu este șeful departamentului responsabil cu soluționarea cererii sau înlocuitorul acestuia, sistemul afișează mesajul de eroare:



- 2.) Dacă nu a fost completată valoarea taxei aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate, sistemul afișează mesajul de eroare:



- 3.) Dacă nu este definit un șablon implicit de tipul *cerere*, sistemul afișează mesajul de eroare:



- 4.) Dacă cel puțin una dintre solicitările atașate cererii nu are soluție dată (nu are completat sau câmpul *Soluție* sau câmpul *Categorie refuz*), sistemul afișează mesajul de eroare:

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
ERORI:
 Nu toate solicitările sunt soluționate.

4.4.2. Vizualizarea/ Tipărirea răspunsului

4.4.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Finalizata*.

4.4.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Raspunsuri la cerere*, selectează răspunsul și apasă butonul *Modifica*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al răspunsului selectat, în modul de lucru actualizare. În forma de răspuns se găsește link-ul “*Vizualizare conținut*”.

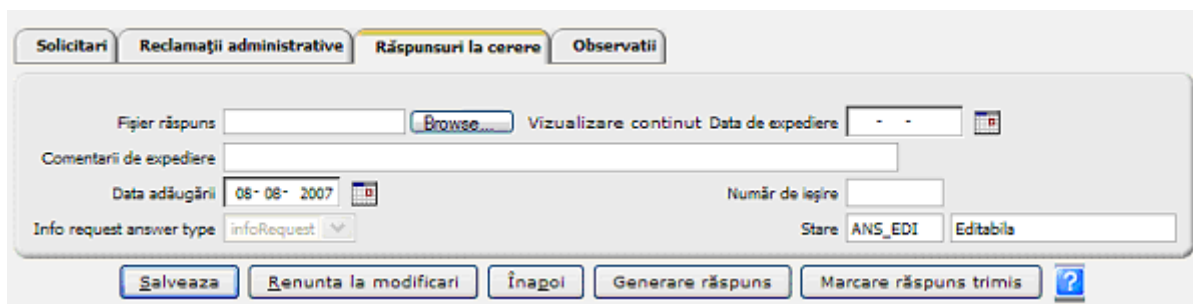


Figura 4.4-1 - Vizualizare conținut răspuns

Utilizatorul accesează link-ul “*Vizualizare conținut*”.

SIUI deschide fereastra cu răspunsul generat prin intermediul template-ului specific de șablonului utilizat la generare.

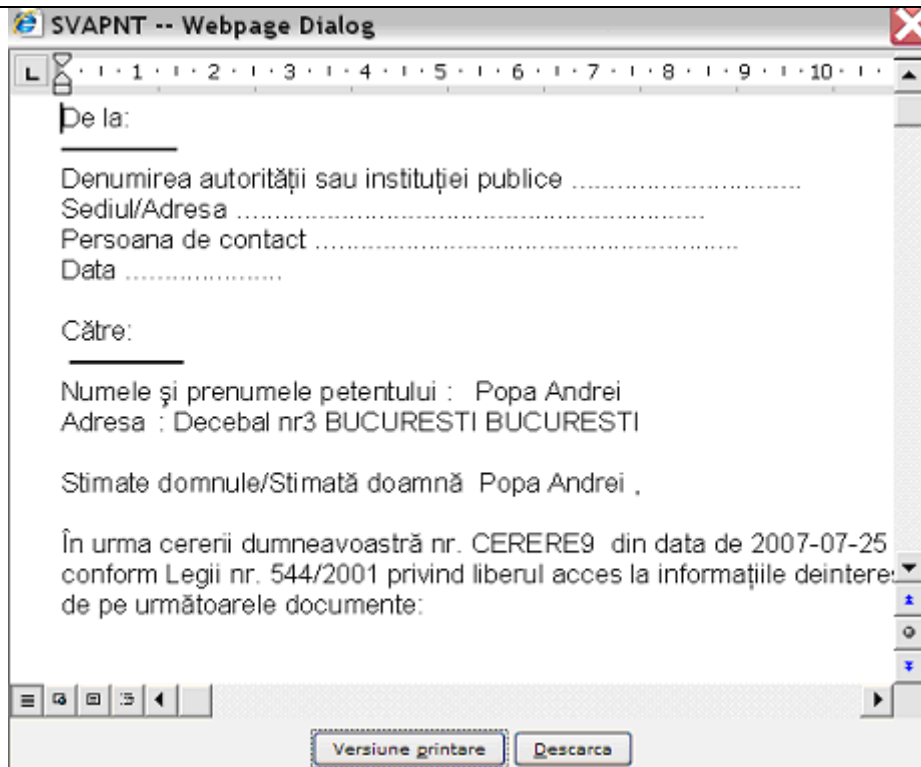


Figura 4.4-2 - Afișare răspuns

A.] Dacă **utilizatorul** dorește salvarea locală a documentului apasă butonul „Descarcă” și alege locul în care va fi salvat documentul.

SIUI salvează documentul în locația dorită a computerului local.

B.] Dacă **utilizatorul** dorește tipărirea răspunsului, apasă butonul „Versiune printare”, după care lansează comanda de tipărire.

SIUI deschide versiunea de printare specifică răspunsului selectat și va tipări documentul.

4.4.3. Generarea răspunsului

4.4.3.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este în starea *Finalizata*.

4.4.3.2 Când se efectuează operația

- Această acțiune este folosită în cazul în care se dorește generarea răspunsului la cerere cu alt șablon decât cel implicit. Un răspuns a fost generat cu șablonul implicit de tip *cerere* în momentul finalizării cererii.

4.4.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Cerere

Număr de înregistrare	09232	Număr de înregistrare în departament	092136
Data înregistrării	07-08-2007	Termen de rezolvare	21-08-2007
Nume autor	Florea Gabriel	Email autor	mai21@k.ro
Județ	BV	Localitate: BRASOV	
Localitate	40205	Stradă: CER	
Stradă	CER	Cerbului	
Detalii adresă autor	nr 7		
Ocupație			
Număr de telefon	5563278	Număr de fax	67435553
Text			
Taxă	5,00	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
	08-08-2007		Cerere	ANS_ED1	Editabila

Figura 4.4-3 – Cerere in starea Finalizata

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Raspunsuri la cerere*, selecteaza raspunsul și apasă butonul *Modifica*. **SIUI** deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare.

Fișier răspuns
 Vizualizare continut Data de expediere

Comentarii de expediere

Data adăugării
 Număr de ieșire

Info request answer type
 Stare

Figura 4.4-4 – Raspunsuri la cerere in starea Editabila

Utilizatorul apasa butonul *Generare raspuns*. **SIUI** deschide ecranul *Generare raspuns*, în modul de lucru adăugare.

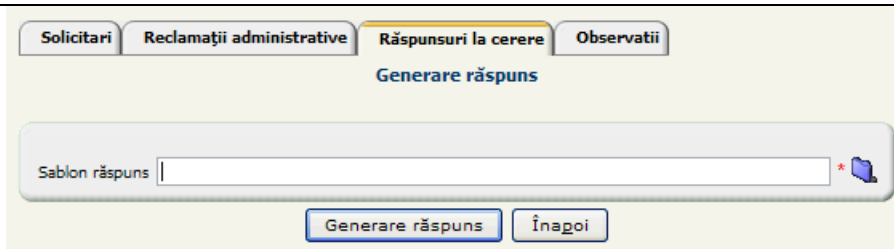
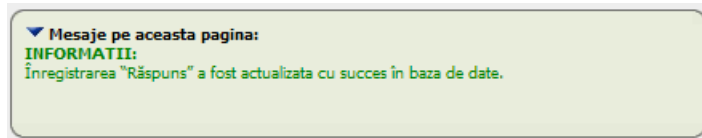


Figura 4.4-5 - Generare răspuns

Utilizatorul alege din catalog șablonul potrivit pentru generarea răspunsului și se apasă butonul “*Generare raspuns*”. **SIUI** salvează înregistrarea, deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Raspunsuri la cerere* și afișează mesajul :



4.4.4. Expedierea răspunsului

4.4.4.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-solutionare cereri este logat în aplicație.
- Cererea este in starea *Finalizata*.

4.4.4.2 Postcondiții

- Starea cererii acesteia devine “*Cu raspuns trimis*”. Starea raspunsului devine “*Trimisa*”.

4.4.4.3 Când se efectuează operația

- Se trimite raspunsul la adresele mentionate si se marcheaza trimiterea raspunsului. Dupa acest pas, cererea se considera solutionata.

4.4.4.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**.

SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

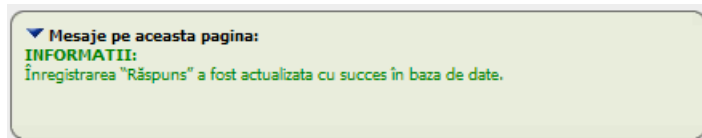
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Raspunsuri la cerere*, selecteaza raspunsul și apasă butonul *Modifica* .

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare.

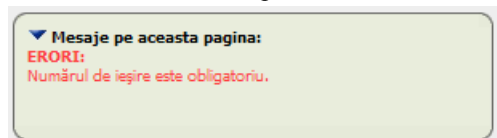
Utilizatorul apasa butonul *Marcare răspuns trimis*

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul :



4.4.4.5 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă nu a fost completet numarul de iesire al raspunsului, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.5. ANULAREA CERERILOR

4.5.1. Anularea unei cereri

4.5.1.1 Precondiții

- Șeful departamentului responsabil cu soluționarea cererii sau înlocuitorul acestuia este logat în aplicație.
- Anularea este posibilă, atunci când cererea are una din stările următoare: *Confirmata, Avizata, Alocata* sau *Cu Soluții*.
- Cererea nu are reclamații administrative neanulate atasate.

4.5.1.2 Postcondiții

- După *anularea cererii*, starea acesteia devine *PET_CAN = "Anulata"*.

4.5.1.3 Când se efectuează operația

- Această acțiune este folosită în locul operațiunii de ștergere și păstrează versiunea cererii din momentul anulării.

4.5.1.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Cereri**.

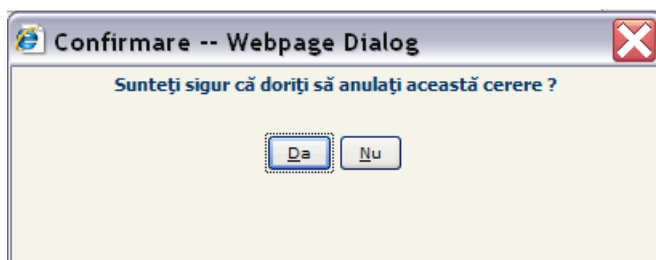
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri .

Utilizatorul selectează cererea dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.

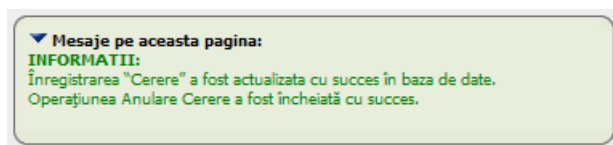
Utilizatorul apasă butonul *Anulare* .

SIUI deschide o fereastră de dialog:



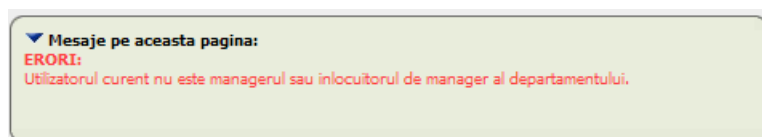
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește anularea cererii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI anulează cererea (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul:

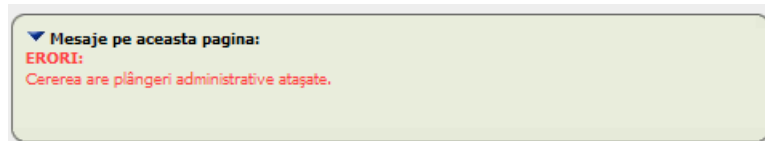


4.5.1.5 Rezolvarea eventualelor probleme

Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru anularea acestei cereri, sistemul afișează mesajul de eroare:



Daca cererea are cel puțin o reclamație administrativă neanulată atasată, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.6. MESAJE DE NOTIFICARE

4.6.1. Vizualizarea mesajelor (notificărilor)

4.6.1.1 Precondiții

- Operatorul de cereri este logat în aplicație.

4.6.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează meniul **Notificari interne utilizatori**.

SIUI afișează ecranul *Notificari interne utilizatori*, 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 dacă data citirii notificării. Mesajele noi (necitite) nu au în coloana „Data citire notificare” nici o valoare; după vizualizarea mesajului valoare câmpului „Data citire notificare” este completată automat cu data curentă.

Notificare interna utilizator			
Data trimitere notificării	Subiect	Mesaj	Data citire notificare
08-08-2007	confirmare cerere	Cererea cu numărul 45678 a fost confirmată	
07-08-2007	respingere alocare cerere	respingere alocare cerere	
07-08-2007	alocare cerere	alocare cerere	
07-08-2007	avizare solicitari	avizare solicitari	
07-08-2007	confirmare cerere	Cererea cu numărul 09232 a fost confirmată	
07-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numărul de înregistrare 99899 a fost înregistrată	
07-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numărul de înregistrare 09232 a fost înregistrată	
06-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numărul de înregistrare 7676 a fost înregistrată	06-08-2007
27-07-2007	alocare cerere	alocare cerere	
27-07-2007	finalizare cerere	finalizare cerere	

Figura 4.6-1 - Lista notificărilor

4.6.2. Citirea notificărilor

4.6.2.1 Precondiții

- Operatorul de cereri este logat în aplicație.

4.6.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează meniul **Notificari interne utilizatori**.

SIUI afișează ecranul *Notificari interne utilizatori*, cu lista mesajelor de notificare adresate operatorului logat în aplicație.

Utilizatorul alege una dintre notificările necitite (câmpului „Data citire notificare” necompletat) și apasă butonul *Vizualizare*.

SIUI afișează ecranul de vizualizare, care este read-only.

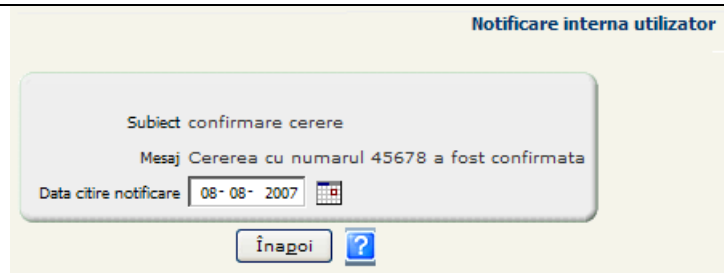


Figura 4.6-2 - Notificare interna utilizator

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI reafișează lista cu mesaje; înregistrarea rămâne selectată și valoarea câmpului “Dată citire notificare” a devenit data curenta.

Data trimitere notificari	Subiect	Mesaj	Data citire notificare
08-08-2007	confirmare cerere	Cererea cu numarul 45678 a fost confirmata	08-08-2007
07-08-2007	respingere alocare cerere	respingere alocare cerere	
07-08-2007	alocare cerere	alocare cerere	
07-08-2007	avizare solicitari	avizare solicitari	
07-08-2007	confirmare cerere	Cererea cu numarul 09232 a fost confirmata	
07-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numarul de inregistrare 99899 a fost inregistrata	
07-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numarul de inregistrare 09232 a fost inregistrata	
06-08-2007	inregistrare cerere	Cererea cu numarul de inregistrare 7676 a fost inregistrata	06-08-2007
27-07-2007	alocare cerere	alocare cerere	
27-07-2007	finalizare cerere	finalizare cerere	

Figura 4.6-3 - Lista notificărilor - notificare citită

5. GESTIUNEA RECLAMAȚILOR ADMINISTRATIVE ȘI A PLÂNGERILOR ÎN INSTANȚĂ

5.1. GESTIUNEA RECLAMAȚILOR ADMINISTRATIVE

Toate operațiile asupra reclamațiilor administrative sunt posibile din două meniuri : **Accesul la informații – Reclamații administrative** sau accesând tab-page-ul *Reclamații administrative* din ecranul de detaliu al unei cereri (**Accesul la informații – Cereri**).

Acete operații vor fi prezentate folosind meniul **Accesul la informații – Reclamații administrative**.

5.1.1. Adăugarea unei reclamații administrative

5.1.1.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.

5.1.1.2 Postcondiții

- Imediat după adaugare, reclamația administrativă va avea starea *ADM_REG= "Înregistrată"*.

5.1.1.3 Când se efectuează operația

- Operația se efectuează când un cetățean sau o organizație legal constituită adresează instituției o cerere de acces la informații, formulată în scris ori prin poștă electronică.

5.1.1.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative** și apasă butonul *Nou*. **SIUI** deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare:

Reclamații administrative

Număr înregistrare	<input type="text"/>	Număr înregistrare Precedinte	<input type="text"/>
Data înregistrare	<input type="text" value="06-08-2007"/>	Data înregistrare Precedinte	<input type="text" value="- -"/>
Termen rezolvare	<input type="text" value="27-08-2007"/>		
Cerere	<input type="text"/>		
Tip reclamație	<input type="text"/>		
Motivație reclamație	<input type="text"/>		
Nume autor	<input type="text"/>	Județ	<input type="text"/>
Localitate	<input type="text"/>		
Stradă	<input type="text"/>		
Detalii adresă	<input type="text"/>		
Nr. tel. autor	<input type="text"/>	Nr. fax autor	<input type="text"/>
Tip răspuns	<input type="text"/>		
Detalii răspuns	<input type="text"/>		
Informații solicitate	<input type="text"/>		
Sancțiuni	<input type="text"/>		
Operator analiză	<input type="text"/>		
Stare	<input type="text" value="ADM_REG"/>	<input type="text" value="Inregistrata"/>	

Figura 5.1-1 – Adăugare reclamație administrativă

Utilizatorul introduce datele necesare, iar pentru câmpurile care prezintă pictograma , poate să se aleagă informația necesară dintr-o listă existentă, urmând a apăsa butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrările în baza de date, trece ecranul de detaliu *Reclamații administrative*, în mod de lucru modificare, afișează tab-page-urile *Plângeri în instanță* și *Răspunsuri*, și afișează mesajul: “**Înregistrarea “Reclamație administrativă” a fost adaugata cu succes în baza de date.**”.

5.1.1.5 Rezolvarea eventualelor probleme

- Dacă se omite completarea oricărui câmp cerut (obligatoriu), sistemul va da un mesaj de atenționare “*Forma este invalidă!*”. Completați corect toate câmpurile și încercați să salvați din nou!
- Dacă „Data de înregistrare” este în viitor, se va înroși câmpul și va apare mesajul „Data în viitor”. Atât timp cât câmpul „Data de înregistrare” este completat corect, câmpul „Termen final” va fi completat automat de sistem.
- Dacă se completează câmpul „Număr de înregistrare” cu o valoare asignată altei reclamații, sistemul va afișa mesajul de eroare “Numărul de înregistrare” trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date.” Verificați numărul reclamației și reintroduceți-l corect; nu uitați că acesta trebuie să fie unic în sistem.

5.1.2. Modificarea conținutului unei reclamații administrative

5.1.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Se pot modifica doar reclamațiile ce nu au fost confirmate – câmpul *Stare* are valoarea „Înregistrată”.

5.1.2.2 Postcondiții

- Editarea nu mai este posibilă după declanșarea acțiunii “Confirmare” cerere.

5.1.2.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda Modifică.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare. Sunt afișate tab-page-urile: *Plângeri în instanță și Răspunsuri*.

Utilizatorul efectuează modificările dorite în câmpurile ce descriu reclamația și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea “Reclamație administrativă” a fost actualizată cu succes în baza de date.”

5.1.3. Confirmarea reclamației administrative

5.1.3.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Starea are valoarea „Înregistrată”.
- A fost completat câmpul *Număr înregistrare Președinte*.

5.1.3.2 Postcondiții

- După “confirmare” reclamația va trece în starea *ADM_CNF - Confirmată* și nu va mai suporta modificări.

5.1.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

Reclamații administrative

Număr înregistrare: *
 Număr înregistrare Precedinte:

Dată înregistrare: *
 Dată înregistrare Precedinte:

Termen rezolvare: *
 Cerere: *

Tip reclamație: *

Motivație reclamație:

Nume autor: *
 Localitate:

Stradă:

Detalii adresă: *
 Nr. tel. autor:

Tip răspuns:

Detalii răspuns:

Informații solicitate:

Sancțiuni:

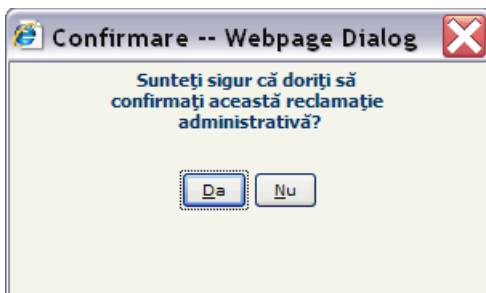
Operator analiză:

Stare:

Figura 5.1-2 - Reclamație administrativă în starea *Inregistrata*

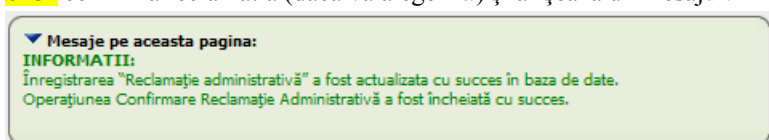
Utilizatorul apasa butonul *Confirmare*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește confirmarea reclamației și *Nu*, în caz contrar.

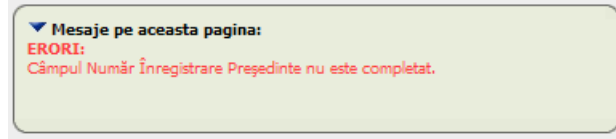
SIUI confirmă reclamația (dacă va alege *Da*) și afișează un mesajul:



Notă! Nu se mai pot face modificări asupra datelor reclamației. O reclamație confirmată mai poate fi doar *anulată*.

5.1.3.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- Dacă nu a fost completat câmpul *Număr înregistrare Președinte*, sistemul afișează mesajul de eroare:



5.1.4. Finalizarea analizei reclamației administrative

5.1.4.1 Precondiții

- Operatorul de soluționare reclamații administrative este logat în aplicație (rol: CNAS-INFACC-ANL sau CJAS-INFACC-ANL) pentru a fi vizibil butonul *Finalizare analiza*.
- Starea are valoarea „*Confirmată*”.

5.1.4.2 Postcondiții

- După finalizarea analizei, reclamația va trece în starea *INFO_ANL- Analizată*.

5.1.4.3 Când se efectuează operația

- Comisia organizată conform legii pentru soluționarea reclamațiilor administrative analizează și stabilește dacă reclamația este întemeiată sau nu. Prin această operație se confirmă încheierea analizei.

5.1.4.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**.

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

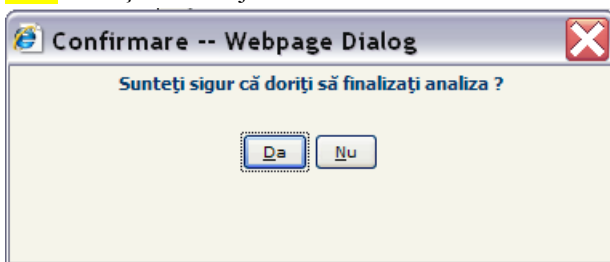
Reclamații administrative

Număr înregistrare	45678 *	Număr înregistrare Președinte	45678
Data înregistrare	08-08-2000 *	Data înregistrare Președinte	08-08-2007 *
Termen rezolvare	29-08-2000 *		
Cerere	45678 * popa andrei	45678	08-08-2000 INFO_APR Avizata
Tip reclamație	Fără răsp. *		
Motivație reclamație			
Nume autor	popa andrei *	Județ	B
Localitate	BUCUREȘTI BUCUREȘTI		
Stradă	1 Decebel		
Detalii adresă	nr 3 *		
Nr. tel. autor		Nr. fax autor	54345345
Tip răspuns	respins		
Detalii răspuns.			
Informații solicitate			
Sanctiuni			
Operator analiză			
Stare	ADM_CONF	Confirmata	

Figura 5.1-3 – Reclamație administrativă în starea Confirmata

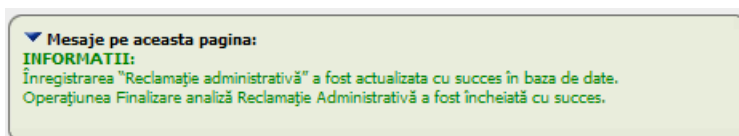
Utilizatorul apasă butonul *Finalizare analiză*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



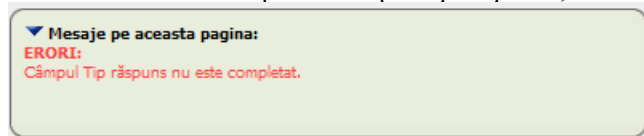
Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește finalizarea analizei reclamației și *Nu*, în caz contrar.

SIUI finalizează analiza reclamației, generează automat un răspuns pe baza șablonului implicit tip *reclamație administrativă* (dacă va alege *Da*) și afișează un mesaj:

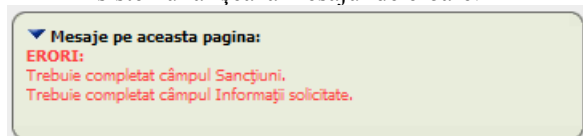


5.1.4.5 Rezolvarea eventualelor probleme

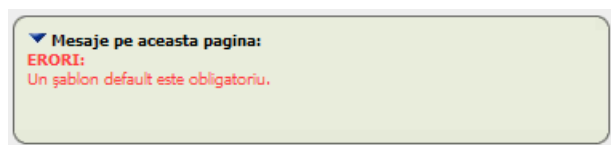
- Dacă nu a fost completat câmpul *Tip raspuns*, sistemul afișează mesajul de eroare:



- Dacă *Tip raspuns* este *favorabil*, dar nu au fost completate câmpurile *Informații solicitate* și *Sancțiuni*, sistemul afișează mesajul de eroare:



- Dacă butonul *Finalizare analiză* nu este vizibil, atunci utilizatorul nu are dreptul să efectueze o operație (Nu este în unul dintre rolurile: CNAS-INFACC-ANL, CJAS-INFACC-ANL, CNAS-INFACC-PR sau CJAS-INFACC-PR).
- Dacă nu a fost definit un șablon implicit de tip *reclamație*, sistemul afișează mesajul de eroare:



5.1.5. Generarea răspunsului unei reclamații administrative

5.1.5.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri de informații
- Starea reclamației are valoarea „Analizată”. Răspunsul este în starea „Editabil”.

5.1.5.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Răspunsuri*, selectează răspunsul și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare.

Utilizatorul apasă butonul *Generare răspuns*

SIUI deschide ecranul *Generare răspuns*, în modul de lucru adăugare.

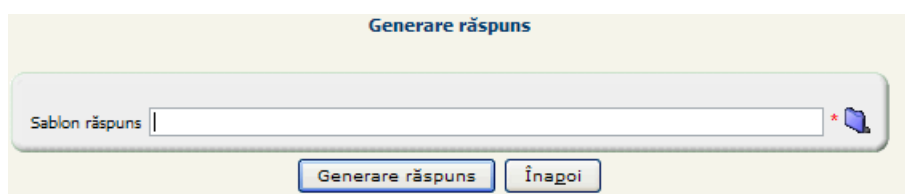
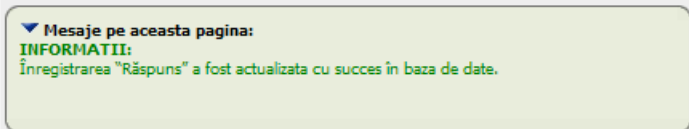


Figura 5.1-4 - Generare Răspuns

Utilizatorul alege din catalog șablonul potrivit pentru generarea răspunsului și se apasă butonul “*Generare raspuns*”.

SIUI salvează înregistrarea, deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Raspunsuri* și afișează mesajul:



5.1.6. Vizualizarea răspunsului generat pentru reclamația administrativă

5.1.6.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-solutionare cereri de informatii
- Starea reclamatiei are valoarea „*Analizată*”.

5.1.6.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Reclamații administrative**

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Raspunsuri*

SIUI deschide lista de raspunsuri la reclamatie

Data expedierii	Data adaugării	Număr ieșire	Cod stare	Denumire stare
	09-08-2007		ANSW_EDIT	Raspuns editabil

Buttons: [Modifica](#)

Figura 5.1-5 – Lista de raspunsuri la reclamația administrativa

Utilizatorul selectează răspunsul și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare.

Fields and buttons:

- Fijier răspuns: [Browse...](#)
- Vizualizare continut: [Vizualizare continut](#)
- Data expedierii: [Calendar](#)
- Comentarii la expediere:
- Data adaugării: [Calendar](#)
- Număr ieșire:
- Stare:

Buttons: [Salveaza](#), [Renunta la modificari](#), [Înagoi](#), [Generare răspuns](#), [?](#)

Figura 5.1-6 – Raspuns

Utilizatorul apasă link-ul „*Vizualizare conținut*”, pentru vizualizarea exactă a răspunsului generat.

SIUI deschide o fereastră nouă, în care se încarcă fișierul generat, cu două butoane disponibile: „Versiune printare” și „Descarcă”.

A.] Dacă **utilizatorul** dorește salvarea locală a documentului apasă butonul „Descarcă” și alege locul în care va fi salvat documentul.

SIUI salvează documentul în locația dorită a computerului local.

B.] Dacă **utilizatorul** dorește tipărirea răspunsului, apasă butonul „Versiune printare”, după care lansează comanda de tipărire.

SIUI deschide versiunea de printare specifică răspunsului selectat și va tipări documentul.

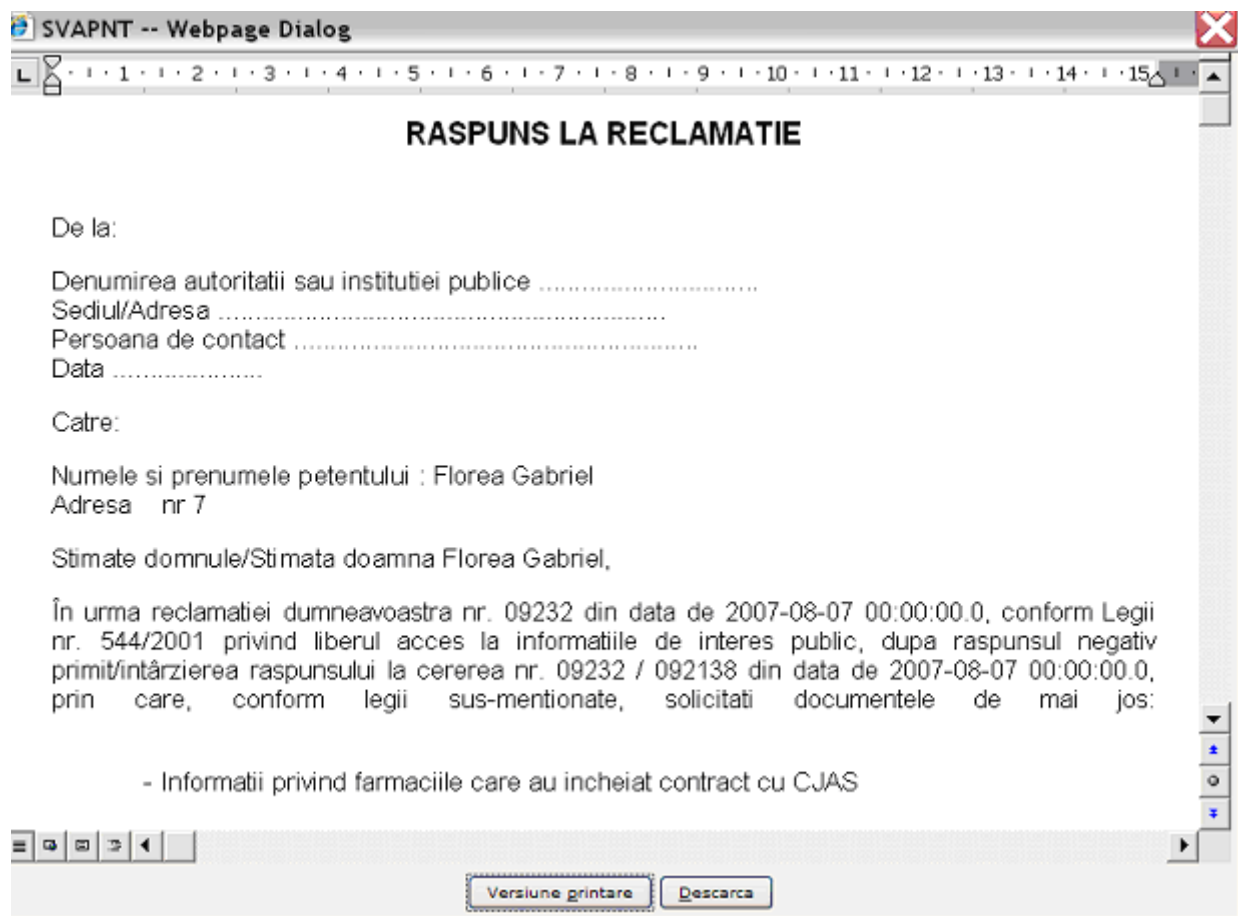


Figura 5.1-7 – Răspuns la reclamație administrativă

5.1.7. Reanalizarea reclamației administrative

5.1.7.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-solutionare cereri de informații este logat în aplicație .
- Starea are valoarea *Analizată*.

5.1.7.2 Postcondiții

- Reclamația va trece în starea *Confirmată*.

5.1.7.3 Când se efectuează operația

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

5.1.7.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

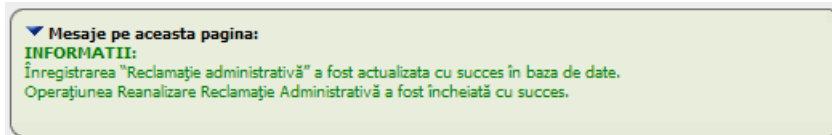
SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă butonul *Reanalizare*.

SIUI modifica starea reclamației în *Confirmată* și afișează un mesajul:



5.1.8. Finalizarea reclamației administrative

5.1.8.1 Precondiții

- Presedintele CNAS/CJAS este logat în aplicație (rol : CNAS-INFACC-PR sau CJAS-INFACC-PR) pentru a fi vizibil butonul *Finalizare reclamație*.
- Starea are valoarea „Analizată”.

5.1.8.2 Postcondiții

- După finalizare, reclamația va trece în starea *Finalizată*.

5.1.8.3 Când se efectuează operația

- Reprezintă echivalentul semnării electronice a răspunsului la reclamația administrativă. Din acest moment toate datele reclamației devin needitabile.

5.1.8.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

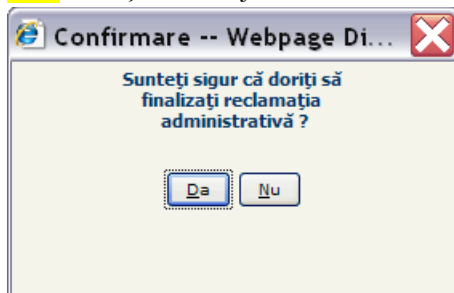
SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

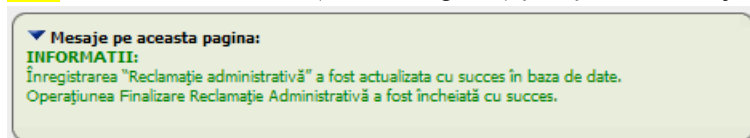
Utilizatorul apasă butonul *Finalizare reclamație*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește finalizarea reclamației și *Nu*, în caz contrar.

SIUI finalizează reclamației (dacă va alege *Da*) și afișează un mesajul:



5.1.9. Expedierea răspunsului reclamației administrative

5.1.9.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.
- Reclamația este în starea *Finalizata*.
- Sunt completate câmpurile *Numărul de ieșire* și *Dată expediere*.

5.1.9.2 Postcondiții

- Starea reclamației acesteia devine *Raspuns trimis*. Starea răspunsului devine *Raspuns trimis*.

5.1.9.3 Când se efectuează operația

- Prin aceasta operație se marchează faptul că răspunsul a fost trimis.

5.1.9.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

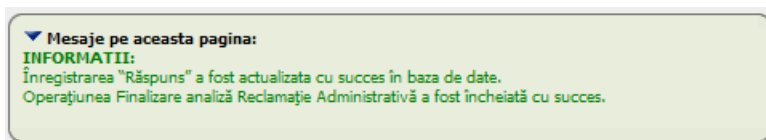
SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Raspunsuri*, selectează răspunsul și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului în mod de lucru modificare.

Utilizatorul apasă butonul *Trimitere raspuns*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul :

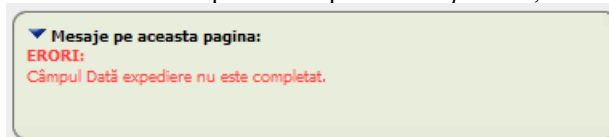


5.1.9.5 Rezolvarea eventualelor probleme

Dacă nu a fost completat câmpul *Numărul de ieșire*, sistemul afișează mesajul de eroare:



Dacă nu a fost completat câmpul *Dată expediere*, sistemul afișează mesajul de eroare:



5.1.10. Anularea reclamației administrative

5.1.10.1 Precondiții

- Presedintele cnas/cjas este logat în aplicație (rol : CNAS-INFACC-PR sau CJAS-INFACC-PR) pentru a fi vizibil butonul *Anulare reclamație*.
- Reclamația este în una dintre stările : *Confirmată*, *Analizată*, *Finalizată* sau *Raspuns trimis*.

5.1.10.2 Postcondiții

- După finalizare, reclamația va trece în starea *Anulată*.

5.1.10.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Reclamații administrative**

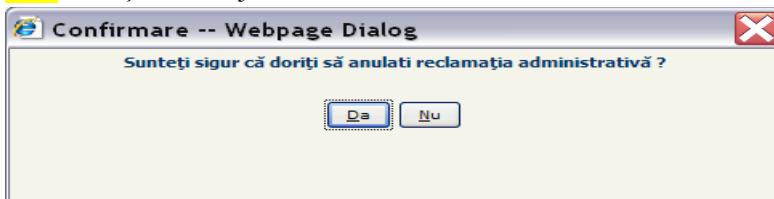
SIUI deschide ecranul de detaliu al unei reclamații administrative, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul selectează reclamația dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al reclamației selectate, în modul de lucru actualizare.

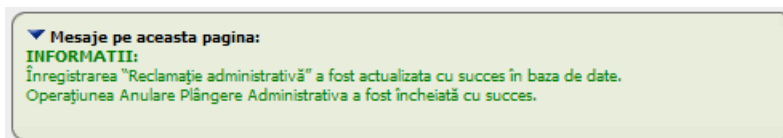
Utilizatorul apasă butonul *Anulare reclamație*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește anularea reclamației și *Nu*, în caz contrar.

SIUI anulează reclamației (dacă va alege *Da*) și afișează un mesaj:



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			
Sancțiuni			
Operator analiză			
Stare	ADM_CAN	Anulată	

Figura 5.1-8 - Reclamație administrativă în starea Anulată

5.2. GESTIUNEA PLÂNGERILOR ÎN INSTANȚĂ

Toate operațiile asupra plângerilor în instanță sunt posibile din două meniuri: **Accesul la informații – Plângeri în instanța** sau accesând tab-page-ul *Plângeri în instanța* din ecranul de detaliu al unei reclamații administrative (**Accesul la informații – Reclamații administrative** sau din tab-page-ul *Reclamații administrative* din ecranul de detaliu al unei cereri).

Vor fi prezentate folosind meniul **Accesul la informații – Plângeri în instanța**.

5.2.1. Adăugarea unei plângeri în instanță


5.2.1.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.

5.2.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Plângeri în instanța** și apasă butonul *Nou*. **SIUI** deschide ecranul de detaliu al unei plângeri în instanța, în mod de lucru adăugare:

Figura 5.2-1 - Adăugare plângere în instanță

Utilizatorul introduce datele necesare, iar pentru câmpurile care prezintă pictograma , poate să se aleagă informația necesară dintr-o listă existentă, urmând a apăsa butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrările în baza de date, trece ecranul de detaliu *Plângere în instanța*, în mod de lucru modificare, și afișează mesajul: “**Înregistrarea “Plângere în instanță” a fost adăugată cu succes în baza de date.**”.

5.2.2. Modificarea unei plângeri în instanță

5.2.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-soluționare cereri este logat în aplicație.

5.2.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informații – Plângeri în instanța**, alege plângerea în instanța și apasă butonul *Modifica*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al unei plângeri în instanța, în mod de lucru actualizare:

Figura 5.2-2 - Plângere în instanță

Utilizatorul modifică datele și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează modificările în baza de date și afișează mesajul: “Înregistrarea “Plângere în instanță” a fost actualizata cu succes în baza de date. te.”.

5.2.3. Ștergerea unei plângeri în instanță

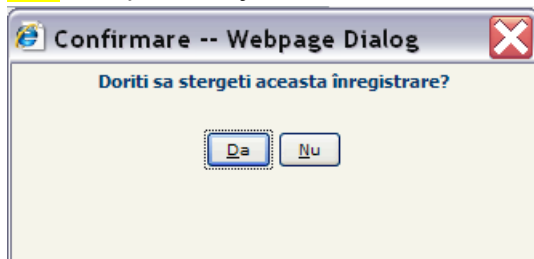
5.2.3.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare-solutionare cereri este logat în aplicație.

5.2.3.2 Cum se efectuează operația

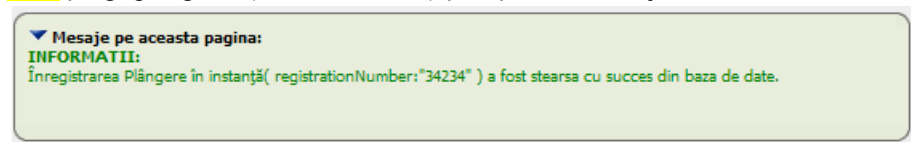
Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Plangeri in instanța**, alege plangerea in instanta și apasă butonul *Sterge*.

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește ștergerea plangerii in instanta și *Nu*, în caz contrar.

SIUI șterge plangerea (dacă s-a ales *Da*) și afișează un mesaj:



6. GENERAREA RAPOARTELOR

6.1. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CJAS

6.1.1. Vizualizare raport de activitate CJAS

6.1.1.1 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informații – Rapoarte - Raport local**.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Raport CJAS*:

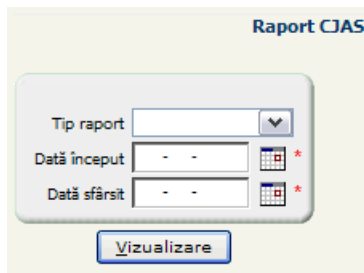


Figura 6.1-1 – Configurare raport CJAS

Utilizatorul completează data de început și, respectiv, de sfârșit, pentru care se va efectua raportul, precum și formatul în care dorește să-i fie afișat raportul (*Tip Raport*) și apoi accesează comanda *Vizualizează*.

SIUI generează și afișează raportul în formatul ales de operator (dacă nu se alege nimic, se va afișa în format PDF).

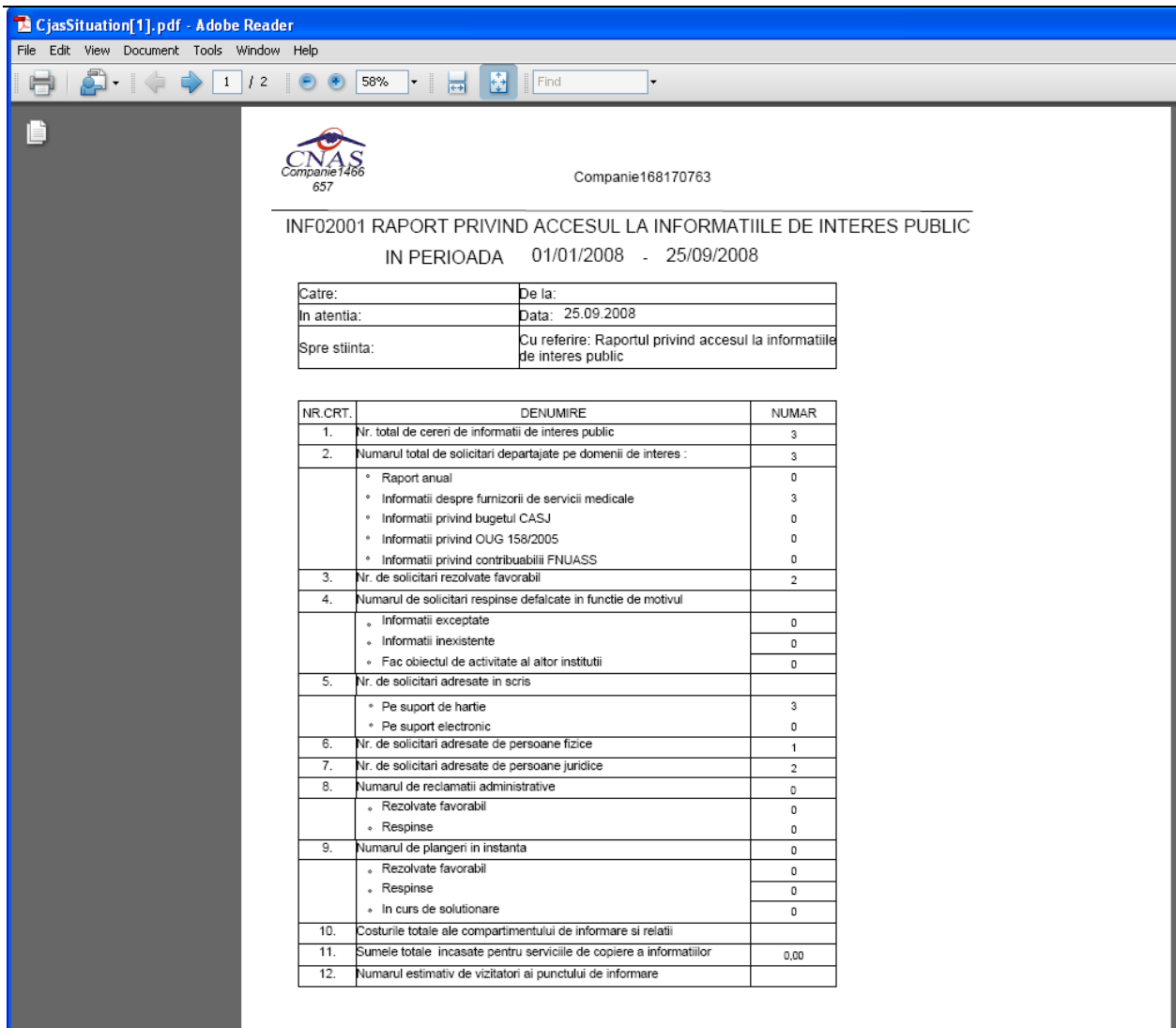


Figura 6.1-2 – Raport CJAS

6.2. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CNAS

6.2.1. Vizualizare raport de activitate CNAS

6.2.1.1 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Accesul la informatii – Rapoarte - Raport național**,

SIUI afișează ecranul de detaliu *Raport CNAS*:

Figura 6.2-1 - Configurare raport CNAS

Utilizatorul completează data de început și, respectiv, de sfârșit, pentru care se va efectua raportul, precum și formatul în care dorește să-i fie afișat raportul (*Tip Raport*) și apoi accesează comanda *Vizualizează*.

SIUI generează și afișează raportul în formatul ales de operator (dacă nu se alege nimic, se va afișa în format PDF).

CAS	Nr. total de solicitari de inf. de interes	Nr. total de solicitari pe domenii	Nr. de solicitari rezolvate favorabil	Nr. de solicitari respinse	exceptate	inexistente	alte	Nr. de solicitari adresate in scris	Suport hartie	Suport electron	Nr. de solicitari adresate de pers. fizice	Nr. de solicitari adresate de pers. juridice	Nr. reclamatii administrative	Rezolvati favorabil	Respinse	Nr. plangeri in instanta	Rezolvati favorabil	Respinse	Costurile totale ale comp. de inf. si rel. publi.	Sumele totale incasate pentru servicii de	Nr. estimativ de vizitatori
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
CAS-HG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-VR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AOPNSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-AB	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-BH	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-BT	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-CS	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-CJ	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-DB	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-GJ	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-IS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-IF	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-NT	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-SJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-SB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-SV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-TL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-VL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MLPTL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-HR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-VN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
231456	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-AR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-TR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAS-L	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-GL	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
CAS-BR	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	

Figura 6.2-2 – Raport CNAS

7. FLUX ÎNREGISTRARE - CONFIRMARE CERERE

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**.
SIUI deschide ecranul *Cerere* cu lista de cereri de informatii.
2. **Utilizatorul** accesează butonul *Nou*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru adăugare (și propune: *Data înregistrare* data curenta, calculand corespunzator *Termen de rezolvare*)
3. **Utilizatorul** introduce informațiile obligatorii: *Număr înregistrare* - numărul de înregistrare al cererii, *Data înregistrare* – data înregistrării cererii în sistem (în casa de asigurări); *Nume autor* - numele persoanei care a depus cererea; *Tip autor* –tipul autorului: persoană fizică sau persoană juridică; *Tip cerere* - tipul cererii : depusă pe hartie sau electronic; *Departament depunere* - reprezintă departamentul responsabil cu solutionarea, unul dintre campurile : *Detalii adresă autor* sau *Email autor* și accesează butonul *Salvează*.
SIUI completeaza campul *Operator înregistrare* cu codul si numele operatorului care efectueaza operatia, salvează înregistrarea în baza de date, trece ecranul de detaliu în mod de lucru modificare și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost adăugată cu succes în baza de date.”
4. **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Solicitari** si apasa butonul *Nou*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Solicitari*, în mod de lucru adăugare
5. **Utilizatorul** introduce informațiile obligatorii: *Text* - textul solicitarii ; *domeniu de interes* si accesează butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea în baza de date, trece ecranul de detaliu în mod de lucru modificare și afișează mesajul: „Înregistrarea „Solicitare” a fost adăugată cu succes în baza de date.”
Utilizatorul repetă pasii 4 si 5 daca mai doreste sa adauge inca o solicitare.
6. **Utilizatorul** (un angajat din departamentul depunerii) accesează ecranul de detaliu *Cerere* , completeaza campul *Număr înregistrare în departement* - numărul de înregistrare al cererii in departamentul responsabil de solutionare și accesează butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost actualizata cu succes în baza de date.”
7. **Utilizatorul** (un angajat din departamentul depunerii) accesează butonul *Confirmare* și confirmă actiunea aleasa.
SIUI modifica starea cererii in „*Confirmată*”; trimite notificare sefului si inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu solutionarea, si catre toti angajatii care sunt in comisia de avizare; salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea “Cerere” a fost actualizata cu succes în baza de date. Operațiunea Confirmare Cerere a fost încheiată cu succes.”.

8. FLUX AVIZARE SOLICITARI

Utilizatorul trebuie sa fie un angajat din comisia de avizare.

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, selecteaza o cerere in starea „*Confirmată*” si apasa butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.
2. **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Solicitari**
SIUI deschide lista de solicitari din tab-page-ul **Solicitari**.
3. **Utilizatorul** selecteaza o solicitare si apasa butonul *Modifica*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Solicitari*, în mod de lucru modificare .
4. **Utilizatorul** completeaza campurile: *Tip* si *Motiv refuz* (doar daca valoarea campului *Tip* este *exceptata*) si apasa butonul *Salvează*
SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea „Solicitare” a fost actualizata cu succes în baza de date.”.
5. **Utilizatorul** apasa butonul *Inapoi*
SIUI deschide lista de solicitari din tab-page-ul **Solicitari**.
Utilizatorul repetă pasii 3, 4 si 5 pentru fiecare solicitare atasata cererii.
6. **Utilizatorul** apasa butonul *Avizare* și confirmă actiunea aleasa.
 - A] Daca cel putin o solicitare are campului *Tip* cu valoarea *neexceptata*:
SIUI completeaza campul *Operator avizare* corespunzator fiecarei solicitari cu numele angajatului care a efectuat operatia, modifica starea cererii in *Avizată* și afișează mesajul : „Înregistrarea “Cerere” a fost actualizata cu succes în baza de date. Operațiunea Avizare Cerere a fost încheiată cu succes.”.
SIUI trimite notificare sefului si inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu solutionarea
 - B] Daca toate solicitarile au campului *Tip* cu valoarea *exceptata*:
SIUI completeaza campul *Operator avizare* corespunzator fiecarei solicitari cu numele angajatului care a efectuat operatia, modifica starea cererii in *Finalizată* și afișează mesajul : „Înregistrarea “Cerere” a fost actualizata cu succes în baza de date. Operațiunea Avizare Cerere a fost încheiată cu succes.”.
SIUI geneaza un raspuns pe baza sablonului implicit de tip *cerere*.

9. FLUX SOLUTIONARE CERERE

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, selectează o cerere în starea „Avizată” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.
2. **Utilizatorul** (seful sau inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea) accesează butonul *Alocare*.
SIUI deschide ecranul *Alocare cerere*.
3. **Utilizatorul** (seful sau inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea) completează câmpurile obligatorii : *Termenul de soluționare* și *Operator de soluționare* și apasă butonul *Alocare cerere*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, completează câmpurile *Operator soluționare* și *Termen de soluționare* cu valorile alese, modifică starea cererii în *Alocată* și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Alocare Cerere* a fost încheiată cu succes.
SIUI trimite notificare sefului și inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea sau al departamentului de direcționare, dacă cererea a fost alocată. Trimite aceeași notificare și angajatului responsabil cu soluționarea cererii.
4. **Utilizatorul** (angajatul caruia îi este alocată cererea) accesează tab-page-ul **Solicitari**, selectează o solicitare și apasă butonul *Modifica*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Solicitari*, în mod de lucru modificare.
5. **Utilizatorul** (angajatul caruia îi este alocată cererea) completează doar unul dintre câmpurile *Solutie* sau *Categorie refuz* și apasă butonul *Salveaza*.
SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea „Solicitare” a fost actualizată cu succes în baza de date.”
6. **Utilizatorul** (angajatul caruia îi este alocată cererea) apasă butonul *Inapoi*.
SIUI deschide lista de solicitări din tab-page-ul **Solicitari**.
Utilizatorul repetă pașii 4, 5 și 6 pentru fiecare caruia îi da soluție.
7. **Utilizatorul** (angajatul caruia îi este alocată cererea) accesează butonul *Finalizare soluționare* și confirmă finalizarea soluționării.
SIUI modifică starea cererii în *Cu Solutii* și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Finalizare solicitare* fost încheiată cu succes..
SIUI trimite notificare sefului și inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea.

10. FLUX FINALIZARE SI TRANSMITERE RASPUNS

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Accesul la informatii – Cereri**, selectează o cerere în starea „*Cu Soluții*” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Cerere*, în mod de lucru modificare.
2. **Utilizatorul** completează câmpul *Taxa* și apasă butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost actualizată cu succes în baza de date.”
3. **Utilizatorul** (seful sau înlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea) accesează butonul *Finalizare* și confirmă finalizarea cererii.
SIUI modifică starea cererii în „*Finalizată*”, generează un răspuns la cerere folosind șablonul implicit de tip cerere și afișează mesajul: „Înregistrarea „Cerere” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea Finalizare Cerere a fost încheiată cu succes..”
SIUI trimite notificare sefului și înlocuitorul sefului departamentului responsabil cu soluționarea
4. **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Răspunsuri la cerere**, selectează răspunsul în starea *Editabilă* și apasă *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu al răspunsului (Răspunsul a fost generat deja cu șablonul implicit)
5. **Utilizatorul** completează câmpul *Numar de iesire* și accesează comanda *Salvează*.
SIUI salvează datele, afișează mesajul: „Înregistrarea „Răspuns” a fost actualizată cu succes în baza de date.”.
6. **Utilizatorul** apasă butonul *Marcare răspuns trimis*.
SIUI modifică starea cererii în „*Cu răspuns trimis*” și starea răspunsului în „*Trimisă*”, afișează mesajul „Înregistrarea „Răspuns” a fost actualizată cu succes în baza de date”.

11. ACCESARE COMENZI DE LA TASTATURA

Combinăție de taste	Comandă
ALT+ N	Nou
ALT+ M	Modifică
ALT+ V	Vizualizare
ALT+ A	Adaugă
ALT+ S	Salvează
ALT+ T	Șterge
ALT+ P	Înapoi
ALT+ A	Anulează
ALT+ S	Selectează
ALT+ C	Închide
ALT+ F	Filtrează
ALT+ O	Continuă
ALT+ R	Browse
ALT+ R	Renunță la modificări
ALT+ N	Încărcare fișier