
SISTEM INFORMATIC UNIC INTEGRAT AL ASIGURĂRILOR DE SĂNĂTATE DIN ROMÂNIA

Gestiunea Petițiilor – la nivel CJAS/CNAS

Manual de utilizare

Versiune document: **1.2 RELEASED**

Creat: **19.09.2007**

Ultima actualizare: **21.07.2009**

Acest document a fost realizat și avizat de:

	Nume	Funcție
ELABORAT	Cristi STAVILA/FIDA Solutions S.R.L. Camelia LEMNARU	Consultant Software Technical Support Engineer
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	18.09.2007	Structura documentului
1.0 RELEASED	09.10.2007	Versiune finala
1.1 RELEASED	25.09.2008	Versiune actualizată
1.2 RELEASED	21.07.2009	Adăugare fluxuri de lucru

Documente Referite

Titlu	Data	Versiune
MR_00_020_Petitii.doc	20.07.2009	1.2 RELEASED

CUPRINS

Cuprins	3
Lista de Figuri	5
1. Scop	7
2. Termeni Utilizati	7
3. Gestiunea nomenclatoarelor și a cataloagelor	8
3.1. ÎNTREȚINEREA CATALOAGELOR ȘI A NOMENCLATOARELOR.....	8
3.1.1. Vizualizare catalog Tipuri (de petiții)	8
3.1.2. Vizualizare/ Modificare catalog Termene	9
3.1.3. Vizualizare/ Modificare catalog Categorii.....	10
3.1.4. Adăugare Categorie	11
3.1.5. Adăugare subcategorii	12
3.2. GESTIUNEA ȘABLOANELOR	13
3.2.1. Vizualizare șabloane răspuns.....	13
3.2.2. Adăugare șablon răspuns.....	14
3.2.3. Modificare șablon răspuns.....	15
3.2.4. Ștergere șablon răspuns	16
3.2.5. Fișierul șablon de răspuns	16
4. Gestiunea petițiilor.....	21
4.1. DIAGrame DE FLUX	21
4.1.1. Flux primire-soluționare petiții.....	21
4.2. MENIUL PRINCIPAL	23
4.3. ÎNREGISTRAREA UNEI PETIȚII	24
4.3.1. Vizualizarea listei de petiții (ne-anulate)	24
4.3.2. Adăugarea unei petiții.....	25
4.3.3. Modificarea conținutului unei petiții.....	27
4.3.4. Vizualizarea listei de petiții de la același petiționar	27
4.3.5. Adăugarea unei mențiuni	28
4.3.6. Confirmarea unei mențiuni	29
4.3.7. Anularea unei mențiuni	30
4.3.8. Adăugarea unei observații	32
4.3.9. Confirmarea unei observații	33
4.3.10. Anularea unei observații	34
4.4. REPARTIZAREA ȘI DIRECȚIONAREA PETIȚIILOR	36
4.4.1. Adăugare persoane referite.....	36
4.4.2. Anularea unei persoane referite.....	37
4.4.3. Confirmarea unei petiții	38
4.4.4. Răspuns standard pentru o petiție.....	40
4.4.5. Direcționarea Externă a unei petiții	42
4.4.6. Direcționarea Internă a unei petiții	44
4.4.7. Returnarea unei petiții	46
4.4.8. Alocarea unei petiții	48
4.5. CLASAREA/ CONEXAREA UNEI PETIȚII	49
4.5.1. Vizualizarea listei de petiții Clasate/ Conexate.....	49
4.5.2. Clasarea/conexarea petiției curente	49
4.5.3. Clasare/conexare la petiția curentă a unei petiții primite de la același petiționar	50
4.5.4. Clasarea unei petiții anonime	51
4.6. SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR.....	51
4.6.1. Extinderea termenului de finalizare a unei petiții.....	51
4.6.2. Refuz de soluționare a unei petiții.....	52
4.6.3. Acceptare de soluționare a unei petiții.....	53

4.6.4. Completarea soluției unei petiții	54
4.6.5. Completarea soluției unei petiții prin alegerea unei soluții memorate anterior	57
4.6.6. Memorarea unei soluții	59
4.6.7. Finalizarea soluției unei petiții / Finalizarea petiției.....	60
4.6.8. Vizualizarea/ Tipărirea unei soluții	62
4.6.9. Anularea unei soluții	64
4.6.10. Redirecționarea unei petiții în starea Soluționată către un alt departament	65
4.7. GESTIUNEA RĂSPUNSURILOR	66
4.7.1. Generarea răspunsului.....	66
4.7.2. Vizualizarea/ Tipărirea răspunsului	68
4.7.3. Expedierea răspunsului.....	70
4.7.4. Anularea răspunsului	71
4.8. ANULAREA PETIȚIILOR.....	72
4.8.1. Vizualizarea petițiilor anulate.....	72
4.8.2. Anularea unei petiții.....	73
4.9. MESAJE DE NOTIFICARE	74
4.9.1. Vizualizarea mesajelor (notificărilor).....	74
4.9.2. Citirea notificărilor.....	74
5. Generarea lunară a rapoartelor.....	76
5.1. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CJAS	76
5.1.1. Raport Sintează petiții CJAS.....	76
5.2. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CNAS.....	78
5.2.1. Raport Sintează națională petiții.....	78
5.2.2. Raport Sintează națională detaliată.....	80
5.2.3. Raport Sintează petiții CNAS.....	81
6. Flux înregistrare petiție	82
7. Flux confirmare petiție	82
8. Flux alocare petiție.....	83
9. Flux soluționare petiție	84
10. Flux finalizare soluționare.....	85
11. Flux finalizare și transmitere răspuns.....	85
12. Comenzi de la tastatură.....	86

LISTA DE FIGURI

Figura 5.1 - Lista tipurilor de petiții.....	8
Figura 5.2 - Ecran vizualizare tip petiție.....	9
Figura 5.3-Listă termene.....	9
Figura 5.4 – Ecran detaliu termen.....	9
Figura 5.5 - Lista Categoriilor de petiții.....	10
Figura 5.6 – Ecran vizualizare categorie.....	11
Figura 5.7 – Ecran de adăugare a unei categorii.....	12
Figura 5.8-Adăugare subcategorie.....	13
Figura 5.9-Listă șabloane răspuns.....	14
Figura 5.10 - Ecran detaliu șablon răspuns.....	14
Figura 5.11- Adăugare șablon răspuns.....	15
Figura 5.12-Modificare șablon răspuns.....	15
Figura 5.13- Șablon răspuns.....	19
Figura 5.14- Răspuns generat.....	20
Figura 3.1 - Soluționare petiție compartiment Relații Publice.....	21
Figura 3.2 – Soluționare petiție alte compartimente.....	22
Figura 3.3 – Meniu principal, rol CNAS: CNAS-RELPUB sau CNAS-SEFRELPUB sau CNAS-ADMINPET.....	23
Figura 3.4 - Meniul principal, rol CJAS: CJAS-RELPUB sau CJAS-SEFRELPUB.....	23
Figura 3.5 – Petiții - Listă petiții.....	24
Figura 3.6 - Lista cu <i>toate petițiile</i>	25
Figura 3.7 - Adăugare petiție.....	26
Figura 3.8 - Tab-page-urile <i>Soluții, Răspunsuri, Persoane Referite, Mențiuni, Observații, Petiții de la același Petiționar, Petiții Clasate/Conexate și Istoric petiție</i>	26
Figura 3.9 – Listă <i>Petiții de la Același Petiționar</i>	28
Figura 3.10 - Adăugare <i>Mențiuni</i>	28
Figura 3.11 - Mențiune în stare <i>Editabilă</i>	29
Figura 3.12 – Confirmare mențiune.....	30
Figura 3.13 - Mențiune în starea <i>Confirmată</i>	31
Figura 3.14 - Anulare mențiune.....	31
Figura 3.15 - Adăugare observații.....	32
Figura 3.16 – Observație în starea <i>Editabilă</i>	33
Figura 3.17 - Confirmare observație.....	34
Figura 3.18 - Observație în starea <i>Confirmată</i>	35
Figura 3.19 - Anulare observație.....	35
Figura 3.20 - Tab-page <i>Persoane Referite</i>	36
Figura 3.21 - Adăugare persoane referite.....	36
Figura 3.22 – Vizualizare <i>Persoane referite</i>	37
Figura 3.23 - Confirmare petiție.....	38
Figura 3.24 - Petiție în starea <i>Confirmată</i>	39
Figura 3.25 – Ecran detaliu Răspuns Standard Petiție.....	41
Figura 3.26 - Petiție în starea <i>Cu răspuns standard</i>	42
Figura 3.27 – Ecran detaliu <i>Direcționare Externă Petiție</i>	43
Figura 3.28 - Fereastră de dialog - Direcționare externă.....	43
Figura 3.29 - Petiție în starea Direcționată Extern.....	44
Figura 3.30 – Ecran detaliu <i>Direcționare Internă Petiție</i>	45
Figura 3.31 – Petiție în starea <i>Direcționare Internă</i>	46
Figura 3.32 - Ecran detaliu petiție, în starea Direcționată Intern.....	47
Figura 3.33 – Ecran detaliu <i>Alocare petiție</i>	48
Figura 3.34 - Listă <i>Petiții Clasate/Conexate</i>	49
Figura 3.35 - Lista <i>Petiții de la Același Petiționar</i>	50
Figura 3.36 - Ecran detaliu <i>Extindere Termen</i>	51
Figura 3.37 - Soluție în starea <i>Alocată</i>	52

Figura 3.38 - Soluție în starea <i>Rejectată</i>	53
Figura 3.39 - Lista alocărilor pentru o petiție.....	54
Figura 3.40 - Soluție în starea <i>Acceptată</i>	54
Figura 3.41 - Completare soluție acceptată.....	55
Figura 3.42 - Adăugare <i>temei legal</i> la o soluție	55
Figura 3.43 - Soluție în starea <i>Confirmată</i> (1)	56
Figura 3.44 - Soluție în starea <i>Confirmată</i> (2)	57
Figura 3.45 - Tabpage Solutii - Import solutie.....	58
Figura 3.46 - Import solutie	58
Figura 3.47 - Adăugare <i>temei legal</i> la o soluție prin import solutie	59
Figura 3.48 - Soluție în starea <i>Finalizată</i>	61
Figura 3.49 - Petiție în starea <i>Finalizată</i>	62
Figura 3.50 - Tipărire soluție	63
Figura 3.51 - Soluție afișată pentru tipărire.....	64
Figura 3.52 - Soluție în starea <i>Anulată</i>	65
Figura 3.53 - Ecran detaliu răspuns, în starea <i>Editabilă</i>	67
Figura 3.54 - Ecran <i>Generare răspuns</i>	67
Figura 3.55 - Lista răspunsurilor unei petiții.....	67
Figura 3.56 - Răspuns, în starea <i>Confirmat</i>	68
Figura 3.57 - Vizualizare conținut răspuns	69
Figura 3.58 - Afișare răspuns	69
Figura 3.59 - Modificare număr de ieșire.....	70
Figura 3.60 - Răspuns trimis/ expediat.....	71
Figura 3.61 - Răspuns în starea <i>Anulat</i>	72
Figura 3.62-Listă petiții anulate	72
Figura 3.63 - Ecran detaliu petiție anulată	73
Figura 3.64 - Listă notificări	74
Figura 3.65 - Ecran detaliu Notificari	75
Figura 3.66 - Lista tuturor notificărilor	75
Figura 4.1 - Ecran detaliu Sinteză Petitii.....	76
Figura 4.2 - Vizualizare (parțială) raport Sinteză petiții CJAS	77
Figura 4.3 - Ecran detaliu Sinteză Nationala Petitii	78
Figura 4.4 – Vizualizare (parțială) raport Sinteză Națională Petiții	79
Figura 4.5 - Ecran detaliu Sinteză Nationala Detaliata	80
Figura 4.6 – Vizualizare (parțială) raport Sinteză Națională Detaliată	80
Figura 4.7 – Vizualizare (parțială) raport Sinteză Petiții.....	81

1. SCOP

Acest document reprezintă manualul de utilizare al aplicației SIUI – componenta *Gestiunea Petițiilor* la nivel CJAS/CNAS.

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

- primirea petițiilor;
- înregistrarea petițiilor;
- rezolvarea petițiilor;
- expedierea răspunsurilor către petiționari.

Pentru toate acțiunile legate de utilizarea aplicației de *gestiune a petițiilor*, la nivel CJAS/CNAS și descrise în manualul de față, precondiția generală este ca serverul de aplicație să fie pornit, să aibă activat modulul „Petiții” 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-RELPUB** sau **CJAS-RELPUB** (Operatori înregistrare-soluționare petiții);
- **CNAS-SEFRELPUB** sau **CJAS-SEFRELPUB** (Șef compartiment relații cu publicul);
- **CNAS-ADMINPET** - Rol pentru administrare a activităților legate de relații publice.

2. TERMENI UTILIZATI

În prezentul manual sunt utilizați următorii termeni și abrevieri:

Termen	Definiție
SIUI	Sistemul Informatic Unic Integrat al Asigurărilor de Sănătate din România
Notificare	Mesaj trimis de sistem unui utilizator, pe care acesta îl poate vedea din meniul de mesaje
CJAS	Casa Județeană de Asigurări de Sănătate
CNAS	Casa Națională de Asigurări de Sănătate
Departamentul responsabil de soluționarea petiției	Departamentul căruia i se repartizează, la înregistrare, petiția. Acest departament este responsabil pentru soluționarea petiției chiar dacă, ulterior, petiția este direcționată intern sau extern.
Mențiuni	Mențiunile reprezintă informații suplimentare aduse de petiționar ulterior redactării petiției.
Observații	Observațiile reprezintă informații anexe adăugate de operatorii sistemului informatic în timpul procesării petiției. Ele nu fac parte din informațiile aparținând petiției și se consideră a fi doar informații ajutătoare pentru operatori.
Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice
Operator petiții	Utilizator cu drept de soluționare a petiției
Șef departament	Șeful departamentului în cadrul căruia trebuie dată o soluție.
Comandă	Are semnificația de „buton”. (De exemplu: utilizatorul accesează comanda <i>Confirmare</i> .)

3. GESTIUNEA NOMENCLATOARELOR ȘI A CATALOAGELOR

Important! Operațiile de modificare și ștergere pe cataloagele : *Termene, Categorii, Tipuri* se pot efectua doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

Pe catalogul *Acte normative* sunt posibile toate operațiile și de la CJAS.

3.1. ÎNTREȚINEREA CATALOAGELOR ȘI A NOMENCLATOARELOR

3.1.1. Vizualizare catalog *Tipuri* (de petiții)

Există patru tipuri de petiții definite prin lege (ORDONANȚA nr. 27, din 30 ianuarie 2002), astfel că asupra acestora nu se vor face modificări în sistem.

3.1.1.1 Precondiții

- Există definite în sistem cele patru tipuri de petiții, definite în ORDONANȚA nr. 27, din 30 ianuarie 2002.
- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor.

3.1.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Cataloage – Tipuri**.

SIUI deschide ecranul *Tipuri*, cu lista existentă de tipuri de petiții definite în sistem.



Figura 3.1 - Lista tipurilor de petiții

Utilizatorul selectează unul dintre tipuri și apasă butonul *Modifică*.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Tipuri*, în modul de lucru vizualizare.

Tip

Cod *

Nume *

Figura 3.2 - Ecran vizualizare tip petiție

3.1.2. Vizualizare/ Modificare catalog *Termene*

3.1.2.1 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).
- Doar câmpurile „Număr zile” și „Număr zi avertizare” sunt modificabile.

3.1.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Cataloage – Termene**.

SIUI afișează ecranul *Termen*, în care este prezentată sub formă tabelară lista termenelor de răspuns, măsurate în zile, acceptate legal pentru soluționarea unei petiții.

Termene

Numărul total: 3 (1 pagină) Linii/pag.

Cod	Nume	Zile	Zi atenționare
TD	Termen redirectare	5	3
TP	Termen prelungit	45	40
TR	Termen rezolvare	30	25

Figura 3.3-Listă termene

Utilizatorul selectează termenul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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

Termen

Cod *

Nume *

Număr zile *

Număr zi avertizare *

Figura 3.4 – Ecran detaliu termen

Utilizatorul face modificările dorite (doar câmpurile „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.”.

3.1.2.3 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 - „*Forma este invalidă!*”; iar dacă duceți mouse-ul asupra câmpului „Număr zi avertizare”, sistemul va afișa mesajul - “Valoare câmpului Zile trebuie să fie mai mare sau egală cu valoarea câmpului Zi avertizare.”.

3.1.3. Vizualizare/ Modificare catalog *Categorii*

3.1.3.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.
- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor.

3.1.3.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Petiții - Cataloage – Categorii**.

SIUI deschide ecranul *Categorii*, cu lista definită de categorii care permit gruparea petițiilor pe domenii medicale.

Cod	Nume
C1	Modalitati de asigurare, depunere declarati
C1.1	Asigurati cu sau fara venit solicita informatii privind modalitatea de asigurare
C1.2	Cetatenii straini solicita informatii privind plata CASS
C1.3	Angajatorii solicita detalii privind noile formulare de declaratii/programul
C1.4	Furnizorii de servicii medicale (medici de familie, medici specialisti farmacisti, etc.) solicita numele firmelor de asigurari care pot incheia contracte pentru Malpraxis
C10	Asistenta medicala spitaliceasca
C10.1	Asigurati care-si procura in nume propriu endoproteze, cristaline, solicita CNAS decontarea acestora
C11	Diverse
C11.1	Solicitari de informatii privind acte normative ale CNPAS, ANPH, MMSF, CMR, DSP
C12	Altele
C12.1	Mesaje mute, obscene, fara continut
C2	Programe de sanatate (Hepatita, Oncologie, Diabet), Protocoale
C2.1	Asiguratii inclusi in programul INIMI PENTRU INIMI solicita detalii legate de continuitatea functionarii programului
C2.2	Reclamatii privind imposibilitatea pacientilor bolnavi de diabet de a-si procura medicamentele
C2.3	Depunerea de dosare pentru tratamentul cu interferon in diagnosticul de hepatita si boli oncologice si solocitari de informatii de urgentare a initierii tratamentului
C2.4	Nemulțumiri ale asiguratilor care beneficiau de tratament cu Seretide, ca nu si-l mai pot procura in regin gratuit
C3	Depunere concedii medicale (plata)
C3.1	Informatii privind modalitatea de plata a concediilor medicale din luna dec.2005 si ianuarie 2006 (unde se depun si cand se plateste?)
C4	Proteze, orteze, dispozitive medicale
C4.1	Modalitatea de obtinere a: ghetutelor ortopedice, corset Cheneaux, cristalin, proteza coapsa - intocmire dosar

Figura 3.5 - Lista Categoriilor de petiții

Utilizatorul alege înregistrarea dorită și apasă butonul *Modifică*.

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

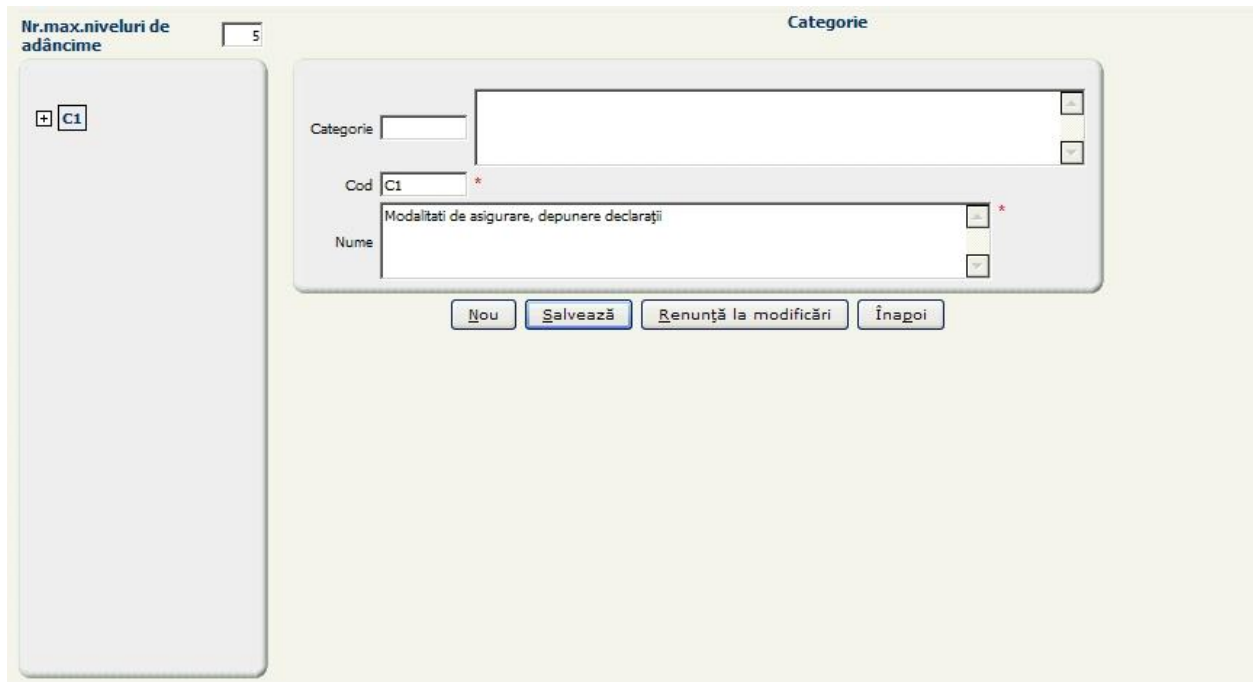


Figura 3.6 – Ecran vizualizare categorie

Utilizatorul face modificările dorite și 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.

3.1.4. Adăugare Categorie

3.1.4.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.
- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor.

3.1.4.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal *Petiții - Cataloage – Categori*.

SIUI deschide ecranul *Categori*, cu lista definită de categorii care permit gruparea petițiilor pe domenii medicale.

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

SIUI deschide ecranul de detaliu *Categorie*, în modul de lucru adăugare, pentru înregistrarea unui nou cod și nume de categorie.

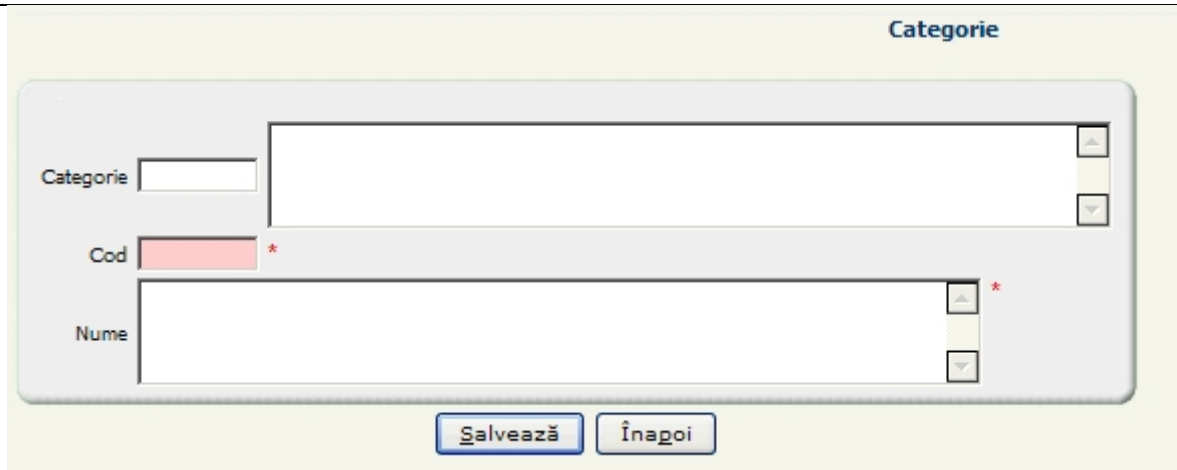


Figura 3.7 – Ecran de adăugare a unei categorii

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

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

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

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

3.1.5. Adăugare subcategorii

Orice categorie poate să includă mai multe subcategorii. Structura acestora este prezentată, sub forma unei structuri arborescente, în partea stângă a ecranului de detaliu *Categorie*.

3.1.5.1 Precondiții

- Se pot efectua modificări doar la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.
- Utilizatorul logat în aplicație are drepturi de gestionare a cataloagelor și nomenclatoarelor

3.1.5.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accează din meniul principal **Petiții - Cataloage – Categorii**.

SIUI deschide ecranul *Categorii*, cu lista definită de categorii care permit gruparea petițiilor pe domenii medicale.

Utilizatorul selectează categoria căreia dorește să îi adauge o subcategorie și apasă butonul *Modifică*.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Categorie*.

Utilizatorul apasă butonul *Nou*, pentru înregistrarea unei subcategorii.

SIUI deschide ecranul de detaliu *Categorie*, în mod de lucru actualizare, cu câmpul *Categorie* completat automat de sistem (în funcție de înregistrarea selectată anterior):

Figura 3.8-Adăugare subcategorie

Utilizatorul va introduce datele necesare (*Cod* și *Nume*) și va accesa apoi comanda *Salvează*.

SIUI salvează înregistrările în baza de date, trece ecranul de detaliu în mod de lucru modificare și afișează ecranul de informare: “Înregistrarea “Categorie” a fost adăugată cu succes în baza de date.”.

3.1.5.3 Rezolvarea eventualelor probleme

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

3.2. GESTIUNEA ȘABLOANELOR

3.2.1. Vizualizare șabloane răspuns

3.2.1.1 Precondiții

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

3.2.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Șabloane – Șabloane răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea automată de răspunsuri la petiții.



Figura 3.9-Listă șabloane răspuns

Utilizatorul alege șablonul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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



Figura 3.10 - Ecran detaliu 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”.

3.2.2. Adăugare șablon răspuns

3.2.2.1 Precondiții

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

3.2.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Șabloane – Șabloane răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea automată de răspunsuri la petiții.

Utilizatorul apasă butonul *Nou*.

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

Figura 3.11- Adăugare șablon răspuns

Utilizatorul introduce datele necesare (câmpurile obligatorii *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.”.

3.2.3. Modificare șablon răspuns

3.2.3.1 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.

3.2.3.2 Când se efectuează operația

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

3.2.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Șabloane – Șabloane răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea automată de răspunsuri la petiții.

Utilizatorul alege șablonul dorit și apasă butonul *Modifică*.

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

Figura 3.12-Modificare șablon răspuns

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

SIUI salvează modificările facute 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*.

3.2.3.4 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.**”.
- 1.) Dacă fișierul - șablonul ales nu este valid din punct de vedere al aplicație, sistemul va afișa un mesaj de eroare corespunzător: “**Fișierul care conține templa de răspuns nu are format RTF.**”.

3.2.4. Ștergere șablon răspuns

3.2.4.1 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.

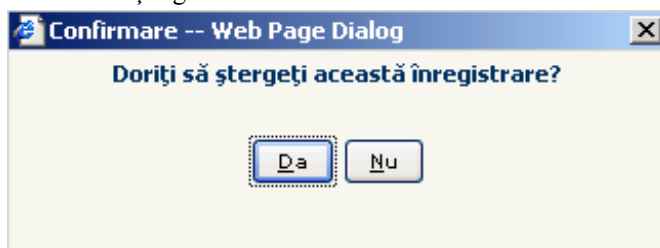
3.2.4.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții - Șabloane - Șabloane răspuns**.

SIUI deschide ecranul *Șabloane răspuns*, cu lista șabloanelor de răspuns folosite la generarea automată de răspunsuri la petiții.

Utilizatorul alege șablonul dorit și 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.

SIUI va șterge categoria și va afișa mesajul: "Înregistrarea "Șablon răspuns" a fost ștersă cu succes din baza de date."

3.2.5. Fișierul șablon de răspuns

Fișierul 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 o petiție, cheile și semnificațiile lor sunt următoarele:

- \$petition.petitionNumber*, numărul de înregistrare al petiției
- \$petition.authorName*, numele autorului
- \$petition.authorAddress*, detaliile adresei autorului
- \$petition.deponingDate*, data depunerii
- \$petition.registrationDate*, data de înregistrare
- \$petition.subject*, subiectul petiției
- \$petition.text*, textul petiției
- \$petition.deadline*, data limită a soluționării
- \$petition.answerAddress*, detaliile adresei de răspuns
- \$petition.depInstRegNo*, număr de înregistrare în instituția inițială (când petiția vine de la altă instituție)
- \$petition.deponingInstitution.name*, numele instituției inițiale (de la care a venit petiția)
- \$petition.deponingInstitution.code*, codul instituției inițiale (de la care a venit petiția)
- \$petition.extendMotivation*, motivația extinderii termenului de soluționare
- \$petition.category.code*, codul categoriei petiției
- \$petition.category.name*, numele categoriei petiției
- \$petition.deponingOrgUnit.code*, codul departamentului de soluționare
- \$petition.deponingOrgUnit.name*, numele departamentului de soluționare
- \$petition.directInstitution.code*, codul institutiei catre care s-a directionat (extern) petitia
- \$petition.directInstitution.name*, numele institutiei catre care s-a directionat (extern) petitia

-
- *\$petition.term.code*, codul termenului de solutionare
 - *\$petition.term.name*, numele termenului de solutionare
 - *\$petition.term.days*, numarul de zile pentru solutionare (corespunzatoare termenului de solutionare)
 - *\$petition.type.code*, codul tipului petitiiei
 - *\$petition.type.name*, denumirea tipului petitiiei

Pentru fiecare soluție a unei petiții, cheile și semnificațiile lor sunt următoarele :

- *\$solution.departmentSendDate*, data la care a fost trimisa petitia pentru solutionare in alt departament
- *\$solution.operatorRepartitionDate*, data la care a fost repartizata petitia operatorului
- *\$solution.acceptSolutionDate*, data acceptarii solutiei
- *\$solution.beforeText*, prima parte a textului solutiei
- *\$solution.deadline*, termenul limita pentru finalizarea solutiei
- *\$solution.processFinishDate*, data la care a fost finalizata solutia
- *\$solution.registrationNumber*, numarul de inregistrare al solutiei
- *\$solution.afterText*, a doua parte a textului solutiei
- *\$solution.processOperator.pid*, CNP-ul angajatului care a facut alocarea
- *\$solution.processOperator.firstName*, prenumele angajatului care a facut alocarea
- *\$solution.processOperator.lastName*, numele angajatului care a facut alocarea
- *\$solution.state.code*, codul starii solutie
- *\$solution.state.name*, denumirea starii solutie
- *\$solution.solutionOperator.pid*, CNP-ul angajatului care da solutia
- *\$solution.solutionOperator.firstName*, prenumele angajatului care da solutia
- *\$solution.solutionOperator.lastName*, numele angajatului care da solutia

Pentru a tipări lista de solutii date unei petitiiei, se foloseste :

```
#foreach($solution in $solutions)
    Una dintre solutiile date petitiiei : $solution.beforeText.
```

```
#end
```

Textul scris între *#foreach(\$request in \$requests)* și *#end* va fi repetat pentru fiecare soluție a petiției, iar cheile soluției sunt înlocuite cu valorile corespunzătoare .

O soluție poate să aibă unul sau mai multe temeieri legale. Pentru fiecare temeii legal, cheile și semnificatiile lor sunt :

- *\$lawbase.beforeText*, text inceput temeii legal
- *\$lawbase.lawBase.code*, codul temeiiului legal
- *\$lawbase.lawBase.text*, descrierea temeiiului legal
- *\$lawbase.afterText*, text sfarsit temeii legal

Pentru a tiparii pentru fiecare solutie temeiiurile legale atasate, se foloseste :

```
#foreach($solution in $solutions)
    Textul de inceput al solutiei este $solution.beforeText
    Pe baza urmatoarelor temeiiuri legale :
    #foreach($solutionLawBase in $solution.solutionLawBases)
```

Textul temeiului legal : \$solutionLawBase.beforeText

\$solutionLawBase.lawBase.text

\$solutionLawBase.afterText

#end

\$solution.afterText

#end

Pentru fiecare solutie a petitiiei, textul scris intre *# foreach(\$solutionLawBase in \$solution.solutionLawBases)* si primul *#end* va fi repetat pentru fiecare temei legal al solutiei. Pentru fiecare temei legal se tipareste textul, iar cheile temeiului sunt inlocuite cu valorile corespunzatoare solicitarii curente.

Pentru răspuns, cheile și semnificațiile lor sunt :

- *\$answer.addDate*, data adaugarii raspunsului
- *\$answer.expeditingDate*, data expedierii raspunsului
- *\$answer.expeditingComments*, comentariile de expediere ale raspunsului
- *\$answer.expeditingAuthor*, angajatul care a marcat expedierea raspunsului
- *\$answer.employee.pid*, CNP-ul angajatului care a marcat expedierea raspunsului
- *\$answer.employee.firstName*, prenumele angajatul care a marcat expedierea raspunsului
- *\$answer.employee.lastName*, numele angajatul care a marcat expedierea raspunsului
- *\$answer.state.code*, codul starii raspunsului
- *\$answer.state.name*, denumirea starii raspunsului

Exemplu de șablon

Un exemplu de șablon este :

DIRECȚIA RELAȚII PUBLICE

*Stimata doamna/domnule **\$petition.authorName***

*Referitor la petiția dvs. adresată **\$petition.deponingInstitution.name** înregistrată cu nr. **\$petition.petitionNumber**, va comunicăm următoarele:*

```
#foreach($solution in $solutions)  
  $solution.beforeText  
  #foreach($solutionLawBase in $solution.solutionLawBases)  
    $solutionLawBase.beforeText  
    $solutionLawBase.lawBase.text  
    $solutionLawBase.afterText  
  #end
```

```
  $solution.afterText  
#end
```

\$answer.expeditingComments

**Direcția Relații Media, Relații Publice,
Purtător de Cuvânt
Director adjunct**

Figura 3.13- Sablon răspuns

Răspunsul generat cu acest șablon este :

DIRECȚIA RELAȚII PUBLICE

*Stimata doamna/domnule **Popescu Maria***

*Referitor la petitia dvs. adresata inregistrata cu nr. **23213**, va comunicam urmatoarele:*

Potrivit

Art. 259 al(4) "Persoanele care nu sunt salariate, dar au obligatia sa isi asigure sanatatea potrivit prevederilor prezentei legi, sunt obligate sa comunice direct casei de asigurari alese veniturile, pe baza contractului de asigurare, in vederea stabilirii si achitarii contributiei de 6,5%"

In consecinta, pentru reglementarea situatiei dvs., va sugeram sa contactati casa de asigurari de sanatate la care sunteti asigurat.

**Direcția Relații Media, Relații Publice,
Purtător de Cuvânt
Director adjunct**

Figura 3.14- Răspuns generat

4. GESTIUNEA PETIȚIILOR

4.1. DIAGrame DE FLUX

4.1.1. Flux primire-soluționare petiții

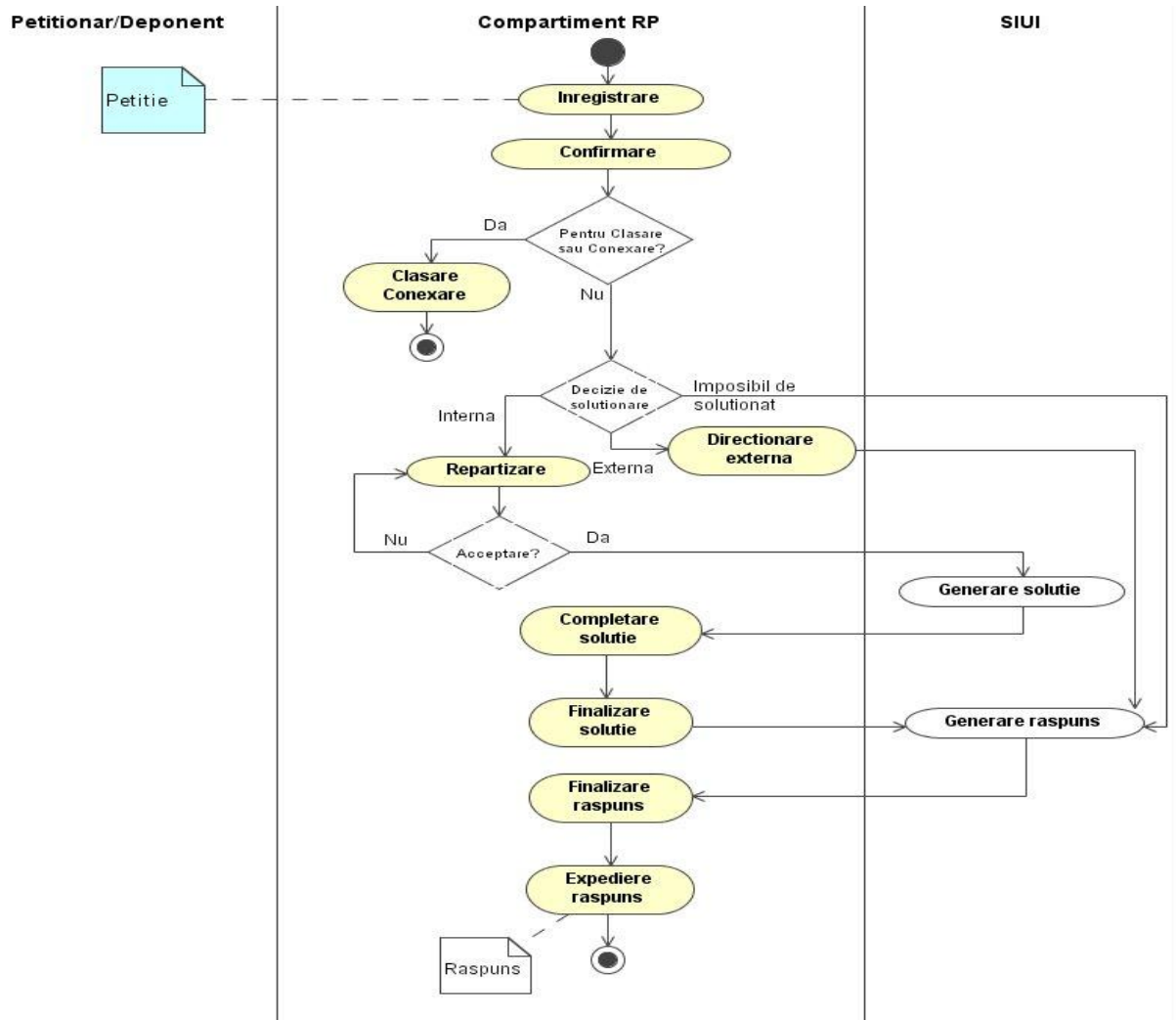


Figura 4.1 - Soluționare petiție compartiment Relații Publice

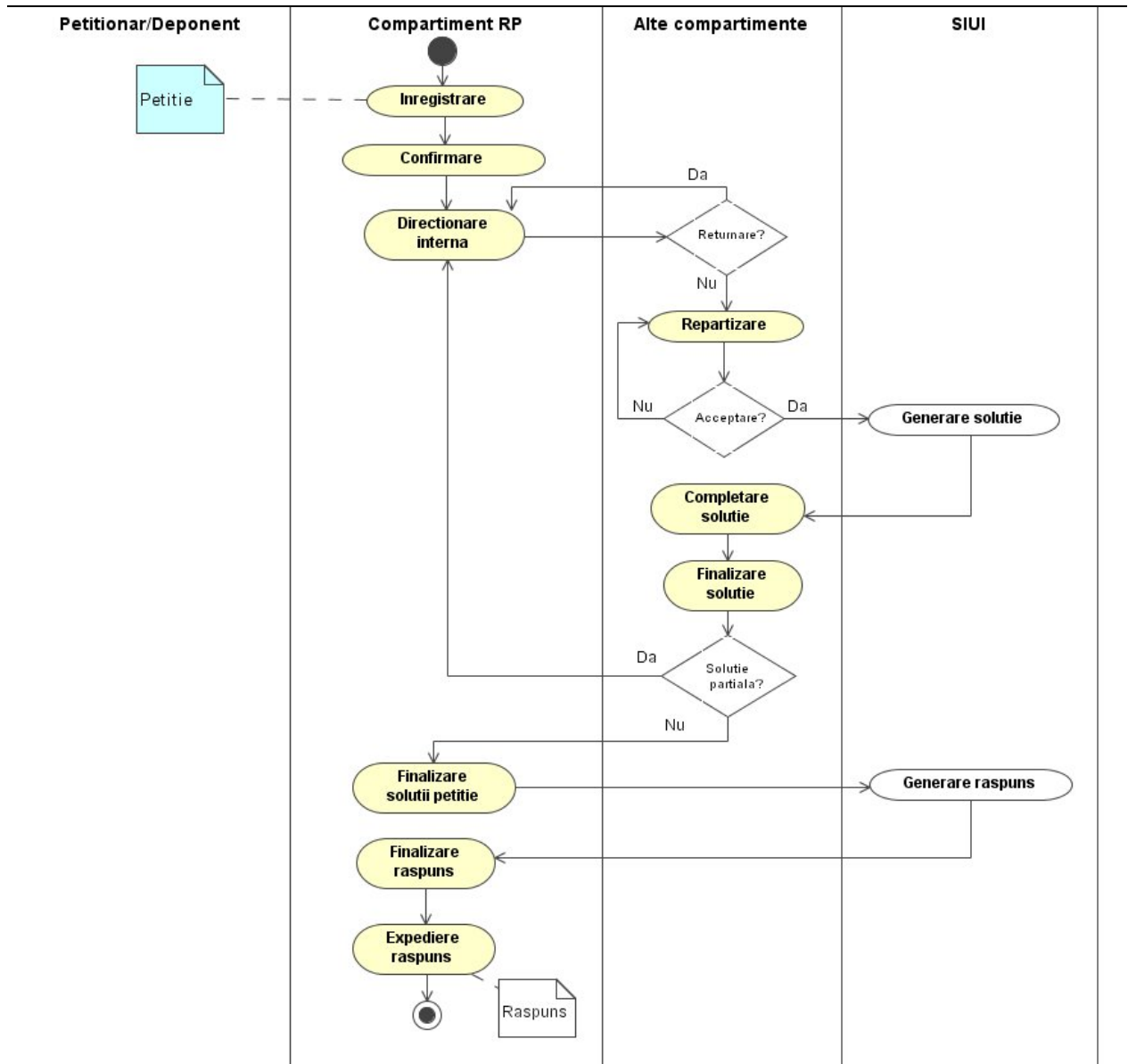


Figura 4.2 – Soluționare petiție alte compartimente

4.2. MENIUL PRINCIPAL

În funcție de rolul asignat unui utilizator, meniul principal al aplicației apare diferit, astfel că :

- 1.) operatorului de la CNAS îi va apărea meniul din Figura 3.3 .

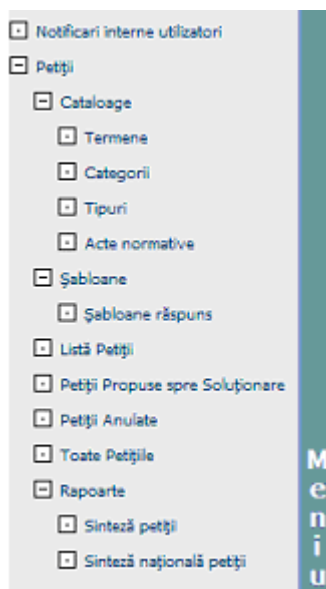


Figura 4.3 – Meniu principal, rol CNAS: CNAS-RELPUB sau CNAS-SEFRELPUB sau CNAS-ADMINPET

- 2.) operatorului de la CJAS îi va apărea meniul din Figura 3.4 .

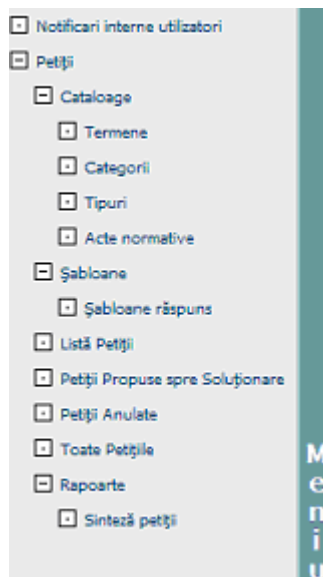


Figura 4.4 - Meniul principal, rol CJAS: CJAS-RELPUB sau CJAS-SEFRELPUB

Acesta nu va vedea raportul national și nu va putea modifica următoarele cataloage: *Termene*, *Categorii* și *Tipuri*.

4.3. ÎNREGISTRAREA UNEI PETIȚII

4.3.1. Vizualizarea listei de petiții (ne-anulate)

4.3.1.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de înregistrare-soluționare petiții este logat în aplicație.

4.3.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume
10022	RCL	Reclamație	Cluubeze Veronica	Persoana fizică		C12	Altele	09-05-2007	JURIDIC	Companie74974	Nemulțumiri legate de Serviciul de Ambulanta	PET_CNF	Confirmata	2730228080052	Compani
10163	CER	Cerere	Ormidean Tanta	Persoana fizică		C12	Altele	11-05-2007	JURIDIC	Companie74974	Dreptul la medicamente gratuite pentru persoana cu handicap de grad II.	PET_CNF	Confirmata	2730228080052	Compani
10875	CER	Cerere	Moisescu Aurica Ion	Persoana fizică		C12	Altele	16-05-2007	JURIDIC	Companie74974	Dispozitive medicale : returnare bani pentru valva hachim de presiune medie	PET_CNF	Confirmata	2730228080052	Compani

Figura 4.5 – Petiții - Listă petiții

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

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

Notă: Pentru a vizualiza întreaga listă de petiții existente în sistem la un moment dat, indiferent de starea lor, se accesează succesiv meniurile **Petiții- Toate Petițiile**.

Toate Petițiile

ADMIN 0 mesaje necitite

Toate Petițiile

Numarul total: 234 (12 pagini) 1 Linii/pag. 3

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Subiect	Cod stare	Nume stare	Termen final
10022	RCL	Reclamatie	Clutuse Veronica	Persoana fizică		C12	Altele	09-05-2007	Nemulțumiri legate de Serviciul de Ambulanta	PET_CNF	Confirmata	08-06-2007
10163	CER	Cerere	Ormișean Tanta	Persoana fizică		C12	Altele	11-05-2007	Dreptul la medicamente gratuite pentru persoana cu handicap de grad II.	PET_CNF	Confirmata	10-06-2007
10875	CER	Cerere	Moisescu Aurica Ion	Persoana fizică		C12	Altele	16-05-2007	Dispozitive medicale : returnare bani pentru valva hachim de presiune medie	PET_CNF	Confirmata	15-06-2007
10902	CER	Cerere	State Marian	Persoana fizică		C12	Altele	12-06-2007	Situatia privind calitatea de asigurat a deponentului.	PET_CNF	Confirmata	12-07-2007
10919	CER	Cerere	Maftai Vasile	Persoana fizică		C12	Altele	15-06-2007	Possibilitatea de modificare a contractului de asigurare.	PET_CNF	Confirmata	15-07-2007
11020	CER	Cerere	Cocos Ana	Persoana fizică		C12	Altele	18-05-2007	Obținerea de medicamente gratuite de catre persoane cu dizabilitati gr II	PET_CNF	Confirmata	17-06-2007
11022	CER	Cerere	CAR Norvea	Persoana fizică		C12	Altele	18-05-2007	Cerere in limba germana	PET_CNF	Confirmata	17-06-2007
11149	CER	Cerere	Horvat Iosif	Persoana fizică		C12	Altele	21-05-2007	Predzare daca persoanele cu Conventie Civila sunt supuse la plata asigurarilor de sanatate	PET_CNF	Confirmata	20-06-2007
11463	SES	Sesizare	Cuturuba Nicolae	Persoana fizică		C2.2	Reclamatii privind imposibilitatea pacientilor bolnavi de diabet de a-si procura medicamentele	08-04-2008	Solicita recalcularea sumelor restante la CJAS	PET_FIN	Finalizata	08-05-2008
11680	CER	Cerere	Hacman Ilaria	Persoana fizică		C4.1	Modalitatea de obtinere a: gheturilor ortopedice, corset Cheneaux, cristalin, proteza coapsa - intocmire dosar	09-04-2008	Solicita CNAS decontarea unei proteze ortopedice	PET_FIN	Finalizata	09-05-2008
11691	CER	Cerere	Minduna Constantin	Persoana fizică		C1.1	Asigurati cu sau fara venit solicita informatii privind modalitatea de asigurare	09-04-2008	Obținerea calitatii de asigurat conform ordinului CNASJ NR 617/2007	PET_FIN	Finalizata	09-05-2008
11701	CER	Cerere	Luca Teodor Radu	Persoana fizică		C1.1	Asigurati cu sau fara venit solicita informatii privind modalitatea de asigurare	09-04-2008	Lamuriri privind modul de calcul al contributiei de 6,5%	PET_FIN	Finalizata	09-05-2008
11794	CER	Cerere	Oficiul de stat pentru probleme speciale	Persoana fizică		C12	Altele	28-05-2007	Cerere de transmitere a modificărilor survenite fata de datele trimise pe data de 09.06.2006	PET_CNF	Confirmata	27-06-2007

Figura 4.6 - Lista cu toate petițiile

4.3.2. Adăugarea unei petiții

4.3.2.1 Precondiții

- Operatorul de înregistrare- soluționare petiții este logat în aplicație (rol: CNAS-RELPUB sau CJAS-RELPUB).

4.3.2.2 Postcondiții

- Imediat după adăugare, petiția va avea starea $PET_REG = "Înregistrată"$.

4.3.2.3 Când se efectuează operația

- Operația se efectuează când un cetățean sau o organizație legal constituită adresează instituției o cerere, reclamație, sesizare sau propunere, formulată în scris ori prin poșta electronică.

4.3.2.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții** și apasă butonul **Nou**.

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

Listă Petiții

Petiție

Număr înregistrare *

Nume autor *

Nume deponent

Județ autor

Localitate autor

Stradă autor

Detalii adresă autor *

Județ răspuns

Localitate răspuns

Stradă

Adresă răspuns

Categorie

Instituție inițială

Data înregistrare * * *

Compartiment *

Responsabil soluționare

Subiect

Text

Compartiment direcționare

Data început

Angajat

Figura 4.7 - Adăugare petiție

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 *Listă Petiție* în mod de lucru modificare, afișează tab-page-urile *Soluții* , *Răspunsuri* , *Persoane Referite* , *Mențiuni* , *Observații* , *Petiții de la Același Petiționar* , *Petiții Clasate/Conexate* și *Istoric petiție* , și afișează mesajul: “Înregistrare ‘Petiție’ a fost adăugată cu succes în baza de date.”.

Soluții Răspunsuri Persoane Referite Mențiuni Observații **Petiții de la Același Petiționar** Petiții Clasate/Conexate Istoric petiție

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

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat	Termen final

Nu au fost gasite rezultate

Figura 4.8 - Tab-page-urile *Soluții*, *Răspunsuri*, *Persoane Referite*, *Mențiuni*, *Observații*, *Petiții de la același Petiționar*, *Petiții Clasate/Conexate* și *Istoric petiție*

Caz particular – la introducerea unei petiții anonime:

Dacă se dorește înregistrarea unei petiții anonime, **utilizatorul** va introduce datele necesare și în plus va bifa căsuța de selecție *Anonimă*, ceea ce va face ca următoarele câmpuri să nu mai fie obligatorii – *Nume autor*, *Tip autor*, *Adresă autor*.

4.3.2.5 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) 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!
- 2.) Dacă *„Dată înregistrare”* este în viitor, se va înroși câmpul și va apărea mesajul *„Dată înregistrare nu poate fi în viitor”*. Atât timp cât câmpul *„Dată înregistrare”* este completat corect, câmpul *„Termen final”* va fi completat automat de sistem.
- 3.) Dacă se completează câmpul *„Număr înregistrare”* cu o valoare asignată altei petiții, sistemul va afișa mesajul de eroare *“Numărul de înregistrare’ al petiției trebuie să fie unic. Valoarea pe care ați introdus-o există deja în baza de date.”* Verificați numărul petiției și reintroduceți-l corect; nu uitați că acesta trebuie să fie unic în sistem.

4.3.3. Modificarea conținutului unei petiții

4.3.3.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- *Operatorul de petiții* este logat în aplicație (rol: CNAS-RELPUB sau CJAS-RELPUB , sau CNAS-SEFRELPUB sau CJAS-SEFRELPUB) .
- Se pot modifica doar petiții ce nu au fost confirmate – câmpul *Nume stare* are valoarea *„Înregistrată”*.

4.3.3.2 Postcondiții

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

4.3.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în modul de lucru actualizare. Sunt afișate tab-page-urile: *„Soluții”*, *„Răspunsuri”*, *„Persoane referite”*, *„Mențiuni”*, *„Observații”*, *„Petiții de la Același Petiționar”*, *„Petiții Clasate/Conexate”* și *„Istoric petiție”*; iar butoanele disponibile sunt: *„Nou”*, *„Salvează”*, *„Renunță la modificări”*, *„Înapoi”* și *„Confirmare”*

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

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

4.3.4. Vizualizarea listei de petiții de la același petiționar

4.3.4.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.

4.3.4.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Petiții de la Același Petiționar*.

SIUI afișează lista cu toate petițiile venite de la același petiționar.

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat	Termen final
4567	CER	Cerere	Ionescu Florin	Persoana fizică		CS.1	Firme care asigură îngrijiri la domiciliu sau decontare din FNUASS	20-07-2007	DEP 2	dep 2	Firme care asigură îngrijiri la domiciliu sau decontare din FNUASS	PET_RDC	Inregistrata	121	Serban Ana	19-09-2007

Figura 4.9 – Listă Petiții de la Același Petiționar

4.3.5. Adăugarea unei mențiuni

4.3.5.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație (cu unul din rolurile: CNAS-RELPUB sau CJAS-RELPUB , sau CNAS-SEFRELPUB sau CJAS-SEFRELPUB).
- Până la “confirmarea” mențiunii starea acesteia rămâne *NOT_EDT - Editabilă*.

4.3.5.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții** în mod de lucru modificare.

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

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

Soluții | Răspunsuri | Persoane Referite | **Mențiuni** | Observații | Petiții de la Același Petiționar | Petiții Clasate/Conexate | Istoric petiție

Data adăugare: 20-07-2007

Deponent: Popa Ion

Text: copie dupa certificatul de nastere

Angajat: 121 Serban Ana

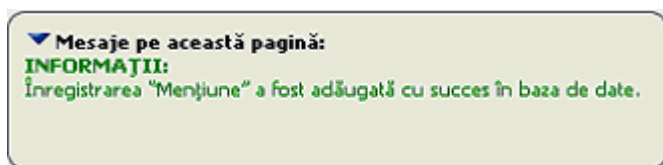
Stare: NOT_EDT Editabila

Salveaza Inagoi ?

Figura 4.10 - Adăugare Mențiuni

Utilizatorul completează cel puțin informațiile obligatorii și apasă butonul *Salvează*.

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



Deasemenea, va actualiza butoanele ce apar în interfață: *Nou*, *Salvează*, *Renunță la modificări*, *Înapoi* și *Confirmare*.

4.3.6. Confirmarea unei mențiuni

4.3.6.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație (cu unul din rolurile: CNAS-CJAS-RELPUB sau CNAS-ADMINPET).
- Se pot confirma doar mențiunile aflate în starea *Editabilă*.

4.3.6.2 Postcondiții

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

4.3.6.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Mențiuni*, alege din listă o mențiune în starea *Editabilă* și apasă butonul *Modifică*.

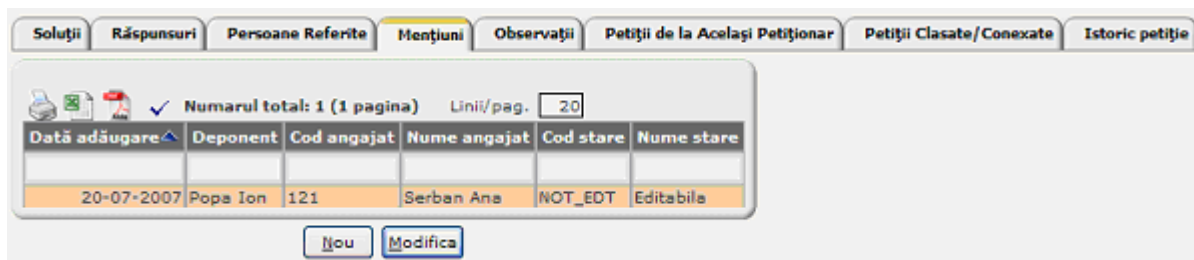


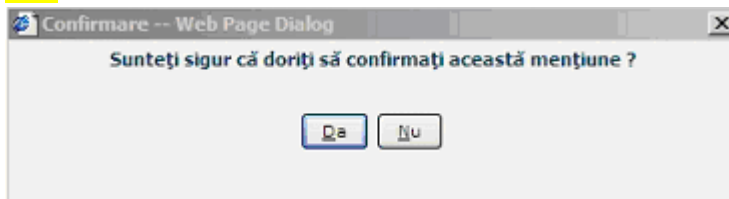
Figura 4.11 - Mențiune în stare *Editabilă*

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

Utilizatorul apasă comanda „*Confirmare*”.

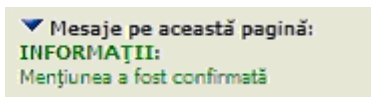
Figura 4.12 – Confirmare mențiune

SIUI deschide o fereastră de confirmare.



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

SIUI confirmă mențiunea (dacă va alege *Da*) și afișează un mesaj:



Notă! Nu se mai pot face modificări asupra respectivei mențiuni, atât timp cât aceasta are starea *Confirmată*. O mențiune în starea *Confirmată* poate fi doar *anulată*.

4.3.7. Anularea unei mențiuni

4.3.7.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Se pot *anula* doar mențiunile care se găsesc în starea *Confirmată*.
- Anularea poate fi făcută doar de către șeful departemenului responsabil cu soluționarea.

4.3.7.2 Postcondiții

- După “anulare” mențiunea respectivă va fi în starea *Anulată*.

4.3.7.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Mențiuni*, alege din listă o mențiune în starea *Confirmată* și apasă butonul *Vizualizare*.

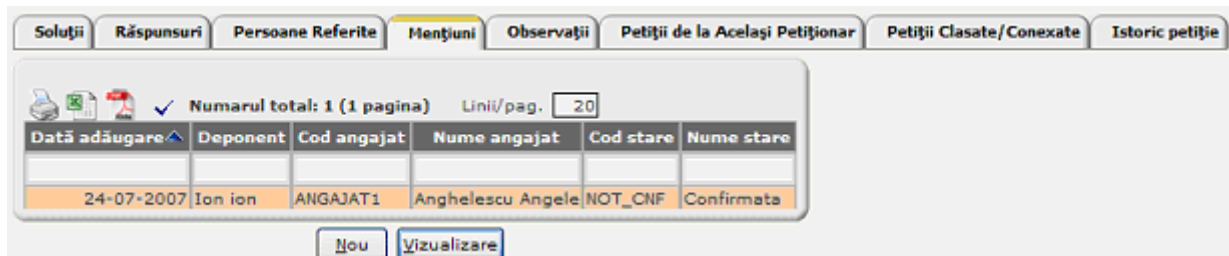


Figura 4.13 - Mențiune în starea *Confirmată*

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Mențiuni*, în mod de lucru vizualizare.

Utilizatorul apasă comanda „Anulare”.

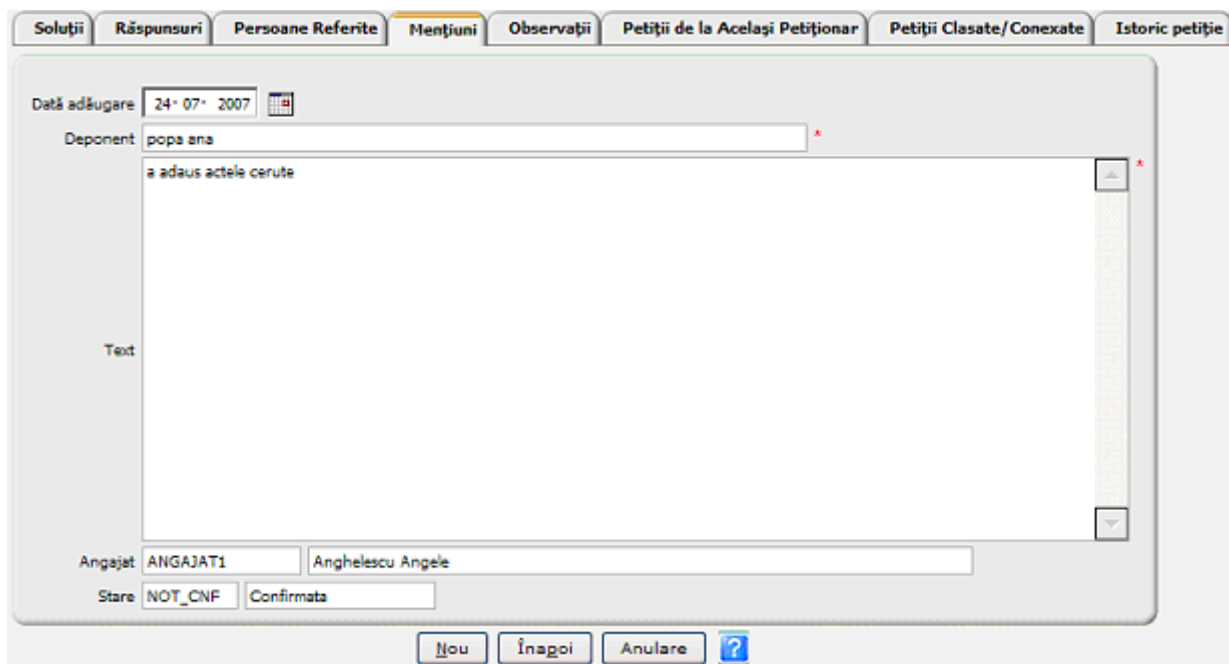
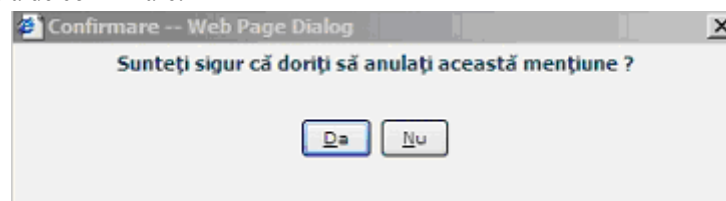


Figura 4.14 - Anulare mențiune

SIUI deschide o fereastră de confirmare.



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește anulare mențiunii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI *anulează* mențiunea (dacă va alege *Da*) și afișează un mesajul:

▼ Mesaje pe această pagină:
INFORMAȚII:
 Mențiunea a fost anulată

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de mențiuni, listă în care nu se va mai regăsi mențiunea anterior anulată (ea va fi ștearsă din listă).

4.3.8. Adăugarea unei *observații*

4.3.8.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație .
- Până la “confirmarea” observației, starea acesteia rămâne *OBS_NEO - Editabilă*.

4.3.8.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții** în mod de lucru modificare.

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

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

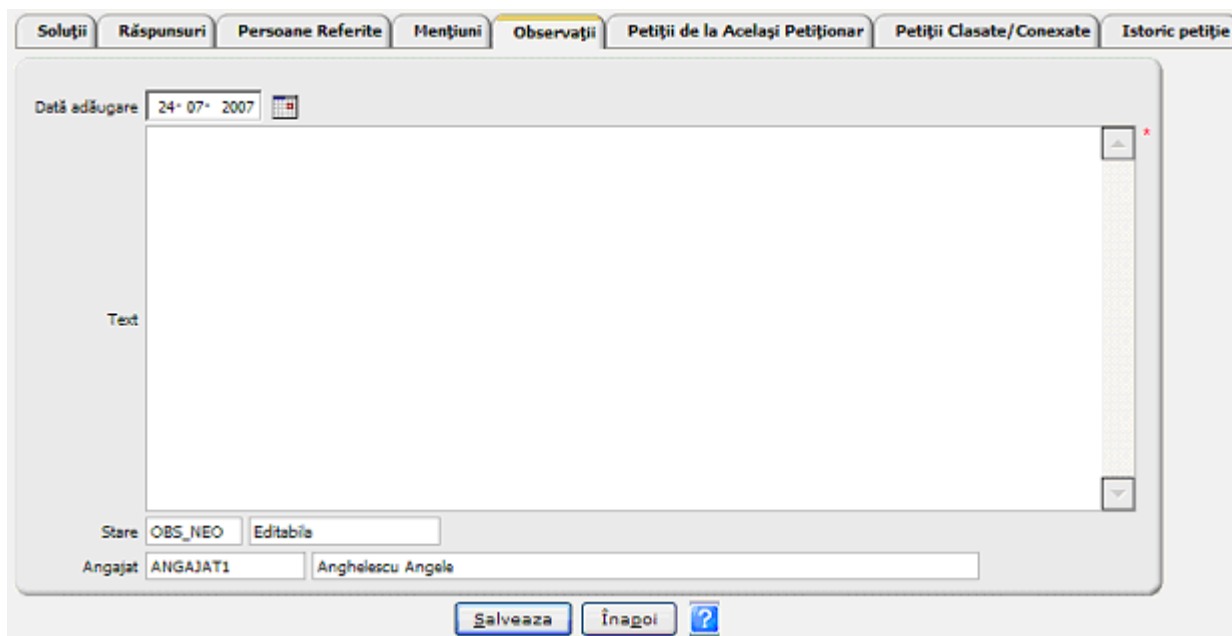


Figura 4.15 - Adăugare observații

Utilizatorul completează cel puțin informațiile obligatorii și apasă butonul *Salvează*.

SIUI va salva datele și va afișa mesajul:

▼ **Mesaje pe această pagină:**

INFORMAȚII:

Înregistrarea "Observație" a fost adăugată cu succes în baza de date.

4.3.8.3 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă se omite completarea câmpului *Text*, sistemul va afișa un mesaj de atenționare "Forma este invalidă!".
- 2.) În cazul în care utilizatorul nu are drepturile necesare, acesta nu poate adăuga observații. Sistemul anunță acest lucru prin mesajul de eroare: "Utilizatorul curent nu are dreptul să adauge/modifice o observație."

4.3.9. Confirmarea unei observații

4.3.9.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație .
- Se pot confirma doar observațiile aflate în starea *OBS_NEO - Editabilă*.

4.3.9.2 Postcondiții

- După "confirmare" observația va trece în starea *OBS_CFG - Confirmată* și nu va mai suporta modificări.

4.3.9.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Observații*, alege din listă o observație în starea *Editabilă* și apasă butonul *Vizualizare*.

Data adăugare	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat
24-07-2007	OBS_NEO	Editabila	ANGAJAT1	Anghelescu Anjele

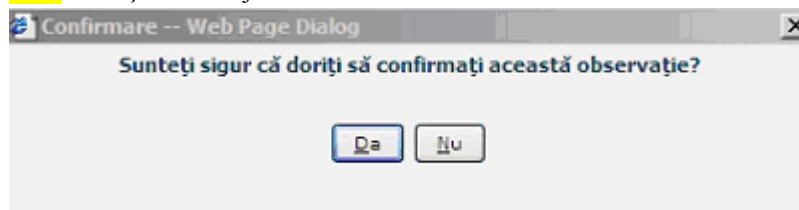
Figura 4.16 – Observație în starea *Editabilă*

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Observații*, în mod de lucru vizualizare/modificare.

Utilizatorul apasă comanda „*Confirmare*”.

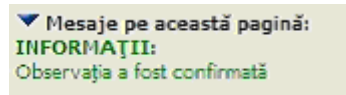
Figura 4.17 - Confirmare observație

SIUI va afișa un mesaj de confirmare:



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

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



Notă

Nu se mai pot face modificări asupra respectivei observații, atât timp cât aceasta are starea *Confirmată*. O observație în starea *Confirmată* poate fi doar *anulată*.

4.3.10. Anularea unei observații

4.3.10.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație
- Se pot *anula* doar observațiile care se găsesc în starea *Confirmată*.

4.3.10.2 Postcondiții

- După “anulare” observația respectivă va fi în starea *Anulata*.

4.3.10.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Observații*, alege din listă o observație în starea *Confirmată* și apasă butonul *Vizualizare*.



Figura 4.18 - Observație în starea Confirmată

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Observații*, în mod de lucru vizualizare.

Utilizatorul apasă comanda „Anulare”.

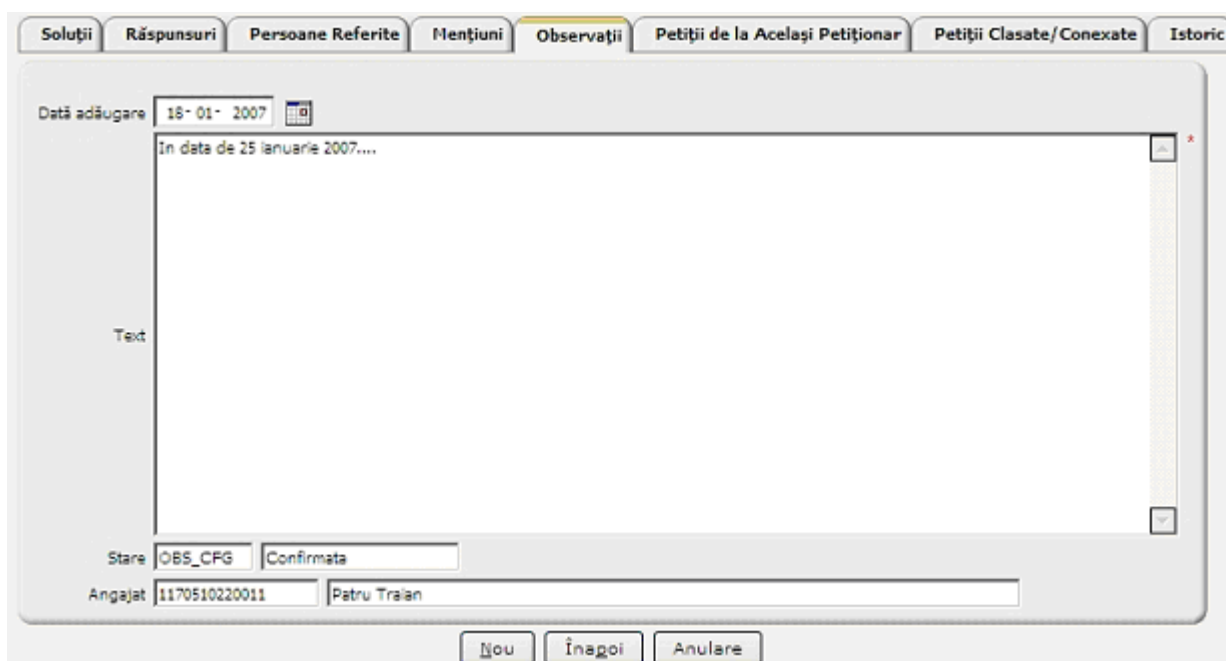
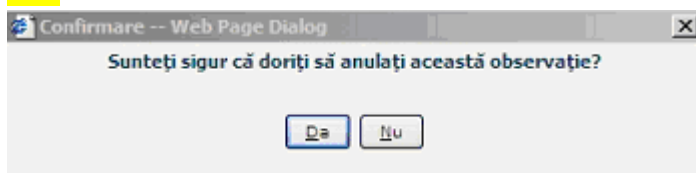


Figura 4.19 - Anulare observație

SIUI deschide o fereastră de confirmare.



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește anulare mențiunii și *Nu*, în caz contrar.

SIUI anulează observația (dacă va alege *Da*) și afișează un mesajul:

▼ Mesaje pe această pagină:
INFORMAȚII:
 Observația a fost anulată

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în lista de observații, listă în care nu se va mai regăsi observația anterior anulată (ea va fi ștearsă din listă).

4.4. REPARTIZAREA ȘI DIRECȚIONAREA PETIȚIILOR

4.4.1. Adăugare *persoane referite*

4.4.1.1 Precondiții

- *Operatorul de petiții* este logat în aplicație .
- Se pot modifica doar petiții ce nu au fost confirmate – câmpul *Nume stare* are valoarea „Înregistrată”.

4.4.1.2 Postcondiții

- Editarea nu mai este posibilă după declanșarea acțiunii “*Confirmare*” definitivă versiune petiție.
- Dacă angajatul (referit) are subalterni, aceștia vor fi adăugați și ei pe lista de persoane referite.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.

4.4.1.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții** în mod de lucru modificare.

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



Figura 4.20 - Tab-page *Persoane Referite*

SIUI deschide ecranul de detaliu al tab-page-ului *Persoane referite*, în mod de lucru adăugare:

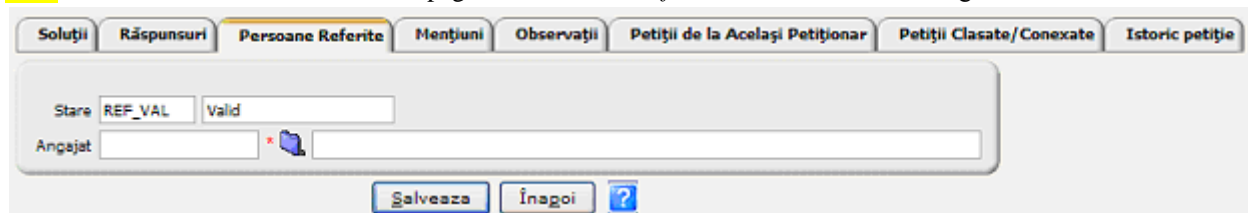



Figura 4.21 - Adăugare persoane referite

Utilizatorul completează numele angajatului (prin selectarea acestuia dintr-o listă, accesând ) , la care se referă petiția respectivă și apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează un mesaj de informare.



Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI afișează lista persoanelor referite introduse și, în plus, mai apar două butoane *Anulare* și *Vizualizare*.

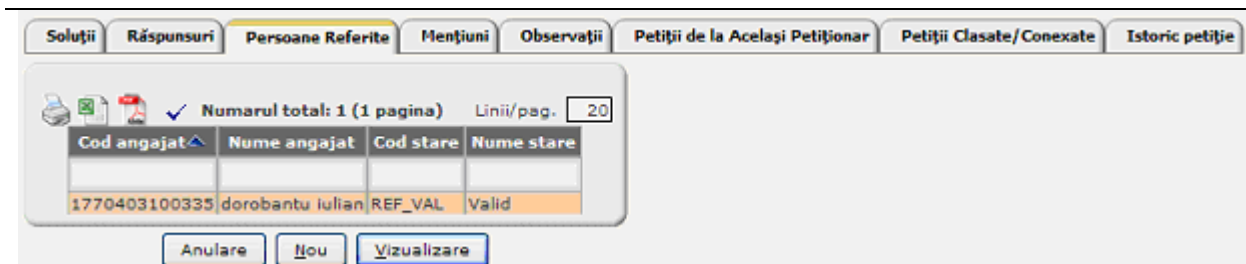


Figura 4.22 – Vizualizare *Persoane referite*

4.4.1.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă angajatul ales exista deja pe lista de persoane referite, sistemul va da următorul mesaj de atenționare:
 “Acestă persoană există deja pe lista de persoane referite”.

4.4.2. Anularea unei persoane referite

4.4.2.1 Precondiții

- Șeful compartimentului la care este depusă petiția, a cărei persoană referită se dorește a fi anulată, este logat în sistem.
- Se pot modifica doar petiții ce nu au fost confirmate – câmpul *Nume stare* are valoarea „Înregistrată”.

4.4.2.2 Postcondiții

- Editarea nu mai este posibilă după declanșarea acțiunii “*Confirmare*” petiție.
- Persoana referită anterior va fi ștersă din lista Persoanelor Referite.

4.4.2.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

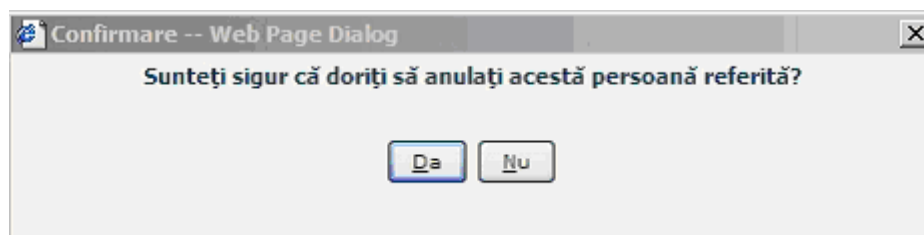
SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții** în mod de lucru modificare.

Utilizatorul selectează tab-page-ul *Persoane referite*, precum și persoana referită care dorește să o ștergă din listă și accesează butonul *Anulare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul apasă butonul *Da*, dacă dorește anulare sau butonul *Nu*, în caz contrar.

SIUI anulează persoana selectată din lista persoanelor referite și afișează mesajul „Operație terminată”.

4.4.2.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă un alt operator decât șeful compartimentului la care este depusă petiția, încearcă să anuleze o persoană referită, sistemul va afișa un mesaj de eroare.
- 2.) Dacă se încearcă adăugarea în lista de persoane referite a șefului departamentului de soluționare, sistemul va da eroare. Trebuie schimbat departamentul.

- 3.) Dacă se modifică departamentul de soluționare și șeful acestuia este persoana referită, sistemul va da mesaj de eroare și operația va eșua. Trebuie eliminat șeful departamentului din lista de persoane referite.

4.4.3. Confirmarea unei petiții

4.4.3.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- *Operatorul de petiții* este logat în aplicație.

4.4.3.2 Postcondiții

- După “confirmare” petiția respectivă va trece automat în starea *PET_CNF - Confirmată*, urmând ca ea să poată fi alocată spre soluționare.

4.4.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

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

The screenshot shows a web-based form titled "Petitie". It includes the following fields and controls:

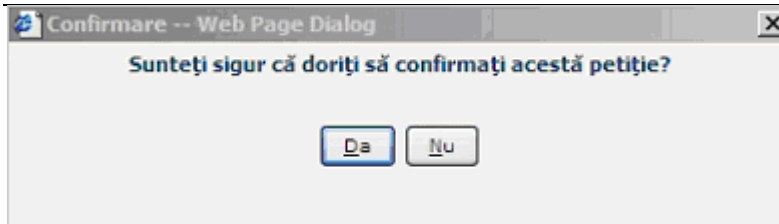
- Registration Number:** 4567
- Author Name:** Ionescu Florin
- Author Type:** Persoana fizică
- Author Code:** (empty)
- Author Address:** Judet autor: BR, Localitate autor: NICOLESTI, Strada autor: (empty), nr 10
- Respondent Address:** Judet raspuns: (empty), Localitate raspuns: (empty), Strada raspuns: (empty), Adresa raspuns: (empty)
- Category:** C5.1
- Instituție înjălă:** (empty)
- Dată înregistrare:** 20-07-2007
- Termen final:** 19-08-2007
- Compartiment:** DEP 2
- Responsabil soluționare:** Serban Ana
- Subiect:** Firme care asigura ingrijiri la domiciliu cu decontare din FNUASS
- Text:** (empty)
- Compartiment direcționare:** (empty)
- Data început:** (empty)
- Data sfârșit:** (empty)
- Stare:** PET_RBG
- Angajat:** Serban Ana

Buttons at the bottom: Nou, Salveaza, Renunta la modificari, Inapoi, Confirmare.

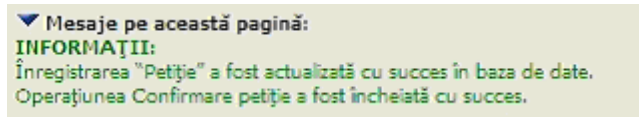
Figura 4.23 - Confirmare petiție

Utilizatorul apasă comanda *Confirmare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește confirmarea petiției și *Nu*, în caz contrar. **SIUI** confirmă petiția (dacă va alege *Da*) și afișează un mesaj:

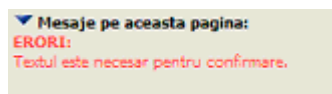


Câmpul *Stare* este completat automat de către sistem cu valoarea *“Confirmată”* și sunt actualizate butoanele din interfață.

Figura 4.24 - Petiție în starea *Confirmată*

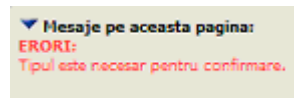
4.4.3.4 Rezolvarea eventualelor probleme

1.) Dacă nu este completat textul petiției, sistemul afișează un mesaj de atenționare:

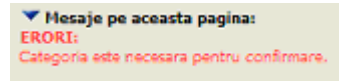


Așadar, completați textul (câmpul *Text*), salvați și apoi apăsați comanda *Confirmare*.

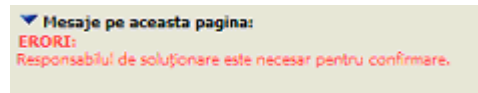
2.) Dacă nu este completat tipul petiției, sistemul afișează un mesaj de atenționare:



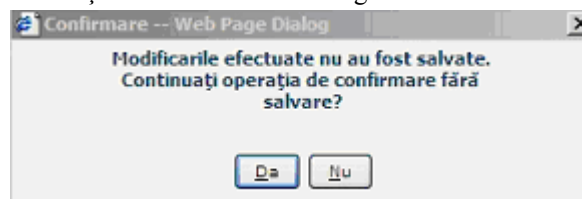
3.) Dacă nu este completata categoria petiției, sistemul afișează un mesaj de atenționare:



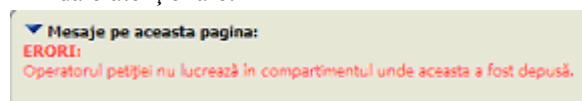
4.) Dacă nu este completat responsabilul de solutionare petiției, sistemul afișează un mesaj de atenționare::



5.) Dacă s-au făcut modificări asupra petiției și nu au fost salvate modificările înainte de a confirma, sistemul afișează o fereastră de dialog:



6.) Dacă operatorul care efectueaza operatia de confirmare nu este angajat in departamentul depunerii, sistemul dă o atenționare:



4.4.4. Răspuns standard pentru o petiție

4.4.4.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Seful departamentului de solutionare este logat în aplicație .
- Petiția căreia se dorește să i se dea un răspuns standard trebuie să fie *confirmată* în prealabil.

4.4.4.2 Postcondiții

- Petițiile care primesc un răspuns standard trec automat în starea *PET_SAN- Cu răspuns standard*.

4.4.4.3 Când se efectuează operația

- În cazul petițiilor cu cereri imposibil de îndeplinit, incoerente, indescifrabile, neinteligibile, cu injurii, etc.

4.4.4.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă petiția care necesită un răspuns standard și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă comanda *Răspuns Standard*.

SIUI deschide ecranul *Răspuns Standard Petiție*, în mod de lucru adăugare.

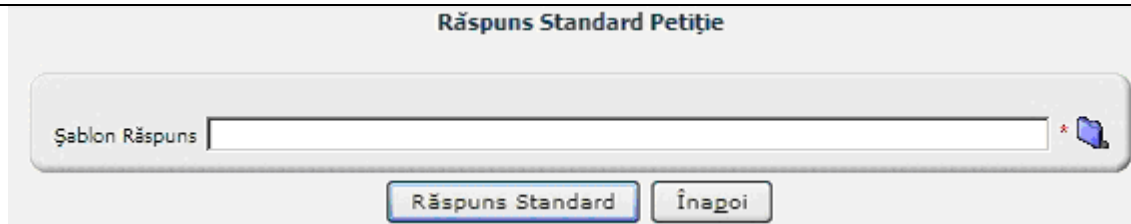
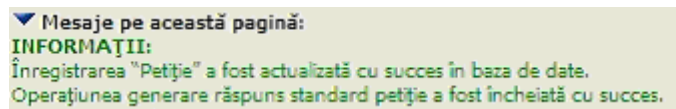


Figura 4.25 – Ecran detaliu Răspuns Standard Petiție

Utilizatorul alege din catalog un șablon de răspuns standard și apasă butonul „Răspuns Standard”.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul:



Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției, în mod de lucru actualizare. Câmpul *Stare* este completat automat de către sistem cu valoarea “*Cu răspuns standard*” și sunt actualizate butoanele din interfață.

Număr înregistrare: 090
 Nume autor: Popa
 Nume deponent: Andrei
 Județ autor: B
 Localitate autor: BUCUREȘTI
 Stradă autor: I
 nr 10
 Județ răspuns:
 Localitate răspuns:
 Stradă:
 Adresă răspuns:
 Categorie: C2.2
 Instituție inițială:
 Data înregistrare: 24.07.2007
 Termen final: 23.08.2007
 Compartiment: D1
 Responsabil soluționare: ANGAJAT1
 Anghelescu Angela
 Subiect: Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-și procura medicamentele
 Text: Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-și procura medicamentele
 Compartiment direcționare:
 Data început: - - -
 Data sfârșit: - - -
 Stare: PET_SAN
 Cu răspuns standard
 Angajat: MANAGER1
 Manole Marin

Tip: Reclamație
 Tip autor: Persoana fizică
 Tip deponent: Persoana fizică
 Anonimă:
 Cod autor:
 Cod deponent:

Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-și procura medicamentele

DEPARTAMENT DE RELATII CU PUBLICUL

Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-și procura medicamentele

Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-și procura medicamentele

Nu au fost găsite rezultate

Soluții Răspunsuri Persoane Referite Mențiuni Observații Petiții de la Același Petiționar Petiții Clasate/Conexate Istoric petiții

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

Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare

Figura 4.26 - Petiție în starea *Cu răspuns standard*

4.4.5. Direcționarea Externă a unei petiții

4.4.5.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Seful departamentului de soluționare este logat în aplicație, sau înlocuitorul acestuia.
- Este selectată o petiție a cărei soluționare nu este de competența CAS.
- Petiția care se dorește să fie direcționată este *confirmată* în prealabil.

4.4.5.2 Postcondiții

- După “direcționare externă” petiția respectivă va trece automat în starea *PET_DEX- Direcționare Externă*.

4.4.5.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Dacă **utilizatorul** dorește direcționarea petiției extern, către o altă instituție competentă în soluționare ei, apasă butonul „*Direcționare Externă*”.

SIUI deschide ecranul *Direcționare Externă Petiție*, în mod de lucru adăugare.

Figura 4.27 – Ecran detaliu *Direcționare Externă Petiție*

Utilizatorul completează datele obligatorii și apasă butonul „*Direcționare Externă*”.

SIUI deschide o fereastră de dialog:

Figura 4.28 - Fereastră de dialog - Direcționare externă

Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește direcționarea petiției către respectiva instituție și *Nu*, în caz contrar.

SIUI direcționează petiția (dacă se apasă butonul *Da*) și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe această pagină:
INFORMAȚII:
 Înregistrarea "Petiție" a fost actualizată cu succes în baza de date.
 Operațiunea Direcționare externă petiție a fost încheiată cu succes.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției, în mod de lucru actualizare. Câmpul *Stare* este completat automat de către sistem cu valoarea "*Direcționată Extern*" și sunt actualizate butoanele din interfață.

Figura 4.29 - Petiție în starea Direcționată Extern

4.4.6. Direcționarea Internă a unei petiții

4.4.6.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Seful departamentului de solutionare este logat în aplicație , sau înlocuitorul acestuia.
- Petiția care se dorește să fie direcționată este *confirmată* în prealabil.

4.4.6.2 Postcondiții

- După “direcționare internă” petiția respectivă va trece automat în starea *PET_DIN – Direcționare Internă*.

4.4.6.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Dacă **utilizatorul** dorește direcționarea petiției către alt departament apasă butonul „*Direcționare Internă*”.

SIUI deschide ecranul *Direcționare Internă Petiție*, în mod de lucru adăugare.

Direcționare Internă Petiție

Termen rezolvare * Termen de expediere

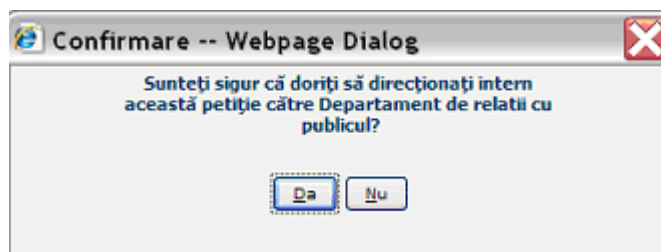
Compatiment *

Trimite notificare

Figura 4.30 – Ecran detaliu *Direcționare Internă Petiție*

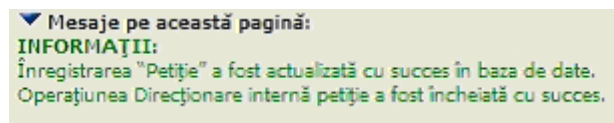
Utilizatorul completează cel puțin datele obligatorii și apasă butonul „*Direcționare Internă*”.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește direcționarea petiției către respectivul departament și *Nu*, în caz contrar.

SIUI direcționează petiția (dacă se apasă butonul *Da*) și afișează mesajul:



Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției, în mod de lucru actualizare. Câmpul *Stare* este completat automat de către sistem cu valoarea “*Direcționată Intern*” și sunt actualizate butoanele de pe interfață.

Petiție

Număr înregistrare: 010010 * Tip: Reclamate Anonimă:

Nume autor: Popa * Tip autor: Persoana fizică * Cod autor:

Nume deponent: Andrei Tip deponent: Persoana fizică Cod deponent:

Județ autor: B Localitate autor: BUCUREȘTI Stradă autor: 1 Decibai

nr 10

Detalii adresă autor:

Județ răspuns:

Localitate răspuns:

Stradă:

Adresă răspuns:

Categorie: C2.1 Asigurați inclusi în programul INIMI PENTRU INIMI solicita detalii legate de continuitatea funcționării programului

Instituție inițială:

Data înregistrare: 24-07-2007 * Termen final: 23-08-2007 * Compartiment: D1 DEPARTAMENT DE RELATII CU PUBLICUL

Responsabil soluționare: MANAGER1 Manole Marin

Subiect: Asigurați inclusi în programul INIMI PENTRU INIMI solicita detalii legate de continuitatea funcționării programului

Text: Asigurați inclusi în programul INIMI PENTRU INIMI solicita detalii legate de continuitatea funcționării programului

Compartiment direcționare: REP PUB Departament de relații cu publicul

Data început: 24-07-2007 Data sfârșit: 31-07-2007 Stare: PET_DIN Direcționată Intern

Angajat: OP_CNAS_PET_SEF OP_CNAS_PET_SEF Salariat

Figura 4.31 – Petiție în starea *Diracționare Internă*

4.4.6.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesare, sistemul afișează mesajul de eroare: “**Utilizatorul curent nu are dreptul să facă această operație.**”.

4.4.7. Returnarea unei petiții

4.4.7.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Șeful compartimentului spre care a fost direcționată petiția este logat în aplicație, sau înlocuitorul acestuia.
- Petiția care se dorește să fie returnată este în starea „*Diracționată Intern*”.

4.4.7.2 Postcondiții

- Petiția revine în starea “*Confirmată*”.

4.4.7.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

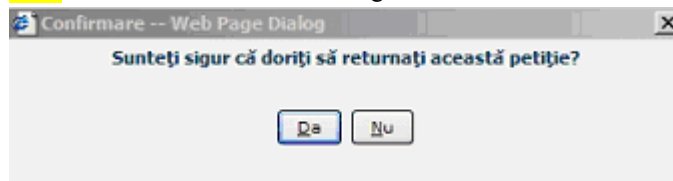
Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Figura 4.32 - Ecran detaliu petiție, în starea Direcționată Intern

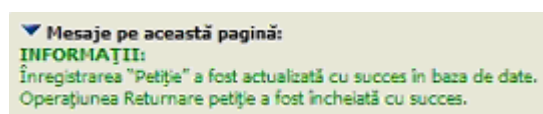
Utilizatorul apasă comanda *Returnare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



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

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



4.4.7.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru returnarea petiției, sistemul afișează mesajul de eroare: **“Utilizatorul curent nu are dreptul să facă această operație.”**

4.4.8. Alocarea unei petiții

4.4.8.1 Precondiții

- *Operatorul de petiții* este logat în aplicație (cu rolul: CNAS-ADMINPET).
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Înregistrările din catalogul de salariați sunt condiționate de lista persoanelor referite de către petiție și de compartimentul care soluționează petiția.
- Petiția care se dorește să fie repartizată este *confirmată*, în prealabil.

4.4.8.2 Postcondiții

- După “alocare” petiția respectivă va trece automat în starea *PET_ALC - Repartizată*.

4.4.8.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Dacă **utilizatorul** dorește alocarea petiției, apasă butonul „Alocare”.

SIUI deschide ecranul *Alocare Petiție*, în mod de lucru adăugare.



Figura 4.33 – Ecran detaliu Alocare petiție

Utilizatorul completează cel puțin câmpurile obligatorii și apasă butonul „Alocă”.

SIUI alocă petiția responsabilului ales și este afișat mesajul **”Operațiunea Alocare petiție a fost încheiată cu succes.”**.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției, în mod de lucru actualizare. Câmpul *Stare* este completat automat de către sistem cu valoarea *“Repartizată”* și sunt actualizate butoanele de pe interfață.

4.4.8.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru soluționarea acestei petiții, sistemul afișează mesajul de eroare: **“Utilizatorul curent nu are dreptul să facă această operație.”**
- 2.) Dacă data selectată ca *Termen final* nu este corelată cu *data de sfârșit*, sistemul va da mesajul de atenționare **“Forma este invalidă!”**.

4.5. CLASAREA/ CONEXAREA UNEI PETIȚII

4.5.1. Vizualizarea listei de petiții Clasate/ Conexate

4.5.1.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.

4.5.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Petiții Clasate/ Conexate*.

SIUI afișează lista cu toate petițiile clasate/conexate la petiția vizualizată.

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat	Termen final
PET:2	CER	Cerere	popescu on	Persoana fizică		Cl:1	Solicitan de informații privind acte normative ale CNAS, ANPA, MMSF, CMR, DSP	19-07-2007	DI	DEPARTAMENT DE RELATII CU PUBLICUL	sub 12	PET_CLO	Clasata/Conexata	MANAGER	Mariane Marin	19-08-2007

Figura 4.34 - Listă *Petiții Clasate/Conexate*

4.5.2. Clasarea/conexarea petiției curente

4.5.2.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Este selectată o petiție în starea *Confirmată*.

4.5.2.2 Postcondiții

- După operația de clasare/conexare, petiția va trece în starea *PET_CLO – Clasată/Conexată*.

4.5.2.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă butonul *Clasare/Conexare*.

SIUI deschide ecranul *Clasare/Conexare Petiție*.

Utilizatorul alege din catalog petiția la care se dorește să se facă clasarea/conexarea curentă, după care apasă comanda *Clasează/Conexează*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe această pagină:
INFORMAȚII:
 Înregistrarea "Petiție" a fost actualizată cu succes în baza de date.
 Operațiunea Clasare Petiție a fost încheiată cu succes.

4.5.3. Clasare/conexare la petiția curentă a unei petiții primite de la același petiționar

4.5.3.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Este selectată o petiție al carei petiționar a mai depus și alte petiții.
- Este selectată o petiție.

4.5.3.2 Postcondiții

- După operația de clasare/conexare, petiția aleasă în tab-page va trece în starea *PET_CLO – Clasată/Conexată*.

4.5.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Petiții de la același petiționar*.

SIUI va afișa toate petițiile trimise la CJAS/CNAS de către același petiționar (prin petiții de la același petiționar se înțelege că petiționarul are același nume sau același cod).

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Petiții de la Același Petiționar*.

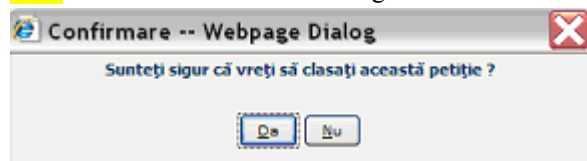
SIUI deschide ecranul **Petiții de la Același Petiționar**, în mod de lucru actualizare

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat	Termen final
31123	CER	Cerere	Person	Persoana fizică		C2.4	Remuneri ale asiguratorilor care beneficiază de tratament cu pensie, ca nu sîr mai pot procura în regim gratuit	24-03-2007	D3	Departament 3	Serviciu	PET_CNF	Confirmata	M10	m***@CNAS	23-08-2007

Figura 4.35 - Lista Petiții de la Același Petiționar

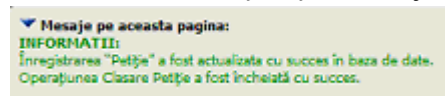
Utilizatorul selectează petiția în starea *Confirmată*, pe care dorește să o conecteze la cea curentă, și apasă comanda *Clasare/Conexare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește conexarea petiției și *Nu*, în caz contrar.

SIUI conectează petiția din tabpage-ul **Petiții de la Același Petiționar** la cea principală (dacă se apasă butonul *Da*), salvează modificările și afișează mesajul:



4.5.4. Clasarea unei petiții anonime

4.5.4.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Este selectată o petiție anonimă în starea *Înregistrată*.

4.5.4.2 Postcondiții

- După operația de clasare, petiția va trece în starea *PET_CLO – Clasată/Conexată*.

4.5.4.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

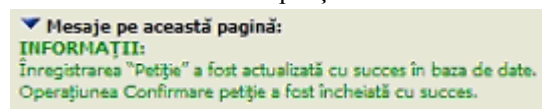
SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă comanda *Confirmare*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Operațiunea “Confirmare petiție” a fost încheiată cu succes” și clasează în mod automat petiția.



4.6. SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

4.6.1. Extinderea termenului de finalizare a unei petiții

4.6.1.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Confirmată*” (cel puțin).
- Șeful departamentului spre care a fost direcționată petiția sau înlocuitorul acestuia se loghează la aplicație

4.6.1.2 Când se efectuează operația

- În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile.

4.6.1.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul Șeful departamentului sau înlocuitorul acestuia accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

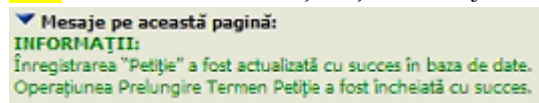
Utilizatorul selectează o petiție în starea *Confirmată* și apasă butonul *Extindere Termen*.

SIUI deschide ecranul detaliu *Extindere Termen*.

Figura 4.36 - Ecran detaliu *Extindere Termen*

Utilizatorul completează motivul, pentru care este necesară prelungirea termenului și apasă comanda *Extindere termen*.

SIUI salvează modificările și afișează mesajul:



Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul *Petiție*.

4.6.2. Refuz de soluționare a unei petiții

4.6.2.1 Precondiții

- Angajatul căruia i-a fost alocată petiția spre soluționare este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Repartizată*”.

4.6.2.2 Postcondiții

- După “respingere” soluția respectivă va trece automat în starea *SOL_REJ - Rejectată* și vor exista doar drepturi de *Vizualizare* asupra ei.

4.6.2.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

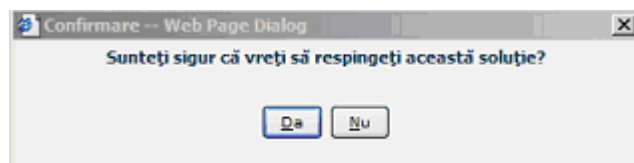
SIUI afișează lista alocărilor facute pâna în prezent, pentru petiția selectată.



Figura 4.37 - Soluție în starea *Alocată*

Utilizatorul selectează înregistrare din listă care are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Alocată*” și apasă comanda *Respingere*.

SIUI afișează o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să respingă respectiva soluție și *Nu*, în caz contrar.

SIUI respinge soluția (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul: “Operațiunea Respingere soluție a fost încheiată cu succes”. Starea soluției va deveni *Confirmata*.

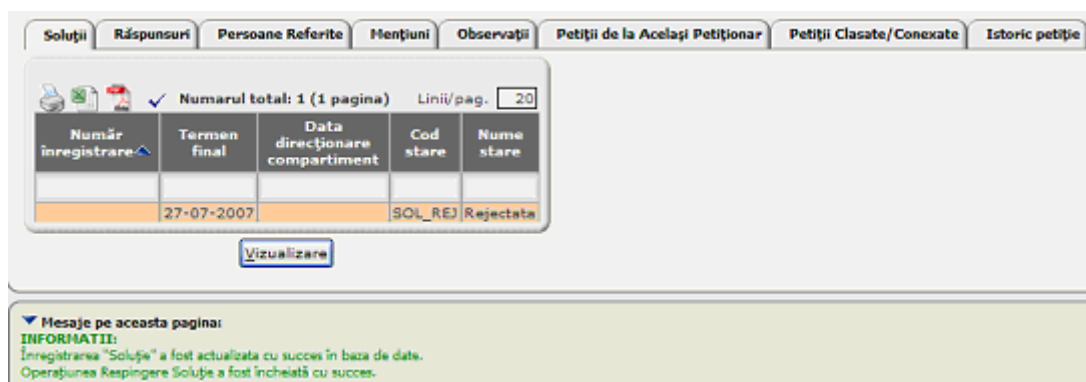
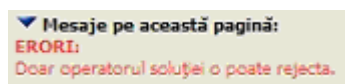


Figura 4.38 - Soluție în starea *Rejectată*

4.6.2.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru soluționarea acestei petiții – în acest caz respingerea ei, sistemul afișează mesajul de eroare:



4.6.3. Acceptare de soluționare a unei petiții

4.6.3.1 Precondiții

- Angajatul cărui i-a fost alocată petiția spre soluționare este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Repartizată*”.

4.6.3.2 Postcondiții

- După “acceptare” soluția respectivă va trece automat în starea *SOL_ACC – Acceptată*, iar asupra ei vor exista drepturi de *Modificare*.
- După *acceptarea* soluției, petiția respectivă va trece automat în starea *PET_INS – În soluționare*.

4.6.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția dorită și apasă comanda *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

SIUI afișează lista alocărilor făcute pâna în prezent, pentru petiția selectată.

Soluții	Răspunsuri	Persoane Referite	Mențiuni	Observații	Petiții de la Același Petiționar	Petiții Clasate/Conexate	Istoric petiție
Numarul total: 2 (1 pagina) Linii/pag. 20							
Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare			
	27-07-2007		SOL_REJ	Rejectata			
	27-07-2007		SOL_ALC	Alocata			
<input type="button" value="Respingere"/> <input type="button" value="Acceptare"/> <input type="button" value="Vizualizare"/>							

Figura 4.39 - Lista alocărilor pentru o petiție

Utilizatorul selectează înregistrare din listă, care are valoarea câmpului *Nume stare* = "Alocată" și apasă comanda *Acceptare*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: "Operațiunea *Acceptare soluție a fost încheiată cu succes*". Starea soluției va deveni *Acceptată*.

Soluții	Răspunsuri	Persoane Referite	Mențiuni	Observații	Petiții de la Același Petiționar	Petiții Clasate/Conexate	Istoric petiție
Numarul total: 2 (1 pagina) Linii/pag. 20							
Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare			
	27-07-2007		SOL_REJ	Rejectata			
	27-07-2007		SOL_ACC	Acceptata			
<input type="button" value="Modifica"/>							
Mesaje pe aceasta pagina: INFORMATII: Înregistrarea "Soluție" a fost actualizata cu succes în baza de date. Operațiunea <i>Acceptare soluție a fost încheiată cu succes</i> .							

Figura 4.40 - Soluție în starea *Acceptată*

4.6.4. Completarea soluției unei petiții

4.6.4.1 Precondiții

- Angajatul căruia i-a fost alocată petiția spre soluționare este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „În soluționare”.

4.6.4.2 Postcondiții

- După *completarea* soluției și *confirmarea* ei, soluția respectivă va trece automat din starea *SOL_ACC* - *Acceptata* în starea *SOL_CNF* – *Confirmată*.

4.6.4.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Petiții propuse spre soluționare**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „În soluționare” și apasă butonul *Modifica*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare, împreună cu tab-page-urile: *Soluții*, *Mențiuni*, *Observații*.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

SIUI afișează lista alocărilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată.

Utilizatorul alege din listă înregistrare care are valoarea câmpului *Nume stare* = "Acceptată" și apasă buton „*Modifică*”.

SIUI deschide ecranul *Soluții*, în mod de lucru adăugare și afișează butoanele disponibile: “*Salvează*”, “*Renunță la modificări*”, “*Înapoi*” și “*Confirmare*”, precum și tab-page-ul *Temeiuri legale*.

The screenshot shows the 'Soluții' form with the following data:

- Număr înregistrare: [Empty]
- Text început: [Empty]
- Text sfârșit: [Empty]
- Data direcționare compartiment: --
- Data acceptare soluționare: 27-07-2007
- Operator soluție: MANAGER1 Manole Marin
- Operator compartiment: MANAGER1 Manole Marin
- Stare: SOL_ACC Acceptată
- Termen rezolvare: 27-07-2007
- Data repartizare operator: 27-07-2007
- Termen finalizare: --

Buttons: Salveaza, Renunta la modificari, Inapoi, Confirmare, Tipărire, Import soluție

Temeiuri Legale

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

Cod temei legal: [Empty] Text temei legal: [Empty]

Nu au fost gasite rezultate

Buttons: Nou, Modifica, Sterge

Figura 4.41 - Completare soluție acceptată

Utilizatorul completează câmpurile dorite și se apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “*Înregistrarea ‘Soluție’ a fost actualizată cu succes în baza de date.*”

Utilizatorul adaugă cel puțin un temei legal pentru soluție, prin adăugare de înregistrări în tab-page-ul *Temeiuri Legale*. Se apasă butonul *Nou*, aferent tab-page-ului *Temeiuri Legale*.

SIUI deschide ecranul *Temeiuri Legale*, în mod de lucru adăugare.

The screenshot shows the 'Temeiuri Legale' form in 'Adăugare' mode. The top section is identical to Figure 4.41. The 'Temeiuri Legale' section is active and shows:

- Text început: [Empty]
- Temei legal: [Empty] + [Add icon]
- Text sfârșit: [Empty]

Buttons: Salveaza, Inapoi

Figura 4.42 - Adăugare temei legal la o soluție

Utilizatorul apasă butonul pentru a alege un temei legal .

SIUI deschide lista de temeuri legale

Utilizatorul selectează un temei legal și apasă butonul *Selectează*

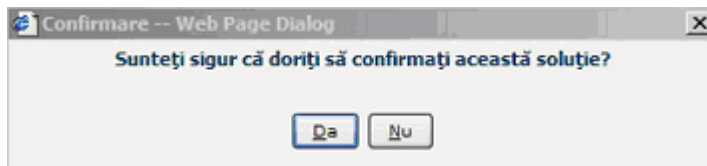
SIUI completează temeiul legal ales

Utilizatorul apasă butonul *Salvează*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea “Temei legal soluție” a fost adăugată cu succes în baza de date.”.

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi* (corespunzător tab-page-ului *Temeiuri Legale*), apoi *confirmă* soluția – prin apăsarea butonului *Confirmare*, aferent tab-page-ului *Soluții*.

SIUI afișează o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să confirme soluția petiției și *Nu*, în caz contrar.

SIUI salvează înregistrarea (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul: “Înregistrarea “Soluție” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea Confirmare soluție a fost încheiată cu succes”. Starea soluției va deveni *Confirmată* .

Cod temei legal	Text temei legal
131	legea 131 din 15 ianuarie 2002

▼ Mesaje pe aceasta pagina:
INFORMAȚII:
 Înregistrarea "Soluție" a fost actualizată cu succes în baza de date.
 Operațiunea Confirmare soluție a fost încheiată cu succes.

Figura 4.43 - Soluție în starea *Confirmată* (1)

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*, corespunzător tab-page-ului *Soluții*.

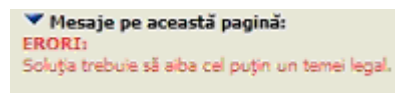
SIUI reafixează lista alocărilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată. Se observă că, starea soluției asupra căreia s-au făcut actualizări, a trecut în *Confirmată*.

Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare
	27-07-2007		SOL_REJ	Rejectata
	27-07-2007		SOL_CNCF	Confirmata

Figura 4.44 - Soluție în starea *Confirmată* (2)

4.6.4.4 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă nu este completat temeiul legal care stă la baza soluției, sistemul nu permite confirmarea soluției, afișând un mesaj de atenționare:



4.6.5. Completarea soluției unei petiții prin alegerea unei soluții memorate anterior

4.6.5.1 Precondiții

- Angajatul căruia i-a fost alocată petiția spre soluționare este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „În soluționare”.

4.6.5.2 Postcondiții

- După *completarea* soluției și *confirmarea* ei, soluția respectivă va trece automat din starea *SOL_ACC - Acceptata* în starea *SOL_CNCF - Confirmată*.

4.6.5.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Petiții propuse spre soluționare**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „În soluționare” și apasă butonul *Vizualizare*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare, împreună cu tab-page-urile: *Soluții, Mențiuni, Observații*.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

SIUI afișează lista alocărilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată.

Utilizatorul alege din listă înregistrare care are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Acceptată*” și apasă buton „*Modifică*”.

SIUI deschide ecranul *Soluții*, în mod de lucru adăugare și afișează butoanele disponibile: “*Salvează*”, “*Renunță la modificări*”, “*Înapoi*” și “*Confirmare*”, precum și tab-page-ul *Temeiuri legale*. (Vezi Figura 3.42)

Utilizatorul apasă butonul *Import Solutie*.

SIUI deschide fereastra ce permite alegerea soluției.

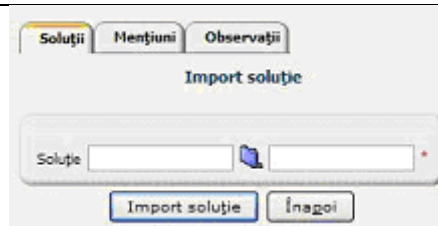


Figura 4.45 - Tabpage Solutii - Import soluție

Utilizatorul apasă butonul pentru a alege o soluție.

SIUI deschide lista de soluții memorate anterior. O soluție este identificată prin : *Număr înregistrare, Termen final, Nume operator soluție, Cod stare, Nume stare, Număr înregistrare petiție și Subiect.*

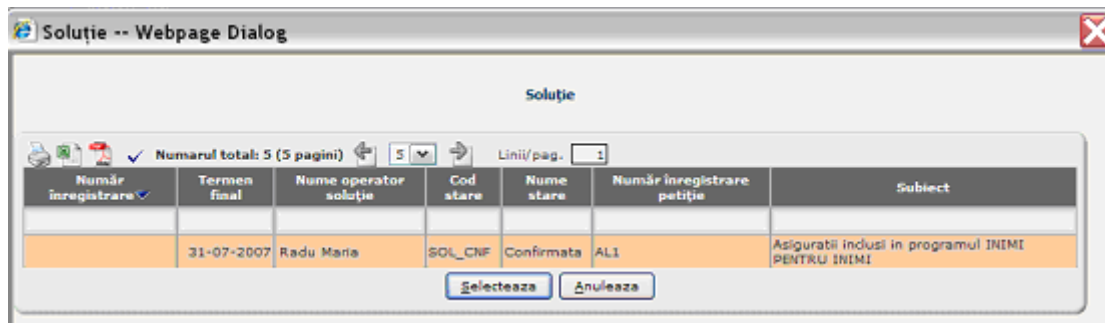


Figura 4.46 - Import soluție

Utilizatorul selectează o soluție și apasă butonul *Selecteaza*

SIUI completează soluția aleasă

Utilizatorul apasă butonul *Import Soluție* din tabpageul *Soluții*

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: "Operațiunea 'Preluare Soluție' a fost încheiată cu succes."

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*

SIUI deschide tabpageul de detaliu *Soluții*, în care câmpurile *Text început* și *Text sfârșit* sunt completate, iar în tabpageul de temeuri legale au fost adăugate cele ale petiției selectate

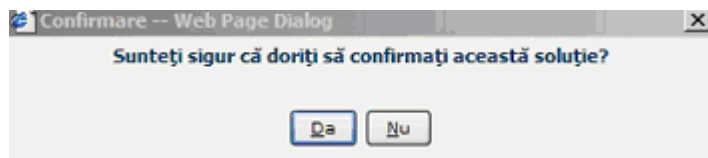
The screenshot shows a web application interface for managing solutions. At the top, there are tabs for 'Soluții', 'Mențiuni', and 'Observații'. The main form contains several input fields and date pickers. Below the form is a 'Temeuri Legale' section with a table of legal issues.

Cod temei legal	Text temei legal
456	legea 456/2001

Figura 4.47 - Adăugare *temei legal* la o soluție prin import soluție

Utilizatorul confirmă soluția – prin apăsarea butonului *Confirmare*, aferent tab-page-ului *Soluții*.

SIUI afișează o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să confirme soluția petiției și *Nu*, în caz contrar.

SIUI salvează înregistrarea (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul: “Înregistrarea “Soluție” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea Confirmare soluție a fost încheiată cu succes”. Starea soluției va deveni *Confirmată*.

(vezi Figura 3.44.)

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*, corespunzător tab-page-ului *Soluții*.

SIUI reafișează lista alocațiilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată. Se observă că, starea soluției asupra căreia s-au făcut actualizări, a trecut în *Confirmată*.

(vezi Figura 3.45)

4.6.6. Memorarea unei soluții

4.6.6.1 Precondiții

- Angajatul cărui a fost alocată petiția spre soluționare este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „În soluționare” cu soluție „Confirmată”

4.6.6.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Petiții propuse spre soluționare**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „În soluționare” și apasă butonul *Vizualizare*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare, împreună cu tab-page-urile: *Soluții*, *Mențiuni*, *Observații*.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

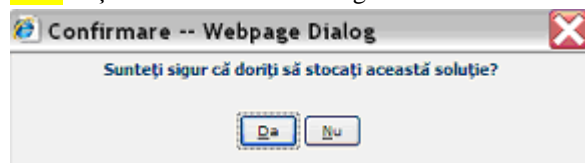
SIUI afișează lista alocațiilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată.

Utilizatorul alege din listă înregistrare care are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmată*” și apasă buton „*Modifică*”.

SIUI deschide ecranul *Soluții*, în mod de lucru adăugare și afișează butoanele disponibile: “*Stocare soluției*”, “*Înapoi*” și “*Tiparire*”, precum și tab-page-ul *Temeiuri legale*. (Figura 3.44.)

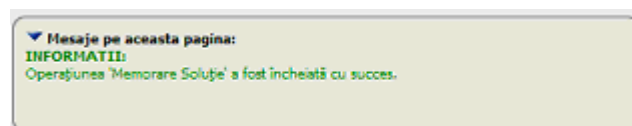
Utilizatorul apasă butonul *Stocare soluției*.

SIUI afișează o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să stocheze soluția petiției și *Nu*, în caz contrar.

SIUI salvează înregistrarea (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul:



4.6.7. Finalizarea soluției unei petiții / Finalizarea petiției

4.6.7.1 Precondiții

- Șeful departamentului de relații cu publicul este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „În soluționare”.
- Petiția are o soluție care a fost editată, confirmată, dar nu și finalizată.

4.6.7.2 Postcondiții

- După *finalizare* soluției, starea acesteia devine “*Finalizată*”, iar cea a petiției devine “*Soluționată*”.
- După *finalizarea* petiției, starea acesteia devine “*Finalizată*”.

4.6.7.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „În soluționare” și apasă butonul *Vizualizare*.

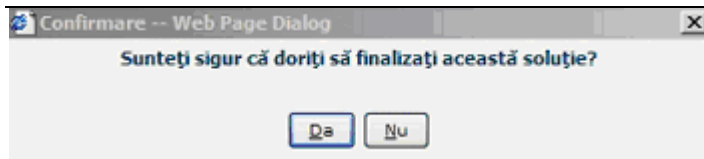
SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții*.

SIUI afișează lista alocațiilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată.

Utilizatorul alege din listă înregistrare care are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmată*” și apasă comanda *Finalizare*.

SIUI afișează o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să finalizeze soluția petiției și *Nu*, în caz contrar.

SIUI salvează înregistrarea (dacă va alege *Da*) și afișează mesajul: “Operațiunea Finalizare soluție a fost încheiată cu succes”. Starea soluției devine “*Finalizată*”, iar cea a petiției devine “*Soluționată*”.



Figura 4.48 - Soluție în starea *Finalizată*

Utilizatorul apasă butonul “*Finalizare*”, aferent ecranului *Petiție*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Operațiunea Finalizare petiție a fost încheiată cu succes”. Starea petiției devine “*Finalizată*”.

Petiție

Număr înregistrare: 1234 Tip: Sesiune Anonimă:
 Nume autor: Pecet Nicolae ION Tip autor: Persoana fizică Cod autor:
 Nume deponent: Tip deponent: Persoana fizică Cod deponent:
 Județ autor: B Localitate autor: BUCUREȘTI Stradă autor: 1 Decibel:
 Detalii adresă autor: nr.14 sect.2
 Județ răspuns: Localitate răspuns: Stradă:
 Adresă răspuns:
 Categorie: C10.1 Asigurați care-si procura in nume propriu endoproteze, cristaline, solicita CNAS decontarea acestora
 Instituție inițiată:
 Data înregistrare: 25-07-2007 Termen final: 25-08-2007
 Compartiment: D1 DEP CNAS 1
 Responsabil soluționare: INLOCUITOR 1 Radu Maria
 Subiect: Proteza dentara
 Text: Asigurați care-si procura in nume propriu endoproteze.
 Compartiment direcționare:
 Data început: * * Data sfârșit: * * Stare: PET_FIN Finalizata
 Angajat: MANAGER1 Radu Maria

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

Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare
	02-08-2007		SOL_FIN	Finalizata

Mesaje pe aceasta pagină:
INFORMAȚII:
 Înregistrarea "Petiție" a fost actualizată cu succes în baza de date.
 Operațiunea Finalizare petiție a fost încheiată cu succes.

Figura 4.49 - Petiție în starea *Finalizată*

4.6.7.4 Rezolvarea eventualelor probleme

Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru finalizarea acestei petiții, sistemul afișează mesajul de eroare:

Mesaje pe această pagină:
ERORI:
 Doar șeful compartimentului unde e repartizată petiția poate finaliza soluția.

4.6.8. Vizualizarea/ Tipărirea unei soluții

4.6.8.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „În soluționare” (cel puțin).

4.6.8.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „În soluționare” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Soluții* și apasă butonul *Vizualizare*.

SIUI deschide ecranul detaliu al soluției selectate.

Figura 4.50 - Tipărire soluție

Utilizatorul apasă butonul *Tipărire*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să tipărească respectiva soluție și *Nu*, în caz contrar.

SIUI deschide, în format PDF, soluția ce urmează a fi tipărită.

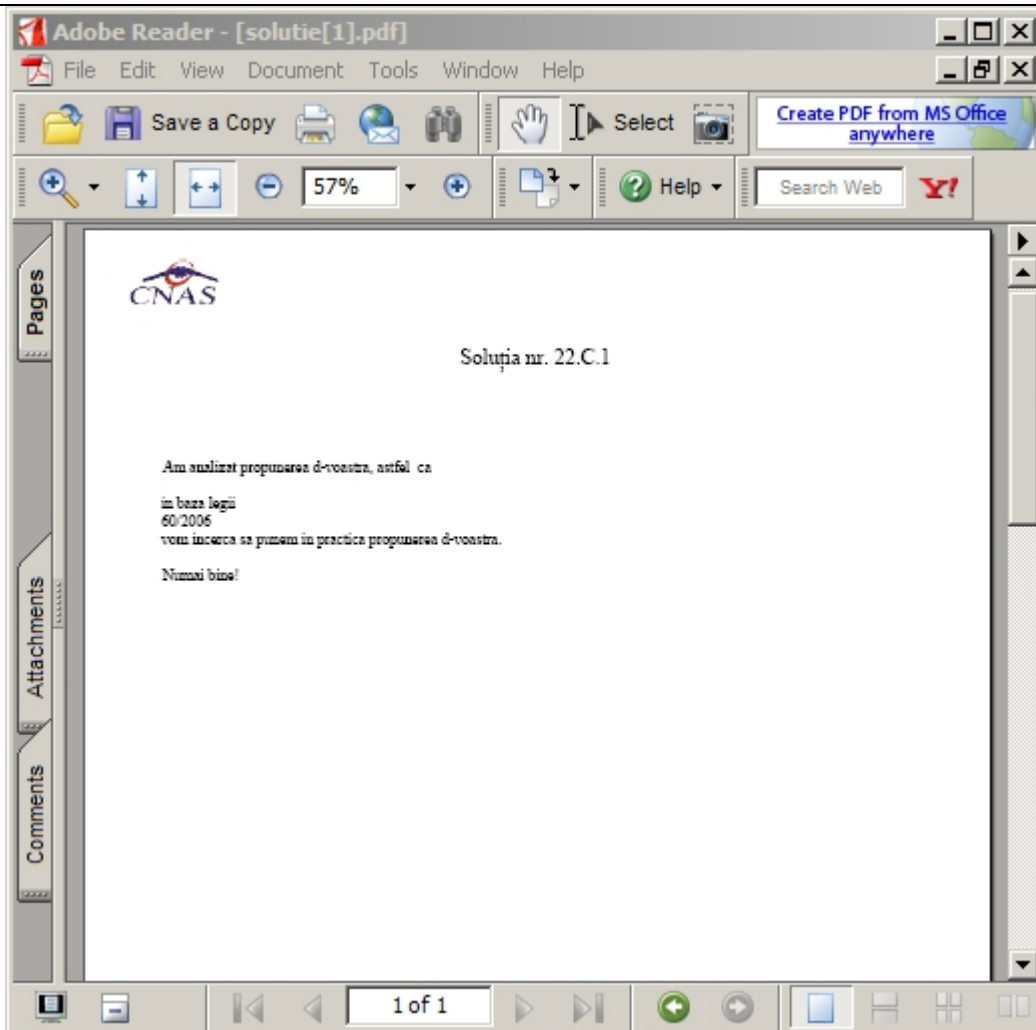


Figura 4.51 - Soluție afișată pentru tipărire

4.6.9. Anularea unei soluții

4.6.9.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Petiția pentru care se dorește anularea soluției, se află în una din stările *În soluționare* sau *Soluționată*.
- Soluția care se dorește a fi anulată trebuie să aibă una din stările *Confirmată* sau *Finalizată*.

4.6.9.2 Postcondiții

- După *anularea soluției*, starea acesteia va deveni *SOL_CNL – Anulată*; iar starea petiției va deveni *Confirmată*.

4.6.9.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul selectează petiția căreia dorește să îi anuleze soluția și din ecranul detaliu al acesteia, accesează tab-page-ul *Soluții*.

SIUI afișează lista alocărilor facute pâna în prezent, pentru petiția selectată.

Utilizatorul alege din listă înregistrare care are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmată*” și apasă comanda *Anulare*.

SIUI afișează o fereastră ce cere confirmarea anulării soluției:



Utilizatorul alege *Da*, dacă dorește să anuleze soluția și *Nu*, în caz contrar.

SIUI salvează modificările (dacă se alege *Da*), schimbă starea soluției în *Anulată* și afișează mesajul: „Operațiunea Anulare soluție a fost încheiată cu succes.”.

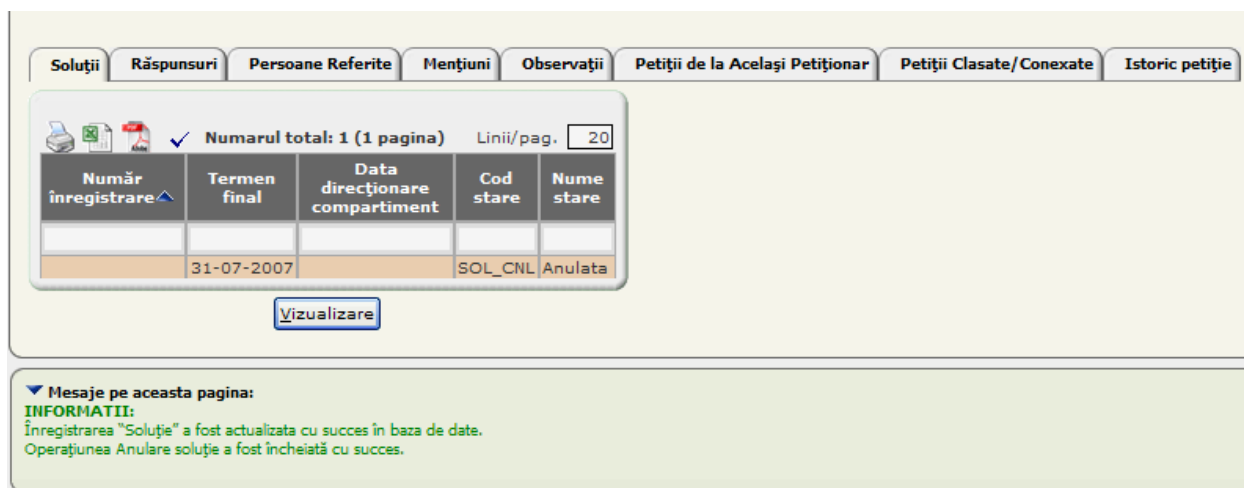


Figura 4.52 - Soluție în starea *Anulată*

4.6.10. Redirecționarea unei petiții în starea *Soluționată* către un alt departament

4.6.10.1 Precondiții

- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Soluționată*”.

4.6.10.2 Când se efectuează operația

- Când o petiție necesită mai multe soluții, de la diverse departamente.

4.6.10.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul (în acest caz - șeful departamentului spre care a fost direcționată petiția sau înlocuitorul acestuia se loghează la aplicație) accesează succesiv meniurile **Petiții – Petiții propuse spre soluționare**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „*Soluționată*” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă comanda *Direcționare Internă*.

SIUI deschide ecranul *Direcționare Internă Petiție*, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul alege un compartiment, selectează o dată limită pentru soluționare prin completarea câmpului *Termen rezolvare* (dacă se dorește să se facă și notificare, se va bifa caseta de validare *Notificare* și se va alege o dată pentru aceasta) și apasă comanda „*Direcționare Internă*”.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Operațiunea *Direcționare internă* petiție a fost încheiată cu succes”.

Utilizatorul apasă butonul „Înapoi”.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției. Petiția trece în starea *Direcționată Intern*.

Utilizatorul deschide petiția direcționată intern (conform pașilor anteriori) și apasă comanda *Alocare*.

SIUI salvează modificarea și afișează mesajul “Operațiunea *Alocare* petiție a fost încheiată cu succes.”

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

SIUI revine în ecranul de detaliu al petiției. Petiția trece în starea *Repartizată*.

Utilizatorul (cărui i s-a alocat petiția) realizează operația de acceptare de soluționare prin apăsarea butonului „*Acceptare*”, aferent tab-page-ului *Soluții*.

SIUI salvează modificarea și afișează mesajul: “Înregistrarea “*Soluție*” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Acceptare soluție* a fost încheiată cu succes.” Starea soluției devine “*Acceptată*”.

Utilizatorul realizează operația de completare a soluției prin editarea acesteia în mod corespunzător, salvare și *Confirmare*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea “*Soluție*” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Confirmare soluție* a fost încheiată cu succes” Starea soluției devine “*Confirmată*”.

Utilizatorul apasă butonul “*Finalizare*” aferent tab-page-ului *Soluții*.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Operațiunea *Finalizare soluție* a fost încheiată cu succes.” Starea soluției devine “*Finalizată*”.

4.7. GESTIUNEA RĂSPUNSURILOR

4.7.1. Generarea răspunsului

4.7.1.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Finalizată*”.

4.7.1.2 Postcondiții

- După *generarea* răspunsului, starea acestuia devine *ANS_GEN* = “*Răspuns generat*”.
- După *confirmarea* răspunsului, starea acestuia devine *ANS_CNF* = “*Confirmat*”; iar răspunsul nu mai poate fi modificat.
- Petiția va trece în starea *PET_CNF* - *Cu soluție confirmată*, după confirmarea răspunsului.

4.7.1.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „*Finalizată*” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Răspunsuri*.

SIUI afișează lista răspunsurilor.

Utilizatorul selectează înregistrare din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = “*Editabilă*” și apasă butonul „*Modifică*”.

SIUI deschide ecranul de detaliu al răspunsului selectat, în modul de lucru actualizare.

Figura 4.53 - Ecran detaliu răspuns, în starea *Editabilă*

Utilizatorul apasă comanda *Generare*.

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

Figura 4.54 - Ecran *Generare răspuns*

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

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul „Operațiunea *Generare răspuns a fost încheiată cu succes*”. Starea răspunsului devine “*Răspuns generat*”.

Utilizatorul apasă butonul „*Înapoi*”, pentru revenire din ecranul *Generare Răspuns* și mai completează dacă consideră necesar restul câmpurilor, după care apasă butonul “*Salvează*”.

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

Utilizatorul apasă butonul „*Înapoi*”, aferent tab-page-ului *Răspunsuri*.

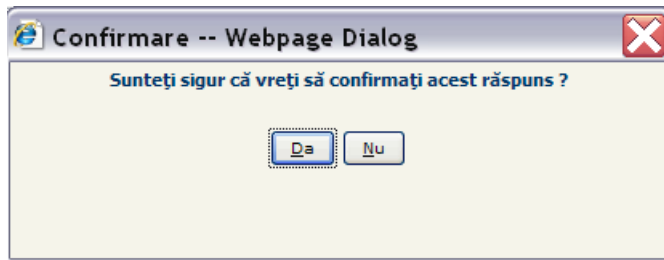
SIUI afișează lista răspunsurilor. Înregistrare din listă are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Răspuns generat*”, iar butoanele disponibile pentru aceasta sunt „*Confirmare*” și „*Modifică*”.

Data adăugare	Data expediere	Autor expediere	Cod stare	Nume stare	Out number
19-07-2007	30-07-2007	Popescu Mihai	ANS_GEN	Raspuns generat	

Figura 4.55 - Lista răspunsurilor unei petiții

Utilizatorul apasă comanda *Confirmare*.

SIUI deschide o fereastră de dialog:



Utilizatorul va alege *Da*, dacă dorește să confirme răspunsul respectiva soluție și *Nu*, în caz contrar.

SIUI încheie definitiv perioada de editare răspuns (dacă se alege *Da*). După această acțiune nu se mai poate modifica răspunsul și se poate înregistra expedierea. Sistemul salvează înregistrarea și afișează mesajul „Operațiunea confirmare răspuns a fost încheiată cu succes”.

Starea Petiției devine *Cu solutie confirmata*.

Data adăugare	Data expediere	Autor expediere	Cod stare	Nume stare	Out number
19-07-2007	30-07-2007	Popescu Mihai	ANS_CNF	Confirmat	

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

Figura 4.56 - Răspuns, în starea *Confirmat*

4.7.2. Vizualizarea/ Tipărirea răspunsului

4.7.2.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „*Cu soluție confirmată*”, având un răspuns în starea „*Confirmat*”.

4.7.2.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „*Cu soluție confirmată*” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Răspunsuri*.

SIUI afișează lista răspunsurilor.

Utilizatorul selectează înregistrare din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmat*” și se apasă butonul „*Modifică*”.

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

Figura 4.57 - Vizualizare conținut răspuns

Utilizatorul accesează link-ul “Vizualizare conținut”.

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

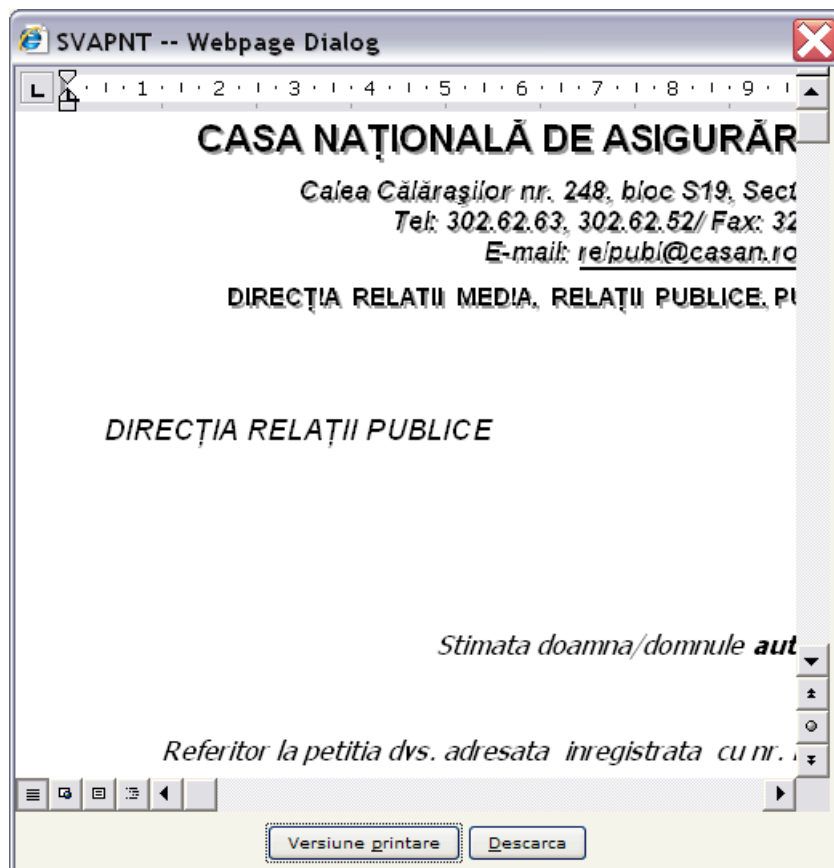


Figura 4.58 - Afișare răspuns

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.

4.7.3. Expedierea răspunsului

4.7.3.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Este selectată o petiție în starea „Cu soluție confirmată”.

4.7.3.2 Postcondiții

- După *expedierea* răspunsului, starea acestuia devine *ANS_SNT* = “Răspuns trimis”.
- Petiția va trece în starea *PET_WSN* - *Cu înștiințare transmisă*, după expedierea răspunsului.

4.7.3.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „Cu soluție confirmată” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Răspunsuri*.

SIUI afișează lista răspunsurilor.

Utilizatorul selectează înregistrare din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmat*” și apasă butonul „*Marcare trimitere*” (vezi *Figura 4.47*).

SIUI propune ca număr de ieșire al petiției numărul de înregistrare al acesteia.

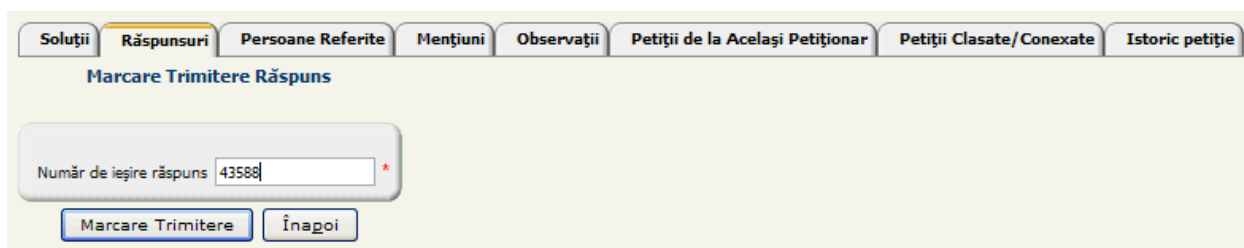


Figura 4.59 - Modificare număr de ieșire

Utilizatorul poate modifica, dacă dorește, numărul de ieșire și apoi apasă butonul „*Marcare trimitere*”

SIUI efectuează operația de expediere. Răspunsul trece în starea “*Răspuns trimis*”, iar petiția trece în starea “*Cu înștiințare transmisă*”.

Soluții Răspunsuri Persoane Referite Mențiuni Observații Petiții de la Același Petiționar Petiții Clasate/Conexate Istoric petiție

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

Data adăugare	Data expediere	Autor expediere	Cod stare	Nume stare	Out number
19-07-2007	31-07-2007	Popescu Mihai	ANS_SNT	Raspuns trimis	43588

Vizualizare

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

Figura 4.60 - Răspuns trimis/ expedit

4.7.4. Anularea răspunsului

4.7.4.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Dacă a fost înregistrată expedierea răspunsului, atunci această acțiune nu mai este posibilă.
- Este selectată o petiție în starea „Cu soluție confirmată”, având un răspuns în starea „Confirmat”.

4.7.4.2 Postcondiții

- După anularea răspunsului, starea acestuia devine *ANS_CNL* = “Anulat”.
- Starea petiției, după anularea răspunsului devine *Finalizată*.

4.7.4.3 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în starea „Cu soluție confirmată” și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul accesează tab-page-ul *Răspunsuri*.

SIUI afișează lista răspunsurilor.

Utilizatorul selectează înregistrare din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = “Confirmat”, apasă butonul „Anulare” și confirmă intenția de anulare.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul „Operațiunea Anulare răspuns a fost încheiată cu succes.” Starea răspunsului devine “Anulat”.

Soluții Răspunsuri Persoane Referite Mențiuni Observații **Petiții de la Același Petiționar** Petiții Clasate/Conexate Istoric petiție

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

Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare
	26-07-2007		SOL_CNL	Anulata

Vizualizare

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

Figura 4.61 - Răspuns în starea *Anulat*

4.8. ANULAREA PETIȚIILOR

4.8.1. Vizualizarea petițiilor anulate

4.8.1.1 Precondiții

- Să existe cel puțin o petiție anulată existentă în sistem.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Operatorul de petiții sau șeful de departament este logat în aplicație.

4.8.1.2 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții – Petiții anulate**.

SIUI afișează ecranul principal *Petiții Anulate*, în care este prezentată sub formă tabelară lista petițiilor anulate înregistrate în sistem, iar în partea de jos a ecranului tab-page-urile: *Soluții*, *Răspunsuri*, *Persoane referite*, *Mențiuni* și *Observații* (cu posibilitatea de vizualizare a informațiilor din fiecare dintre aceste tab-page-uri).

Petiții Anulate

Numărul total: 2 (2 pagini) Linii/pag. 1

Număr înregistrare	Cod tip	Nume tip	Nume autor	Tip autor	Cod autor	Cod categorie	Nume categorie	Data înregistrare	Cod compartiment	Nume compartiment	Subiect	Cod stare	Nume stare	Cod angajat	Nume angajat	Termen final
43532	SES	Sesizare	Marin Gabriel	Persoana fizică		C7.1	Lista farmacilor din Bucuresti aflate in contract cu CASMB, CAS AOPSNAJ, care elibereaza medicamente compensate si gratuite, zilnic, si medicamente pentru beneficiari legi speciale, copii, gravide.	31-07-2007	D1	DEP CNAS 1	Lista farmacilor din Bucuresti aflate in contract cu CASMB	PET_CNL	Anulata	MANAGER1	POPR Florin	30-08-2007

Vizualizare

Soluții Răspunsuri Persoane Referite Mențiuni Observații

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

Număr înregistrare	Termen final	Data direcționare compartiment	Cod stare	Nume stare
Nu au fost gasite rezultate				

Vizualizare

Figura 4.62-Listă petiții anulate

Utilizatorul selectează o petiție și accesează comanda *Vizualizare*.

SIUI afișează ecranul de detaliu al petiției, în mod de lucru vizualizare.

Figura 4.63 - Ecran detaliu petiție anulată

4.8.2. Anularea unei petiții

4.8.2.1 Precondiții

- Șeful departamentului de relații cu publicul este logat în aplicație.
- Nu pot fi vizualizate petiții care fac referire la persoana operatorului.
- Anularea este posibilă, atunci când petiția are una din stările următoare: *Confirmată*, *Direcționată Intern*, *Soluționată*, *Cu răspuns standard*, *Finalizată* sau *Cu soluție confirmată*.

4.8.2.2 Postcondiții

- După *anularea petiției*, starea acesteia devine *PET_CNL = "Anulat"*.

4.8.2.3 Când se efectuează operația

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

4.8.2.4 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă Petiții**.

SIUI deschide ecranul *Petiții* cu lista de cereri, sesizări, propuneri și reclamații filtrată în funcție de drepturile utilizatorului.

Utilizatorul alege din listă o petiție în una din stările *Confirmată*, *Direcționată Intern*, *Soluționată*, *Cu răspuns standard*, *Finalizată* sau *Cu soluție confirmată* și apasă butonul *Modifică*.

SIUI deschide ecranul de detaliu al petiției selectate, în mod de lucru actualizare.

Utilizatorul apasă butonul *Anulare* și se confirmă intenția de anulate.

SIUI salvează modificarea și afișează mesajul:

▼ Mesaje pe această pagină:
INFORMAȚII:
 Înregistrarea "Petiție" a fost actualizată cu succes în baza de date.
 Operațiunea Anulare petiție a fost încheiată cu succes.

Sistemul deschide ecranul *Petiții* și se observa că în tabel lipsește petiția anulată.

Pentru a verifica:

Utilizatorul accesează succesiv meniurile *Petiții – Petiții Anulate*.

SIUI deschide ecranul *Petiții anulate*, în care se regăsește petiția anulată mai sus și unde se pot vizualiza detaliile acesteia.

4.8.2.5 Rezolvarea eventualelor probleme

- 1.) Dacă operatorul nu are drepturile necesare pentru anularea acestei petiții, sistemul afișează mesajul de eroare: "**Utilizatorul curent nu are dreptul să facă aceasta operație.**". Persoana autorizată să facă această modificare este doar șeful de departament sau inlocuitorul acestuia.

4.9. MESAJE DE NOTIFICARE

4.9.1. Vizualizarea mesajelor (notificărilor)

4.9.1.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.

4.9.1.2 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 curenta.

Notificare interna utilizator			
✓ Numarul total: 72 (15 pagini) 1 Lini/pag. 5			
Data trimitere notificari	Subiect	Mesaj	Data citire notificare
20-07-2007	confirmare petitie	Petiția cu numărul PET 001 , înregistrată pe data de 2007-07-20 00:00:00.0 a fost confirmată !	
20-07-2007	înregistrare petitie	Petiția cu numărul PET 001 a fost înregistrată în departamentul dep 2 .	
19-07-2007	directionare interna rem	directionare interna rem a 123451	19-07-2007
19-07-2007	directionare interna	directionare interna a petitiilor 123451	19-07-2007
19-07-2007	alocare petitie	Petiția cu numărul TEST 01 , a fost alocată	

Figura 4.64 - Listă notificări

4.9.2. Citirea notificărilor

4.9.2.1 Precondiții

- Operatorul de petiții este logat în aplicație.

4.9.2.2 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.

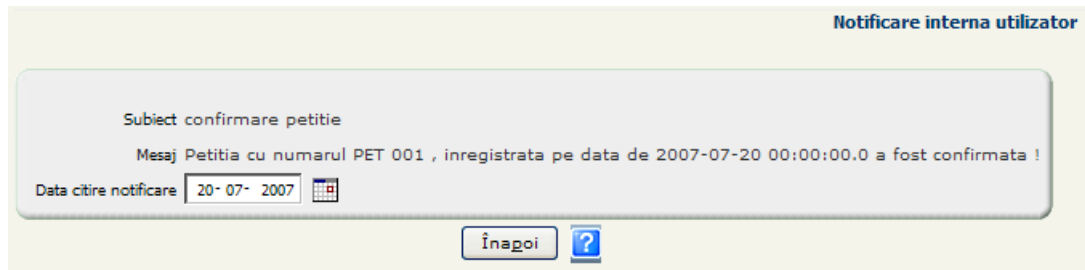


Figura 4.65 - Ecran detaliu Notificari

Utilizatorul apasă butonul *Înapoi*.

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

Data trimitere notificari	Subiect	Mesaj	Data citire notificare
20-07-2007	confirmare petitie	Petitia cu numarul PET 001 , inregistrata pe data de 2007-07-20 00:00:00.0 a fost confirmata !	20-07-2007
20-07-2007	inregistrare petitie	Petitia cu numarul PET 001 a fost inregistrata in departamentul dep 2 .	
19-07-2007	directionare interna rem	directionare interna rem a 123451	19-07-2007
19-07-2007	directionare interna	directionare interna a petitiei 123451	19-07-2007
19-07-2007	alocare petitie	Petitia cu numarul TEST 01 , a fost alocata	

Figura 4.66 - Lista tuturor notificărilor

5. GENERAREA LUNARĂ A RAPOARTELOR

5.1. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CJAS

5.1.1. Raport *Sinteză petiții* CJAS

5.1.1.1 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții – Rapoarte - Sinteză Petitii** .

SIUI afișează ecranul de detaliu *Sinteză Petitii* :

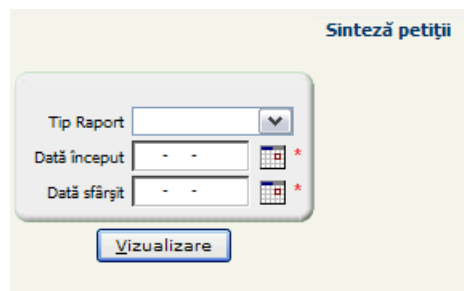


Figura 5.1 - Ecran detaliu Sinteză Petitii

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). Acesta cuprinde sinteza privind activitatea departamentului relații publice din cadrul CAS-ului de unde se generează raportarea, numărul de petiții fiind împărțit în funcție de categoriile petițiilor din perioada respectivă.

**Casa Națională de Asigurări de Sănătate
Compartiment Relații Publice**

**Sinteză Petiții
in perioada 01/01/2007 - 31/01/2007**

Teme	Petiții
Contribuabil care nu si-a platit asigurarea de sanatate	0
- Contribuabilul a platit 25% din suma datorat	0
- Contribuabilul a platit 50% din suma datorata	0
Modalitati de asigurare, depunere declaratii	3
- Asigurari cu sau fr venit solicit informarii privind modalitatea de asigurare	1
- Cetenii strini solicit informarii privind plata CASS	0
- Angajatorii solicit detalii privind noile formulare de declaratii/programul	1
- Furnizorii de servicii medicale (medici de familie, medici specialiti farmacisti,	1
Programe de sanatate (Hepatita, Oncologie, Diabet), Protocoale	7
- Asigurarii inclui în programul INIMI PENTRU INIMI solicit detalii legate de	0
- Reclamații privind imposibilitatea pacienților bolnavi de diabet de a-i procura	2
- Depunerea de dosare pentru tratamentul cu Interferon în diagnosticul de hepatit	1
- Nemulumerii ale asiguratorilor care beneficiau de tratament cu Seretide, ca nu i-l	4
Depunere concedii medicale (plata)	2
- Informații privind modalitatea de plat a concediilor medicale din luna dec.2005	2
Proteze, orteze, dispozitive medicale	2
- Modalitatea de obinere a: ghetuelor ortopedice, corset Cheneaux, cristalin,	2
- Nemulumerii ale asiguratorilor privind întocmirea listei de ateptare, pe perioade	0
Îngrijiri la domiciliu	0
- Firme care asigur îngrijiri la domiciliu cu decontare din FNUASS	0
Asisten medical în ambulatoriu de specialitate	0
- Reclamații ale asiguratorilor care au fost nevoii sa-i pteasc analize de laborator	0
Medicamente în tratamentul ambulatoriu	0
- Lista farmaciilor din Bucureti aflate în contract cu CASMB, CAS AOPSNAJ, care	0
Asisten medicala stomatologic	0
- Solicitri de proteze dentare gratuite pentru adulti	0
Medicin primar	1
- Modalitatea prin care poate fi schimbat medicul de familie	1
- Necunoaterea legislaiei de ctre unii medici de familie, privind tratamentul	0
Asisten medical spitaliceasc	1
- Asigurari care-i procur în nume propriu endoproteze, cristaline, solicit CNAS	1

22/01/2007

- PET02001

Pagina 1 / 2

Figura 5.2 - Vizualizare (parțială) raport Sinteză petiții CJAS

5.2. VIZUALIZARE RAPOARTE LA NIVEL CNAS

5.2.1. Raport *Sinteză națională petiții*

5.2.1.1 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții – Rapoarte - Sinteză națională petiții**.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Sinteză națională Petitii* :



Figura 5.3 - Ecran detaliu Sinteză Nationala Petitii

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). Acesta cuprinde sinteza privind activitatea departamentelor relații publice din cadrul tuturor CJAS-urilor, numărul de petiții fiind împărțit în funcție de categoriile petițiilor din perioada respectivă.

**Casa Națională de Asigurări de Sănătate
Compartiment Relații Publice**

**Sinteză Națională Petiții
in perioada 01/01/2007 - 02/02/2007**

Teme	Petiții
Contribuabil care nu si-a platit asigurarea de sanatate	0
- Contribuabilul a platit 25% din suma datorat	0
- Contribuabilul a platit 50% din suma datorata	0
Modalitati de asigurare, depunere declaraii	4
- Asigurati cu sau fr venit solicit informaii privind modalitatea de asigurare	1
- Cetenii strini solicit informaii privind plata CASS	0
- Angajatorii solicit detalii privind noile formulare de declaraii/programul	1
- Furnizorii de servicii medicale (medici de familie, medici specialiti farmacisti,	2
Programe de snitate (Hepatita, Oncologie, Diabet), Protocoale	9
- Asigurarii inclui în programul INIMI PENTRU INIMI solicit detalii legate de	0
- Reclamaii privind imposibilitatea pacienilor bolnavi de diabet de a-i procura	2
- Depunerea de dosare pentru tratamentul cu Interferon în diagnosticul de hepatit	3
- Nemulumirii ale asiguratorilor care beneficiau de tratament cu Seretide, ca nu i-l	4
Depunere concedii medicale (plata)	2
- Informaii privind modalitatea de plat a concediilor medicale din luna dec.2005	2
Proteze, orteze, dispozitive medicale	4
- Modalitatea de obinere a: ghetuelor ortopedice, corset Cheneaux, cristalin,	3
- Nemulumirii ale asiguratorilor privind întocmirea listei de ateptare, pe perioade	1
Îngrijiri la domiciliu	0
- Firme care asigur îngrijiri la domiciliu cu decontare din FNUASS	0
Asisten medical în ambulatoriu de specialitate	0
- Reclamaii ale asiguratorilor care au fost nevoii sa-i pteasc analize de laborator	0
Medicamente în tratamentul ambulatoriu	0
- Lista farmaciilor din Bucureti aflate în contract cu CASMB, CAS AOPSNAJ, care	0
Asisten medicala stomatologic	1
- Solicitri de proteze dentare gratuite pentru adulti	1
Medicin primar	1
- Modalitatea prin care poate fi schimbat medicul de familie	1
- Necunoaterea legislaiei de ctre unii medici de familie, privind tratamentul	0
Asisten medical spitaliceasc	1
- Asigurati care-i procur în nume propriu endoproteze, cristaline, solicit CNAS	1

06/02/2007

- PET02002

Pagina 1 / 2

Figura 5.4 – Vizualizare (parțială) raport Sinteză Națională Petiții

5.2.2. Raport Sintează națională detaliată

5.2.2.1 Cum se efectuează operația

Utilizatorul accesează din meniul principal **Petiții – Rapoarte - Sintează națională detaliată**.

SIUI afișează ecranul de detaliu *Sintează națională Detaliată* :

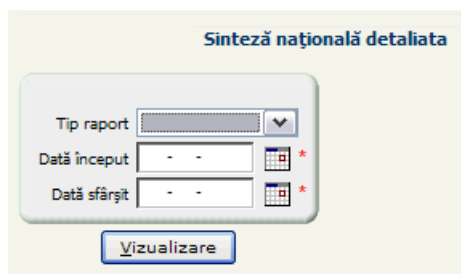


Figura 5.5 - Ecran detaliu Sinteza Nationala Detaliata

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). Acesta cuprinde sinteza privind activitatea departamentelor relații publice din cadrul tuturor CJAS-urilor, numărul de petiții din perioada respectivă fiind împărțit în funcție de categoriile principale ale petițiilor și de CJASuri.

RAPORT NATIONAL PETITII pentru perioada : 01.05.2007 31.08.2007

	AOPSNA	CAS-AB	CAS-AG	CAS-AIR	CAS-B	CAS-BC	CAS-BH	CAS-BN	CAS-BR	CAS-BT	CAS-BV	CAS-BZ	CAS-CJ	CAS-CL	CAS-CS	CAS-CT	CAS-CV	CAS-DB	CAS-DJ	CAS-GJ	CAS-GL	CAS-GR	CAS-HD	CAS-HG	CAS-HR	CAS-IF	CAS-IL	CAS-IS	CAS-MH	CAS-MM	CAS-MS	CAS-MT	CAS-OT	CAS-PH	CAS-SB	CAS-SJ	CAS-SM	CAS-SV	CAS-TL	CAS-TM	CAS-TR	CAS-VL	CAS-VN	CAS-VR	CAS-VS	CNAS	CNAS-	MLPTL	Total		
Altele	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	7		
Asistenta medicala in ambulatoriul de specialitate	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Asistenta medicala spitaliceasca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	6	
Asistenta medicala stomatologica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
Depunere concedii medicale (plata)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2		
Diverse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	8	
Ingrijiri la domiciliu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Medicamente in tratamentul ambulatoriu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2		
Medicina primara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	6		

Figura 5.6 – Vizualizare (parțială) raport Sinteza Națională Detaliată

5.2.3. Raport *Sinteză petiții* CNAS

Modalitatea de generare a raportului *Sinteză Petiții* este aceeași cu a raportului Raport *Sinteză petiții* CJAS. Raportul *Sinteză Petiții* (la CNAS) cuprinde centralizarea activității departamentului relații publice din cadrul CNAS-ului, acesta afișând numărul de petiții, împărțit în funcție de categoriile petițiilor, în conformitate cu perioada aleasă.

Casa Națională de Asigurări de Sănătate Compartiment Relații Publice	
Sinteză Petiții in perioada 01/01/2007 - 01/02/2007	
Teme	Petiții
Contribuabil care nu si-a platit asigurarea de sanatate	0
- Contribuabilul a platit 25% din suma datorat	0
- Contribuabilul a paltit 50% din suma datorata	0
Modalitati de asigurare, depunere declaraii	1
- Asigurai cu sau fr venit solicit informaii privind modalitatea de asigurare	0
- Cetenii strini solicit informaii privind plata CASS	0
- Angajatorii solicit detalii privind noile formulare de declaraii/programul	0
- Furnizorii de servicii medicale (medici de familie, medici specialiti farmaciti,	1
Programe de sntate (Hepatita, Oncologie, Diabet), Protocoale	0
- Asigurarii inclusi în programul INIMI PENTRU INIMI solicit detalii legate de	0

Figura 5.7 – Vizualizare (parțială) raport *Sinteză Petiții*

6. FLUX ÎNREGISTRARE PETIȚIE

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.
SIUI deschide ecranul *Listă petiții* cu lista de petiții înregistrate în sistem.
2. **Utilizatorul** accesează butonul *Nou*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Listă petiții*, în mod de lucru adăugare (și propune: *Data înregistrare* data curenta, calculând corespunzător *Termen de expediere*)
3. **Utilizatorul** introduce informațiile obligatorii: *Număr înregistrare* - numărul de înregistrare al petiției, *Data înregistrare* – data înregistrării petiției în sistem (sistemul propune data curenta); *Nume autor* - numele persoanei care a depus petiția; *Tip autor* – *persoană fizică sau persoană juridică*; *Detalii adresa autor*; *Subiect* – subiectul petiției; *Compartiment* - reprezintă departamentul responsabil cu soluționarea și accesează butonul *Salvează*.
SIUI completează câmpul *Angajat* cu codul și numele operatorului care efectuează operația, salvează înregistrarea în baza de date, trece ecranul de detaliu în mod de lucru modificare și afișează mesajul: „Înregistrarea „Petiție” a fost adăugată cu succes în baza de date.”

7. FLUX CONFIRMARE PETIȚIE

1. **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**.
SIUI deschide ecranul *Listă petiții* cu lista de petiții înregistrate în sistem.
2. **Utilizatorul** selectează o petiție în starea *Inregistrată* și accesează butonul *Modifica* .
SIUI deschide ecranul de detaliu *Listă petiții*, în mod de lucru modificare
3. **Utilizatorul** completează câmpurile : *Text*, *Tip*; *Categorie* și *Responsabil de soluționare* și accesează butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea în baza de date și afișează mesajul: „Înregistrarea „Petiție” a fost actualizată cu succes în baza de date.”
4. **Utilizatorul** accesează butonul *Confirmare*.
SIUI modifică starea petiției în *Confirmată* și afișează mesajul: "Înregistrarea “Petiție” a fost actualizată cu succes în baza de date . Operațiunea *Confirmare petiție* a fost încheiată cu succes."

8. FLUX ALOCARE PETIȚIE

Utilizatorul este seful sau inlocuitorul sefului departamentului responsabil cu solutionarea

- **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**, selectează o petiție în starea „*Confirmată*” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.
- **Utilizatorul** apasă butonul *Alocare*.
SIUI deschide ecranul *Alocare petiție*.
- **Utilizatorul** completează câmpurile obligatorii : *Termenul rezolvare* și *Responsabil soluționare* și apasă butonul *Aloca*.
SIUI modifică starea petiției în *Repartizată* și afișează mesajul: „Înregistrarea “Petiție” a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea Alocare petiție a fost încheiată cu succes.
- **Utilizatorul** apasă butonul *Inapoi*.
SIUI deschide ecranul de detaliu **Petiție**.

9. FLUX SOLUȚIONARE PETIȚIE

Utilizatorul este angajatul căruia îi este alocată petiția.

- **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Petiții – Petiții Propuse spre Soluționare**, selectează o petiție în starea „*Repartizata*” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.
- **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Soluții**,
SIUI afișează lista alocărilor facute până în prezent, pentru petiția selectată.
- **Utilizatorul** selectează soluția care este în starea *Alocata*, apasă butonul *Acceptare* și confirmă operația.
SIUI modifică starea soluției în *Acceptată* și starea petiției în *În soluționare* și afișează mesajul:
„Înregistrarea ‘Soluție’ a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Acceptare soluție* a fost încheiată cu succes.”
- **Utilizatorul** selectează soluția și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul detaliu *Soluții* și tab-page-ul *Temeiuri legale*.
- **Utilizatorul** completează câmpurile dorite și se apasă butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea ‘Soluție’ a fost actualizată cu succes în baza de date.”
- **Utilizatorul** accesează tab-page-ul *Temeiuri Legale*. și apasă butonul *Nou*.
SIUI deschide ecranul de detaliu *Temeiuri Legale*, în mod de lucru adăugare.

Utilizatorul alege un temei legal și apasă butonul *Salvează*.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea ‘Temei legal soluție’ a fost adăugată cu succes în baza de date.”
- **Utilizatorul** apasă butonul *Confirmare*, aferent tab-page-ului *Soluții* și confirmă operația.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: “Înregistrarea ‘Soluție’ a fost actualizată cu succes în baza de date. Operațiunea *Confirmare soluție* a fost încheiată cu succes”. Starea soluției va deveni *Confirmată*. Starea soluției va deveni *Confirmată*.

10. FLUX FINALIZARE SOLUȚIONARE

Utilizatorul este șeful sau înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea.

- **Utilizatorul** accesează succesiv meniurile **Petiții – Lista Petiții**, selectează o petiție în starea „*În soluționare*” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru actualizare.
- **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Soluții**,
SIUI afișează lista alocărilor făcute până în prezent, pentru petiția selectată.
- **Utilizatorul** selectează soluția care este în starea *Confirmată*, apasă butonul *Finalizare*, aferentă tab-page-ului **Soluții** și confirmă finalizarea soluțiilor.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: „Operațiunea Finalizare soluție a fost încheiată cu succes”. Starea soluției devine „*Finalizată*”, iar cea a petiției devine „*Soluționată*”.

11. FLUX FINALIZARE ȘI TRANSMITERE RĂSPUNS

- **Utilizatorul** (șeful sau înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea) accesează succesiv meniurile **Petiții – Listă petiții**, selectează o petiție în starea „*Soluționată*” și apasă butonul *Modifică*.
SIUI deschide ecranul de detaliu **Listă petiții**, în mod de lucru modificare.
- **Utilizatorul** (șeful sau înlocuitorul șefului departamentului responsabil cu soluționarea) accesează comanda *Finalizare* și confirmă operația.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: „Operațiunea Finalizare petiție a fost încheiată cu succes”. Starea petiției devine „*Finalizată*”.
- **Utilizatorul** accesează tab-page-ul **Răspunsuri**.
SIUI afișează lista răspunsurilor.
Utilizatorul selectează înregistrarea din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = „*Editabilă*” și apasă butonul „*Modifică*”.
SIUI deschide ecranul de detaliu al răspunsului selectat, în modul de lucru actualizare.
- **Utilizatorul** apasă comanda *Generare*.
SIUI deschide ecranul *Generare răspuns*, în modul de lucru adăugare.

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

SIUI generează un răspuns folosind șablonul ales, salvează înregistrarea și afișează mesajul „Operațiunea Generare răspuns a fost încheiată cu succes”. Starea răspunsului devine „*Răspuns generat*”.

Utilizatorul apasă butonul „*Înapoi*”, pentru revenire din ecranul *Generare Răspuns* și mai completează dacă consideră necesar restul câmpurilor, după care apasă butonul „*Salvează*”.

SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul: „Înregistrarea „Răspuns” a fost actualizată cu succes în baza de date”.

- **Utilizatorul** apasă butonul „Înapoi”, aferent tab-page-ului *Răspunsuri*.
SIUI afișează lista răspunsurilor. Înregistrare din listă are valoarea câmpului *Nume stare* = “*Răspuns generat*”.
- **Utilizatorul** apasă comanda *Confirmare* și confirmă operația.
SIUI salvează înregistrarea și afișează mesajul „Operațiunea confirmare răspuns a fost încheiată cu succes”. Starea Petiției devine *Cu soluție confirmată* și răspunsului devine *Confirmat*.
- **Utilizatorul** apasă butonul „*Marcare trimitere*” (este selectată înregistrare din listă cu valoarea câmpului *Nume stare* = “*Confirmat*”).
SIUI propune ca număr de ieșire al petiției numărul de înregistrare al acesteia.
Utilizatorul poate modifica, dacă dorește, numărul de ieșire și apoi apasă butonul „*Marcare trimitere*”.
SIUI efectuează operația de expediere. Răspunsul trece în starea “*Răspuns trimis*”, iar petiția trece în starea “*Cu înștiințare transmisă*”.

12. COMENZI DE LA TASTATURĂ

Combinajie 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+ D	Da
ALT+ N	Nu
ALT+ C	Închide
ALT+ F	Filtrează
ALT+ O	Continuă
ALT+ R	Browse
ALT+ R	Renunță la modificări
ALT+ N	Încărcare fișier