

PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRITA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		<b>Pag. 1 / 16</b>
		Exemplar nr....
Cod: PS -DTII- 02		

2 / 29.03.2024

Aprob,  
Primarul municipiului Bistrița  
**IOAN TURC**



## Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic

Cod: PS – DTII- 02  
Ediția [1] Revizia [0] Data [29.03.2024]

Verificat,  
Director executiv  
Nicolae Chirleşan

Avizat ,  
Preşedinte Comisia de Monitorizare

Elaborat,  
Consilier  
Bianca-Maria Mărtari

Viceprimar,  
Călin Stan

<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		<b>Pag. 2 / 16</b>
		Exemplar nr....
Cod: PS -DTII- 02		

## Cuprins

1. Scop .....	3
2. Domeniul de aplicare .....	3
3. Documente de referință .....	3
4. Definiții .....	3
5. Rolurile utilizatorilor din aplicație .....	4
6. Descrierea procedurii .....	4
6.1 Accesul la aplicație .....	4
6.2 Regulament privind utilizarea sistemului de ticketing .....	4
7. Responsabilități .....	11
8. Anexe .....	11
8.1 Diagrama de proces .....	11
8.2 Formular evidență modificări .....	14
8.3 Formular analiză procedură .....	14
8.4 Formular distribuire (difuzare) procedură .....	15

PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		<b>Pag. 3 / 16</b>
		Exemplar nr....
Cod: PS -DTII- 02		

## 1. Scop

Implementarea și utilizarea sistemului de ticketing, numit OsTicket, are ca obiectiv organizarea și gestionarea intervențiilor legate de echipamentele și aplicațiile informatice din instituție, semnalate compartimentului Tehnologia Informației.

Utilizarea acestei interfețe prezintă următoarele avantaje:

- îmbunătățirea procesului de planificare;
- monitorizarea activității de intervenții;
- optimizarea procesului de rezolvare a problemelor;
- transparența procesului de rezolvare a problemelor;
- determinarea domeniilor care necesită îmbunătățiri în funcție de incidente și frecvența lor.

## 2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul entității publice în vederea organizării și gestionării intervențiilor legate de echipamentele și aplicațiile informatice din instituție.

## 3. Documente de referință

- Hotărârea nr. 94/ 11.05.2023 privind aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și a Regulamentului de Organizare și Funcționare ale aparatului de specialitate al Primarului municipiului Bistrița, urmare a reorganizării acestuia și a Poliției Locale a municipiului Bistrița.

## 4. Definiții

- **Activitate procedurală**- proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate și economicitate a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice
- **Administrator** – administratorul are posibilitatea de a analiza activitatea agenților și a problemelor semnalate de către utilizatori
- **Agent** – agentul are responsabilitatea de a prelua tichetele create de către utilizator și de a le gestiona până la soluționarea problemei semnalate;



PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic  Cod: PS -DTII- 02	Revizia 0
		<i>Pag. 4 / 16</i>
		Exemplar nr....

- **Compartiment** - Direcție Generală, Direcție, Departament, Serviciu, Birou, Comisii, inclusive instituție fără personalitate juridică aflată în subordinea, coordonarea sau sub autoritatea entității;
- **Responsabil compartiment** – personalul angajat în cadrul unui compartiment din aparatul de specialitate al Primarului municipiului Bistrița; compartimentelor dintr-o entitate publică;
- **Proces**- un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite;
- **Regularitate**- caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele;
- **Resurse**- totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațional și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale;
- **Sistem de ticketing** - principiul de bază al unui sistem de ticketing este acela de a centraliza și organiza fluxul de cereri primite
- **Utilizator simplu** – rolul de utilizator îți oferă posibilitatea de a crea tichete și de a urmări evoluția lor;

## 5. Rolurile utilizatorilor din aplicație

- Rolul de utilizator simplu – rolul de utilizator îți oferă posibilitatea de a crea tichete și de a urmări evoluția lor;
- Rolul de agent – agentul are responsabilitatea de a prelua tichetele create de către utilizator și de a le gestiona până la soluționarea problemei semnalate;
- Rolul de administrator – administratorul are posibilitatea de a analiza activitatea agenților și a problemelor semnalate de către utilizatori
- 

## 6. Descrierea procedurii

### 6.1 Accesul la aplicație

Sistemul de ticketing este sub forma unei aplicații web care rulează pe un browser la adresa <http://osticket.primariabistrita.ro> (IP:192.168.100.121).

### 6.2 Regulament privind utilizarea sistemului de ticketing

- **Crearea contului**

Utilizatorii vor fi creați de către Administrator pe baza adresei de email de serviciu și a unei parole generice. Linkul de confirmare generat automat pentru validarea cererii

<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 5 / 16</b>
		Exemplar nr....

de înregistrare va fi primit pe această adresă. După validare, utilizatorul se poate autentifica în interfața sistemului de ticketing.

La confirmarea contului utilizatorul va fi nevoit să introducă o parolă formată din minim 6 caractere, iar la următoarea autentificare în cont i se va solicita schimbarea parolei, dar poate fi reintrodusă aceeași parolă. După completarea câmpurilor cu parola dorită , utilizatorul trebuie să acceseze butonul “Actualizează”.

Test, Test | Profil | Tichete (0) - Deconectare

Acasă Deschide tichet nou Tichete (0)

⚠ Pentru a continua este necesar sa schimbi parola

[Administrati informatia profilului dumneavoastra](#)

Utilizati formularele de mai jos pentru a actualiza informațiile dumneavoastra

**Informații contact**

**Adresă email \***  
osticket\_admin@primariabistrita.ro

**Nume complet \***  
Test Test

Număr de telefon  
interior: 234

**Preferințe**

Fusul orar: implicit Auto Detectează

Limba preferată: Folosește setările browser-ului

**Credențialele pentru acces**

Parola Noua: .....

Confirma Parola: .....

Actualizeaza Resetează Anulează

După încheierea acestor pași, utilizatorul se va conecta de fiecare dată pe baza adresei de email și a parolei în pagina ilustrată mai jos:

PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		<b>Pag. 6 / 16</b>
		Exemplar nr....
Cod: PS -DTII- 02		

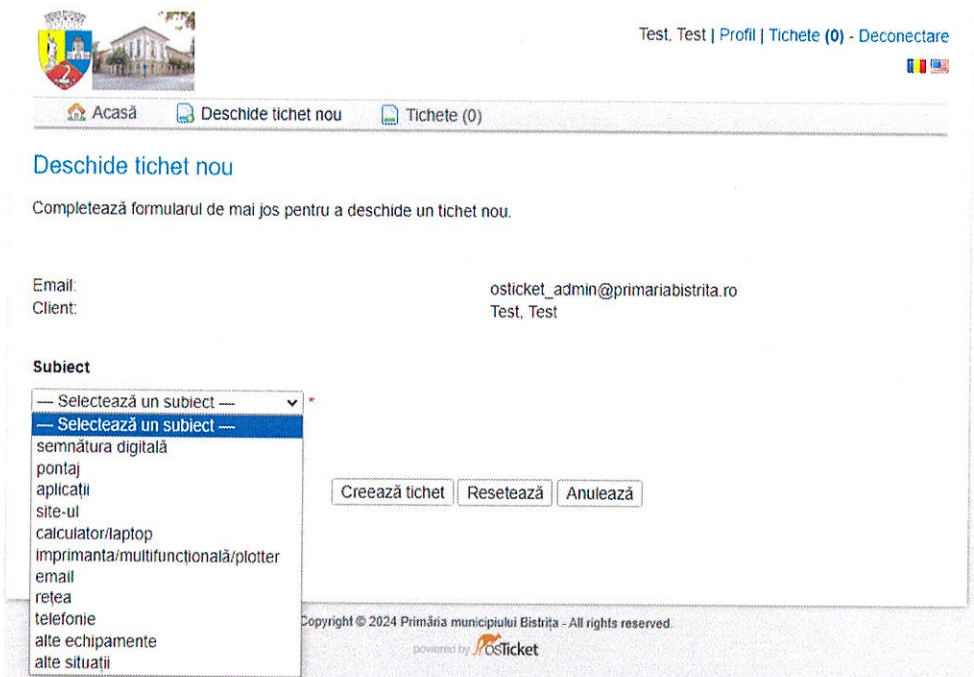
- **Crearea unui tichet**

Utilizatorul accesează secțiunea de creare a tichetelor din bara de navigare disponibilă imediat după logarea în cont.

Pentru a crea un tichet acesta trebuie să selecteze un subiect din lista celor predefinite, iar apoi să descrie problema întâmpinată în secțiunea "Detalii tichet", precum în exemplul următor.



<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRITA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 7 / 16</b>
		Exemplar nr....



Test, Test | Profil | Tichete (0) - Deconectare

Acasă Deschide tichet nou Tichete (0)

### Deschide tichet nou

Completează formularul de mai jos pentru a deschide un tichet nou.

Email: osticket\_admin@primariabistrita.ro  
Client: Test, Test

**Subiect**

- Selectează un subiect —
- Selectează un subiect —
- semnătura digitală
- pontaj
- aplicații
- site-ul
- calculator/laptop
- imprimanta/multifuncțională/plotter
- email
- rețea
- telefonie
- alte echipamente
- alte situatii

Creează tichet Resetează Anulează

Copyright © 2024 Primăria municipiului Bistrita - All rights reserved.  
powered by OSTicket

### Deschide tichet nou

Completează formularul de mai jos pentru a deschide un tichet nou.

Email: bianca.martari@primariabistrita.ro  
Client: MARTARI, Bianca

**Subiect**

calculator/laptop

**Detalii tichet**

Descriere problemă

test

Creează tichet Resetează Anulează

După finalizarea descrierii se va selecta "Creează ticket" moment în care aceasta va fi înregistrată automat în lista de tichete active. La finalizarea înregistrării tichetului trebuie să vă apară precum în exemplul următor:

PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		Pag. 8 / 16
		Exemplar nr....
	Cod: PS -DTII- 02	

Acasă Deschide tichet nou Tichete (40)

calculator/laptop #000104 [Printează](#) [Editează](#)

Informații de bază tichet		Informații utilizator	
Stare tichet:	Deschis	Nume:	Martari, Bianca
Departament:	Support	Email:	bianca.martari@primariabistrita.ro
Data crearii:	27.03.2024 14:20	Telefon:	(076) 274-7329 x234

**Detalii tichet**

Descriere problemă: test

Creat de MARTARI, Bianca 27.03.2024 14:20


**Trimite un raspuns**

Pentru a te putea ajuta cat mai bine, te rog sa introduci cat mai multe detalii \*

<> **T** **A** **Aa** **B** **I** **U** **S** **≡** **✖** **📎** **📄** **🔗** **—**

📎 Trage fișierele aici sau alege-le

**ATENȚIE!** Dacă după înregistrarea tichetului vă apare altfel decât mai sus (vezi exemplul de mai jos), înseamnă că descrierea problemei nu a fost salvată în tichet.

Autentificare 

Acasă Deschide tichet nou Verifică starea tichetului

**Solicitarea tichetului de suport a fost creată**

MARTARI, Bianca,

A fost creată o cerere de suport și un coleg vă va contacta în curând, dacă este necesar.

Dacă vă aflați în această situație, trebuie să editați tichetul sau puteți crea unul nou. Pentru a edita un tichet accesați secțiunea "Tichete" din bara de sus, să intrați pe tichetul

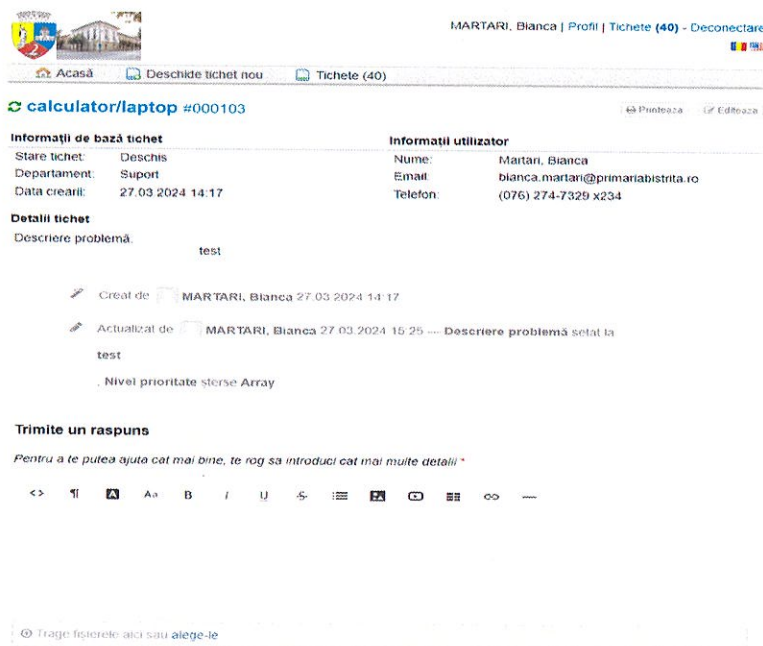


PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 9 / 16</b>
		Exemplar nr....

anterior și să accesați butonul “Editează” (dreapta sus). Trebuie să introduceți din nou descrierea problemei, iar la final să apăsați butonul “actualizează”.



După actualizarea tichetului trebuie să vă apară precum mai jos, iar atunci înseamnă că tichetul s-a salvat corespunzător.



PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRITA	PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 10 / 16</b>
		Exemplar nr....

- **Urmărirea stării tichetului**

Utilizatorul își poate urmări statusul tichetelor proprii accesând din bara de navigare secțiunea "Tichete", unde are acces atât la tichetele care se află în curs de desfășurare cât și la cele închise și rezolvate.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are navigation links: "Acasă", "Deschide tichet nou", and "Tichete (1)". Below this is a search bar with a "Cauta" button and a "Subiect:" dropdown menu set to "Toate subiectele". A "Tichete" section is active, with a "Deschide (1)" link. Below this, a table displays the following information:

Sunt afisate 1 - 1 din 1 Tichete deschise				
Tichet #	Data crearii	Stare	Subiect	Departament
000105	27.03.2024	Deschis	site-ul	Suport

At the bottom of the table, it says "Pagina: [1]".

De asemenea în interiorul unui tichet se pot transmite mesaje între utilizator și agenții care se ocupă de preluarea lui. Sunt transmise notificări pe email la fiecare nou mesaj, sau le puteți verifica direct accesând tichetul.

### calculator/laptop #000104

[Printeaza](#) [Editeaza](#)

#### Informații de bază tichet

Stare tichet: Deschis  
 Departament: Suport  
 Data crearii: 27.03.2024 14:20

#### Informații utilizator

Nume: Martari, Bianca  
 Email: bianca.martari@primariabistrita.ro  
 Telefon: (076) 274-7329 x234

#### Detalii tichet

Descriere problemă:  
 test

Creat de MARTARI, Bianca 27.03.2024 14:20

Bianca Martari a trimis 27.03.2024 15:42

raspuns test

**OBS:** Dacă vă aflați în situația în care nu aveți acces la aplicația de ticketing de pe calculatorul dumneavoastră, semnați acest lucru compartimentului Tehnologia

<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic  Cod: PS -DTII- 02	Revizia 0
		<b>Pag. 11 / 16</b>
		Exemplar nr....

Informației. Până la rezolvarea acestei situații, asigurați-va că un coleg poate face solicitările de tichete în locul dumneavoastră, sau chiar dumneavoastră folosind calculatorul unui alt coleg.

Dacă echipamentul nu se poate alimenta cu energie electrică, se deschide, dar nu parcurge toate etapele de pornire a sistemului de operare, atunci, fără a mai face alt demers trebuie să vă prezentați cu el la centrul de date (compartimentul Tehnologia Informației).

## 7. Responsabilități

### Lista repartizării rolurilor de agent și administrator:

- Nicolae Chirleşan – director, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, rol administrator;
- Bianca-Maria Mărtari – consilier debutant, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Arhivă Electronică și Retrodigitalizare, rol administrator;
- Nicoleta Anisie – consilier superior, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent;
- Romanița Rău - consilier superior, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent;
- Petre Siman-Cherecheș - consilier superior, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent;
- Claudiu Huzmezan - consilier principal, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent;
- Cătălin Boldici – inspector principal, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent;
- Bogdan Deac - consilier asistent, Direcția Tehnologia Informației și Inovare, compartiment Tehnologia Informației, rol agent.

## 8. Anexe

### 8.1 Diagrama de proces

#### Elaborarea PS

##### Etapa I

##### 1) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT

- Evidențiază activitățile procedurale la nivelul compartimentului





<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 12 / 16</b>
		Exemplar nr....

**2) SECRETARIAT TEHNIC COMISIA DE MONITORIZARE**

- Centralizează activitățile procedurale la nivelul entității



**3) COMISIA DE MONITORIZARE**

- Evidențiază activitățile procedurale la nivelul entității



**4) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT**

- Stabilește persoana/ persoanele responsabile cu elaborarea PS

**Etapa II- Elaborarea propriu-zisă a procedurii de sistem**

**5) PERSOANA RESPONSABILĂ CU ELABORAREA PS**

- Elaborează diagrama de proces



**6) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT**

-Verifică diagrama de proces  
- Modificări sau completări



**7) PERSOANA RESPONSABILĂ CU ELABORAREA PS**

- Elaborează PS



**Etapa III -Verificare, avizare, aprobare**

**8) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT**

- Verifică PS  
- Modificări sau completări



**9) PERSOANA RESPONSABILĂ CU ELABORAREA PS**

- Elaborează PS



**10) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT**

- Semnează PS



<b>PRIMARIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM INTOCMITA IN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic  Cod: PS -DTII- 02	Revizia 0
		<i>Pag. 13 / 16</i>
		Exemplar nr....

**11) SECRETARIAT TEHNIC COMISIA DE MONITORIZARE**

- Verifică PS dacă respectă structura și forma
- Alocă codul PS
- Înregistrează procedura în Registrul PS și în Registrul procedurilor pe entitate



**12) PREȘEDINTELE COMISIEI DE MONITORIZARE**

- Analizează și avizează PS



**13) CONDUCĂTOR ENTITATE**

- Analizează și aprobă PS

**Etapa IV- Distribuie/ difuzare**



**14) SECRETARIAT TEHNIC COMISIA DE MONITORIZARE**

- Distribuie copii PS conform Listei de difuzare a procedurii.
- Îndosarează și arhivează PS conform legislației în vigoare.



**Etapa V- Actualizare/ Revizie**

**15) COMISIA DE MONITORIZARE**

- Decizia de actualizare a PS



**16) CONDUCĂTOR COMPARTIMENT**

- Actualizare PS



**17) SECRETARIAT TEHNIC COMISIA DE MONITORIZARE**

- Înregistrează procedura în Registrul PS și în Registrul procedurilor pe entitate
- Distribuie copii PS conform Listei de difuzare a procedurii.
- Îndosarează și arhivează PS conform legislației în vigoare.

<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM ÎNTOCMITĂ ÎN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 14 / 16</b>
		Exemplar nr....

### 8.2 Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1	2	3	4	5	6	7	8

### 8.3 Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Numele și prenumele conducător compartiment	Inlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura sau confirmare prin e-mail	Data	Observații	Semnătura sau confirmare prin e-mail	Data
1	Viceprimar	Călin Stan						
2	Viceprimar	Hangan Sorin						
3	Administrator public	Găurean Florin Nicolae						
4	Secretar General	Gaftone Floare						
5	Arhitect Șef	Pop Monica						
6	Direcția Juridică, Resurse Umane, Achiziții Publice	Cincea Dumitru Matei						
7	Direcția Tehnică	Ivașcu Lia						
8	Direcția Dezvoltare Durabila 2030	Coceșiu Liliana Alunița						
9	Direcția Economică	Scurtu Nicolae						
10	Direcția Patrimoniu	Marina Vasile						
11	Direcția Tehnologia	Chirleşan Nicolae						



<b>PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA</b>	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM ÎNTOCMITĂ ÎN BAZA OSGG NR.600/2018</b>	Ediția : I
<b>DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE</b>	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
	Cod: PS -DTII- 02	<b>Pag. 15 / 16</b>
		Exemplar nr....

	Informației și Inovare							
12	Serviciu Politici Publice Educație Tineret Turism Sport	Antoneac Adriana						
13	Serviciu Stare Civilă	Anca Maria						
14	Serviciu Evidența Persoanelor	Cioba Ioan						
15	Serviciu de Protecție Civilă și Voluntariat pentru Situații de Urgență	Rad Iulius Irinel						
16	Serviciu Poliția Locală	Frandeș Florin Nicolae						
17	Serviciu Monitorizare	Crețiu Ioan						

#### 8.4 Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. crt.	Compartiment	Numele și prenumele conducător compartiment	Data primirii	Semnătura sau confirmare prin e-mail	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătura sau confirmare prin e-mail	Data intrării în vigoare
1	Viceprimar	Călin Stan					
2	Viceprimar	Hangan Sorin					
3	Administrator public	Găurean Florin Nicolae					
4	Secretar General	Gaftone Floare					
5	Arhitect Șef	Pop Monica					
6	Direcția Juridică, Resurse Umane, Achiziții Publice	Cincea Dumitru Matei					

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BISTRIȚA	PROCEDURĂ DE SISTEM ÎNTOCMITĂ ÎN BAZA OSGG NR.600/2018	Ediția : I
DIRECȚIA TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI INOVARE	Procedură privind implementarea aplicației WEB de ticketing pentru suport tehnic	Revizia 0
		<i>Pag. 16 / 16</i>
		Exemplar nr....
Cod: PS -DTII- 02		

7	Direcția Tehnică	Ivașcu Lia					
8	Direcția Dezvoltare Durabila 2030	Coceșiu Liliana Alunița					
9	Direcția Economică	Scurtu Nicolae					
10	Direcția Patrimoniu	Marina Vasile					
11	Direcția Tehnologia Informației și Inovare	Chirleşan Nicolae					
12	Serviciu Politici Publice Educație Tineret Turism Sport	Antoneac Adriana					
13	Serviciu Stare Civilă	Anca Maria					
14	Serviciu Evidența Persoanelor	Cioba Ioan					
15	Serviciu de Protecție Civilă și Voluntariat pentru Situatii de Urgență	Rad Iulius Irinel					
16	Serviciu Poliția Locală	Frandeș Florin Nicolae					
17	Serviciu Monitorizare	Crețiu Ioan					
18	Serviciul Audit Public Intern	Turc Ioan					
19	Direcția de Asistență Socială	Dreptate Radu					
20	Direcția de Infrastructură și Servicii	Creminea Liviu					
21	Biroul Administrativ	Pop Măriuca					