

ROMANIA
JUDETUL MURES
COMUNA SINCAI
PRIMAR

DISPOZITIA nr 69

Din 7.04 2017

**privind aprobarea „ Programului de masuri “pentru
combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul**

Primarul comunei SINCAI , judetul MURES

Avand in vedere :

- Prevederile H.G. nr. 1723/2004 , privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul ;
- In temeiul art. 71 alin. (1) din Legea nr. 215/2001 , a administratiei publice locale ;

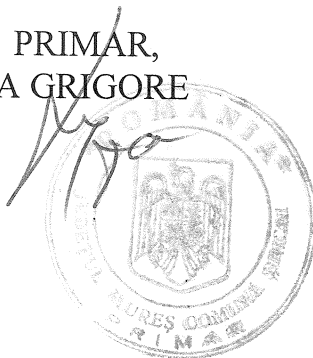
DISPUN :

ART.1(1) Se aproba „ *Programul de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul* “ care va fi pus in aplicare de catre Primaria comunei Sincai incepand cu data de 7 aprilie 2017 .

(2) „ *Programul de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul* “ este prevazut in anexa nr. 1 la prezenta dispozitie .

ART.2 : Secretarul comunei va transmite prezenta dispozitie persoanelor si autoritatilor interesate .

PRIMAR,
HUZA GRIGORE



Avizat
Secretar
Suciu Ludovica Emilia

PROGRAMUL DE MASURI

pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

A. Primaria comunei Sincai va aplica urmatoarele masuri , pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul :

I. Masuri pe termen scurt – se vor aplica incepand cu data de 7 aprilie 2017:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 7.30 - 15,30 ;
Marti : orele 7.30 - 15,30
Miercuri : orele 7.30 - 15,30
Joi : orele 7.30 - 15,30 ;
Vineri : orele : 8,00 – 14,00 ;

La intocmirea programului de lucru cu publicul se va tine cont de respectarea prevederilor Codului Muncii cu privire la timpul de lucru si numarul maxim de ore efectuate in cursul unei saptamani de catre salariatii .

b) pentru categoriile de solicitari care presupun completarea unor formulare tipizate, se afiseaza modelele de completare a cererilor la avizierul Primariei ;

c) numele persoanelor cu functii de conducere, incepand cu cel al conducatorului unitatii, se afiseaza in spatiile destinate activitatii cu publicul, precizandu-se programul de audiente al acestora , dupa cum urmeaza :

Primar : HUZA GRIGORE - Luni : 10,00-12,00 ;
- Miercuri : 10,00-12,00 ;

Viceprimar : PANCZEL SZILAMER - Marti : 10,00-12,00 ;
- Joi : 10,00 – 12,00 ;

Secretar : Suciu Ludovica Emilia - Luni : 10,00-12,00 ;
- Joi : 10,00 – 12,00 ;

d) personalul destinat sa asigure relatia cu publicul va face cunoscute datele proprii de identificare, prin intermediul unui ecuson purtat vizibil asupra sa sau prin alt mod de afisare. Modelul ecusonului este urmatorul :

ROMANIA
Primaria comunei Sincai
Serviciul _____
Loc
pentru Dna./Dl. _____
fotografie Functia

- e) punctele de lucru cu publicul se organizeaza in birourile din sediul Primariei , acestea fiind usor accesibile . Se va asigura marcarea acestora , precum si indicarea traseelor de acces .
- f) in birourile destinate lucrului cu publicul se afiseaza domeniile de competenta ale compartimentului respectiv , prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematii abordate sau al grupului tinta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni;
- g) la sediul Primariei si in alte locuri publice se va afisa numarul de telefon al Primariei pentru asigurarea accesului cetatenilor la informatiile de interes public ;
- h) periodic se realizeaza actiuni de mediatizare, inclusiv in mass-media locala, si a Dispozitiilor primarului care au un caracter normativ . Se vor desfasura actiuni de mediatizare a legislatiei care reglementeaza drepturile cetateanului in relatia cu administratia publica , prin afisarea acestor informatii in locuri publice si prin intermediul intalnirilor cu cetatenii , la nivelul comunei Sincai .

II. Masuri pe termen mediu – :

- a) spatiile destinate activitatii cu publicul se amenajeaza corespunzator, fara ghisee opace, cu iluminare suficienta si conditii civilizate de lucru;
- b) pentru toate serviciile publice care intra in competenta Primariei comunei Sincai i si , se asigura in mod operativ si gratuit imprimatale tip necesare. Imprimatale tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesar a fi anexate cererii;
- c) deschiderea unei linii telefonice tip "linia verde" in scopul oferirii persoanelor fizice a posibilitatii de a obtine informatii legate de modul de aplicare a legislatiei specifice fiecarui domeniu de activitate;
- d) publicarea si actualizarea periodica, pe pagina oficiala de Internet a Primariei comunei Sincai , a unor materiale cu caracter informativ;
- e) facilitarea adresarii in scris, prin comunicarea si mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor si petitiilor.

III. Masuri pe termen lung –

- a) implementarea sistemului de management al calitatii, respectiv al procesului de certificare a calitatii serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni;
- b) desfasurarea relatiilor cu publicul in spatii special destinate, in sali dotate cu mobilier corespunzator si cu aparatura necesara preluarii si inregistrarii in format electronic a cererilor;
- c) angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul;
- d) instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor;
- e) introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei;
- f) introducerea treptata a programarilor, astfel incat sa se previna aglomerarea sau suprasolicitarea compartimentelor de lucru cu publicul, precum si a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vadit de urgenta;
- g) separarea functiilor de front-office si back-office ori de cate ori acest lucru este posibil. Personalul cu atributii in domeniul indrumarii cetateanului nu va fi implicat in activitati de prelucrare a informatiilor si de eliberare a documentelor;
- h) preluarea de catre personalul destinat lucrului cu publicul a oricarui tip de solicitare de competenta autoritatii publice si asigurarea transmiterii acesteia spre solutionare compartimentelor de specialitate;
- i) deschiderea unor centre de indrumare pentru cetateni in municipiile resedinta de judet, in cadrul carora urmeaza a se desfasura activitati, programe si informari in vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia aplicabila fiecarui domeniu de activitate.

IV. Masuri pentru imbunatatirea pregatirii personalului destinat asigurarii relatiilor cu publicul – termen permanent :

- a) perfectionarea pregatirii profesionale si a aptitudinilor de comunicare a personalului care lucreaza cu publicul , prin cursuri de specializare, la inceputul activitatii si periodic, cel putin o data la doi ani;
- b) instituirea unui sistem permanent de verificare a functionarilor care lucreaza cu publicul, precum si a unui sistem sanctionatoriu pentru nerespectarea legislatiei incidente fiecarui domeniu de activitate.

B. Obligatii privind standardul etic al personalului destinat asigurarii relatiei cu publicul:

- a) sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii, cat si in cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;
- b) sa fie calm, politicos si respectuos pe intreaga perioada de realizare a relatiei cu publicul;
- c) sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;
- d) sa foloseasca un limbaj adecvat si corect din punct de vedere gramatical;
- e) sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor relevante obtinute de la cetatean;
- f) sa formuleze raspunsuri legale, complete si corecte si sa se asigure ca acestea sunt intelese de cetatean;
- g) sa indrume cetateanul catre serviciul de specialitate in vederea obtinerii de informatii detaliate care depasesc competentele structurii de asistenta;
- h) sa intrerupa activitatea cu publicul numai in situatia folosirii de catre cetatean a unui limbaj trivial, a formularii de amenintari la adresa sa ori a utilizarii de catre cetatean a violentei verbale/fizice.