

DISPOZIȚIA nr.97

privind aprobarea „ Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul“

Ciobotaru Viorel, primarul comunei Drăgușeni, județul Iași;

Având în vedere prevederile H.G. nr.1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul ;

În conformitate cu prevederile art.196 din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ;

DISPUNE:

Art.1. (1) Se aprobă „*Programul de masuri pentru combaterea birocrăției in activitatea de relații cu publicul*“ care va fi pus în aplicare de către Primăria comunei Drăgușeni, județul Iași începând cu data de 01 august 2021.

(2) „*Programul de masuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul*“ este prevazut in anexa nr. 1 la prezenta dispoziție.

Art.2: Se aprobă modelul „*Scrisorii anuale a primarului comunei Drăgușeni*“, prevăzut în anexa nr. 2 la prezenta dispoziție.

Art.3. Secretarul general al comunei Drăgușeni va comunica, în termen legal, prezenta dispoziție Instituției Prefectului județului Iași pentru controlul legalității și o va afișa pe site- ul instituției: www.comunadraguseni.ro.

Astăzi, 29.07.2021

Primar,
Ciobotaru Viorel



Contrasemnează,
Secretar general,
Prisăcaru Viorica Adina

Anexa nr.1 la Dispozitia primarului nr. 97/29.07.2021

PROGRAMUL DE MASURI
pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

A. Primaria comunei Drăgușeni 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 01 august 2021:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 8,00 - 16,00;

Marti : orele 8,00 - 16,00;

Miercuri : orele 8,00 - 16,00;

Joi : orele 8,00 - 16,00;

Vineri : orele 8,00 – 16,00;

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 are 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: Ciobotaru Viorel- Luni - Vineri: 07,00 – 10,00;

Viceprimar: Hurdugan Dănuț- Marti : 10,00 - 12,00;

Secretar general: Prisăcaru Viorica Adina- Luni: 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 Drăgușeni

Compartimentul _____

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) în birourile destinate lucrului cu publicul se afișează domeniile de competență 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 cetățeni;

g) la sediul Primariei, pe site-ul instituției 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, a Hotararilor Consiliului local Drăgușeni 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, organizate la nivelul comunei Drăgușeni.

II. Masuri pe termen mediu – se vor realiza pana la data de 30 septembrie 2021, dupa finalizarea cladirii noi a Primariei:

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 Drăgușeni 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) publicarea si actualizarea periodica, la afsierul Primariei comunei Drăgușeni, a unor materiale cu caracter informativ;

d) facilitarea adresarii in scris, prin comunicarea si mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor si petitiilor.

e) 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;

f) angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul;

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.

III. Masuri pe termen lung – se vor realiza esalonat, pana la data de 1 august 2022

- a) implementarea sistemului de management al calitatii, respectiv al procesului de certificare a calitatii serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni;
- b) instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor;
- c) introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei;
- d) 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;

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.

Primar,
Ciobotaru Viorela



Contrasemnează,
Secretar general,
Prisăcaru Viorela Adina

**PRIMĂRIA COMUNEI DRĂGUȘENI
JUDEȚUL IAȘI**

Anexa nr.2 la Dispozitia primarului nr. 97/29.07.2021

Scrisoarea anuala a primarului

(Model)

**ROMANIA
PRIMARIA COMUNEI DRĂGUȘENI**

CABINETUL PRIMARULUI

Stimata doamna/Stimate domnule ,

- Formula de felicitare cu ocazia noului an
- Formula de multumire pentru sprijinul acordat autoritatii administratiei publice locale in anul precedent
- Enumerarea principalelor actiuni de interes public realizate in anul precedent
- Prezentarea obiectivelor prioritare ale administratiei publice locale pentru anul in curs
- Solicitarea sustinerii proiectelor ce urmeaza a fi realizate
- Formula de incheiere

NOTA:

Scrisorii i se anexeaza "Instiintarea de plata" referitoare la obligatiile fiscale pentru anul in curs, precum si precizari privind facilitatile la achitarea acestora si modalitatile de plata.

Primar,
Ciobotaru Viorel



Contrasemnează,
Secretar general,
Prisăcaru Viorela Adina