

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

A. Primaria comunei Ghimpețeni 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 15 martie 2013:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste în zilele lucrătoare astfel încât să se asigure accesul cetățenilor între orele 8,30 - 16,30.

A fost întocmit și afișat programul de lucru cu publicul după cum urmează :

Luni : orele 8,30 - 16,30 ;

Marti : orele 8,30 - 16,30 ;

Miercuri : orele 8,30 - 16,30 ;

Joi : orele 8,30 - 16,30 ;

Vineri : orele : 8,30 – 16,30 ;

La întocmirea programului de lucru cu publicul se va ține cont de respectarea prevederilor Codului Muncii cu privire la timpul de lucru și numărul maxim de ore efectuate în cursul unei săptămâni de către salariați .

b) pentru categoriile de solicitări care presupun completarea unor formulare tipizate, s-au afișat modelele de completare a cererilor la avizierul Primăriei ;

c) numele persoanelor cu funcții de conducere, începând cu cel al conducătorului unității, se afișează în spațiile destinate activității cu publicul, precizându-se programul de audiențe al acestora , după cum urmează :

**PROGRAM DE AUDIENȚE
AL PERSOANELOR CU FUNCȚII DE CONDUCERE
DIN CADRL PRIMĂRIEI COMUNEI GHIMPEȚENI**

NR. CRT.	NUMELE ȘI PRENUMELE	FUNCȚIA	ZILE	ORE
1	DOBRE DAN-CONSTANTIN	PRIMAR	MIERCURI	9 ⁰⁰ -11 ⁰⁰
			VINERI	10 ⁰⁰ -12 ⁰⁰
2	ANGHEL MIHAIL	VICEPRIMAR	MARȚI	9 ⁰⁰ -11 ⁰⁰
			JOI	10 ⁰⁰ -12 ⁰⁰

3	BĂLAN MARIA	SECRETAR U.A.T.	LUNI	9 ⁰⁰ -11 ⁰⁰
			MIERCURI	14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
			VINERI	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.

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 s-a afisat numarul de telefon al Primariei pentru asigurarea accesului cetatenilor la informatiile de interes public – respectiv:0249485441 și e-mail:primaria.ghimpeteni@yahoo.com;

h) periodic se realizeaza actiuni de mediatizare, la sediul Primăriei comunei Ghimpețeni a Hotararilor Consiliului local Ghimpețeni 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 o data pe luna , la nivelul comunei Ghimpețeni .

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 Ghimpețeni, se asigura in mod operativ si gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele 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 Ghimpețeni , 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 – se vor realiza esalonat

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;

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,
Dobre Dan-Constantin



Secretar UAT,
Balan Maria

Responsabil relatia cu publicul,
Consilier principal-Ivan Mimi-Carmen