

ROMANIA
JUDETUL VALCEA
COMUNA PRUNDENI
PRIMAR

DISPOZITIA nr...26...din...08.02.2016...
privind aprobarea „ Programului de masuri “pentru
combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

Primarul comunei Prundeni, judetul Valcea, Horascu Ion;

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 :

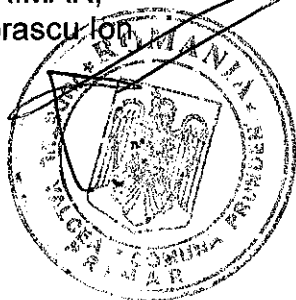
ART.1(1) Se aproba „ Programul de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul “ care va fi pus in aplicare de catre Primaria comunei Prundeni începand cu data de 01 martie 2016 .

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

ART. 2 : Se aproba modelul „ Scrisorii anuale a primarului comunei Prundeni “ , prevazut in anexa nr. 2 la prezenta dispozitie .

ART.3 : Secretarul comunei va transmite prezenta dispozitie persoanelor autoritatilor interesate si institutiei Prefectului Judetului Valcea

PRIMAR,
Horascu Ion



Avizat pentru legalitate

SECRETAR
Magadan Ion

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

A. Primaria comunei Prundeni 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 martie

2016:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 8,00 - 16,30 ;

Marti : orele 8,00 - 16,30 ;

Miercuri : orele 8,00 - 16 ,30 ;

Joi : orele 8,00 - 16,30 ;

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 : Horascu Ion - Luni : 10,00 – 12,00 ;

- Miercuri : 10,00-12,00 ;

Viceprimar : Calin Ionut Gabriel - Marti : 10,00-12,00 ;

- Joi : 10,00 – 12,00 ;

Secretar : Magadan Ion - 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 Prundeni

Serviciul _____

Loc

pentru Dna./DI. _____

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,afisare si site-ul primariei, www.primariaprundeni.ro, a Hotararilor Consiliului local Prundeni 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 Prundeni .

II. Masuri pe termen mediu – se vor realiza pana la data de 30 martie 2016 :

- 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 Prundeni si , 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 Prundeni , 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 , pana la data de 1 iunie 2016

- 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 satele componente, 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 pregătirii profesionale și a aptitudinilor de comunicare a personalului care lucrează cu publicul, prin cursuri de specializare, la începutul activității și periodic, cel puțin o dată la doi ani;

b) instituirea unui sistem permanent de verificare a funcționarilor care lucrează cu publicul, precum și a unui sistem sancționatoriu pentru nerespectarea legislației incidente fiecărui domeniu de activitate.

B. Obligații privind standardul etic al personalului destinat asigurării relației cu publicul:

a) să dea dovadă de disciplină atât în relațiile cu cetățenii, cât și în cadrul instituției în care își desfășoară activitatea;

b) să fie calm, politicos și respectuos pe întreaga perioadă de realizare a relației cu publicul;

c) să manifeste o atitudine pozitivă și răbdare în relația cu cetățeanul;

d) să folosească un limbaj adecvat și corect din punct de vedere gramatical;

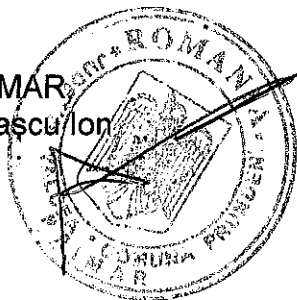
e) să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor relevante obținute de la cetățean;

f) să formuleze răspunsuri legale, complete și corecte și să se asigure că acestea sunt înțelese de cetățean;

g) să îndrume cetățeanul către serviciul de specialitate în vederea obținerii de informații detaliate care depășesc competențele structurii de asistență;

h) să întrerupă activitatea cu publicul numai în situația folosirii de către cetățean a unui limbaj trivial, a formulării de amenințări la adresa sa ori a utilizării de către cetățean a violenței verbale/fizice.

PRIMAR
Horașcu Ion



Avizat pentru legalitate

SECRETAR

Magadan Ion

**Scrisoarea anuala a primarului
(Model**

**ROMANIA
PRIMARIA COMUNEI PRUNDENI
CABINETUL PRIMARULUI**

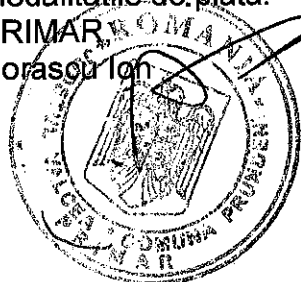
Stimata doamna/Stimate domnule ,

- 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
Horasou Ion



Avizat pentru legalitate

SECRETAR

Magadan Ion