



ROMÂNIA
PRIMARIA COMUNEI VÎLCELE
Comuna Vîlcele, str. Oltenilor, nr. 21, județul Olt; tel/fax.0249/484498
e-mail: primariavilceleolt@yahoo.com

DISPOZITIE

Cu privire la : privind actualizarea "Programului de masuri "pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul"

Avand in vedere :

- Referatul nr. 1206/15.03.2018 întocmit de catre secretarul comunei Vîlcele, Jud. Olt, prin care se impune necesitatea actualizării "Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul".
- Prevederile art. 2, alin. (2) din H.G. nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, cu modificarile si completarile ulterioare ;
- Prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparenta decizionala in administratia publica;

În temeiul art. 63, alin. (1), art. 68 alin. (1) și art. 115 alin. (1) lit a) din Legea nr. 215/2001 privind administratia publică locală, republicată cu modificările si completările ulterioare;

**PRIMARUL COMUNEI VÎLCELE, JUDEȚUL OLT,
DISPUNE:**

Art. 1. Se aproba actualizarea „Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul “ care va fi pus in aplicare de catre Primaria comunei Vîlcele, Județul Olt.

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

Art. 3 : Prezenta dispozitie se va transmite :

- Institutiei Prefectului Judetului Olt;
- Personalului din cadrul aparatului de specialitate al primarului comunei Vîlcele, Jud. Olt;
- se va afisa la sediul Primariei Comunei Vîlcele.

PRIMAR,
TAIFAS ALEXANDRU

AVIZAT PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR,
Ionescu Vasilica

Nr. 80 din 16.03.2018

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

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

I. Masuri pe termen scurt – se vor aplica incepand cu data prezentei

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 8,30 - 16,30;
Marti : orele 8,30 - 16,30;
Miercuri : orele 8,30 - 16,30;
Joi : orele 8,30 - 18,30;
Vineri : orele : 8,30 – 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, începand cu cel al conducatorului unitatii, se afiseaza in spatiile destinate activitatii cu publicul, precizandu-se programul de audiente al acestora , dupa cum urmeaza :

Primar : Taifas Alexandru - luni : între orele 12,00 – 16,00

Viceprimar : Boldoi Ion - - marti : între orele – 13,00 -16,00

Secretar : Ionescu Vasilica - miercuri : între orele 12,00 - 16,00

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 Vîlcele

Serviciul _____

Loc

pentru Dna./Dl. _____

fotografie Functia _____

e) punctele de lucru cu publicul se organizeaza în 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 afiseaza domeniile de competenta ale compartimentului respectiv, prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematicei abordate sau al grupului tinta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni;

g) la sediul Primăriei și în alte locuri publice se va afișa numărul de telefon al Primăriei pentru asigurarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public;

II. Măsurile pe termen mediu – se vor realiza permanent:

a) spațiile destinate activității cu publicul se amenajează corespunzător, fără ghisee opace, cu iluminare suficientă și condiții civilizate de lucru;

b) pentru toate serviciile publice care intră în competența Primăriei comunei Vlcele se asigură în mod operativ și gratuit imprimările tip necesare. Imprimările tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesare a fi anexate cererii;

c) deschiderea unei linii telefonice tip "linia verde" în scopul oferirii persoanelor fizice a posibilității de a obține informații legate de modul de aplicare a legislației specifice fiecărui domeniu de activitate;

d) publicarea și actualizarea periodică, pe pagina oficială de Internet a Primăriei comunei Vlcele, a unor materiale cu caracter informativ;

e) facilitarea adresării în scris, prin comunicarea și mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitărilor și petițiilor.

III. Măsurile pe termen lung – se vor realiza în viitor:

a) implementarea sistemului de management al calității, respectiv al procesului de certificare a calității serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile către cetățeni;

b) desfășurarea relațiilor cu publicul în spații special destinate, în săli dotate cu mobilier corespunzător și cu aparatură necesară preluării și înregistrării în format electronic a cererilor;

c) instalarea unui număr suficient de roboți telefonici pentru preluarea permanentă a solicitărilor;

d) introducerea sau extinderea, după caz, a sistemului Intranet, în vederea eliminării timpilor morți în cadrul operațiunilor de gestionare și prelucrare a informației;

e) introducerea treptată a programărilor, astfel încât să se prevină aglomerarea sau suprasolicitarea compartimentelor de lucru cu publicul, precum și a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vădit de urgență;

f) separarea funcțiilor de front-office și back-office ori de câte ori acest lucru este posibil. Personalul cu atribuții în domeniul îndrumării cetățeanului nu va fi implicat în activități de prelucrare a informațiilor și de eliberare a documentelor;

g) preluarea de către personalul destinat lucrului cu publicul a oricărui tip de solicitare de competența autorității publice și asigurarea transmiterii acesteia spre soluționare compartimentelor de specialitate;

IV. Măsurile pentru îmbunătățirea pregătirii personalului destinat asigurării relațiilor cu publicul – termen permanent :

a) perfecționarea 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) 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,
TAIFAS ALEXANDRU



AVIZAT PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR,
Ionescu Vasilica