

ROMÂNIA
JUDEȚUL SĂLAJ
COMUNA CAMĂR
PRIMAR

Avizat
Secretar al comunei
Szekrényes Gabriela Emma

DISPOZIȚIA Nr.138
din data de 25.06.2018
privind aprobarea „Programului de măsuri “pentru
combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul

Având în vedere :

- Prevederile art.2 a H.G. nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul ;
- Hotărârea Guvernului nr.1487/2005 pentru modificarea anexei nr.1 la H.G. nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul;
- Prevederile Legii nr.53/2003 republicată, cu modificările și completările ulterioare; În temeiul art. 68 alin. (1) și art. 115 alin.(1) lit.,„a” din Legea nr. 215/2001, a administrației publice locale, cu modificările și completările ulterioare ;

DISPUN :

Art.1 Se aprobă „Programul de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul “ care va fi pus în aplicare de către Primăria comunei Camăr, conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art.2 Cu ducerea de îndeplinire a prezentei dispoziții se încredințează aparatului de specialitate al primarului comunei Camăr.

Art.3 Prevederile prezentei dispoziții se aduc la cunoștință publică prin afișare la sediul primăriei în spațiul accesibil publicului și afișare pe site-ul Primăriei comunei Camăr.

Art.4 Prezenta dispoziție se comunică cu:

- Instituția Prefectului Județului Sălaj
- Primarul comunei Camăr
- Birou resurse umane
- Dosar dispoziții

PRIMAR,
Szabó Levente-György



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

A. Primaria comunei Camăr va aplica următoarele măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul :

I. Măsuri pe termen scurt

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 - 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 numarul maxim de ore efectuate in cursul unei saptamani de catre salariati .

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 conducerii unitatii, se afiseaza in spatiile destinate activitatii cu publicul, precizandu-se programul de audiente al acestora , dupa cum urmeaza :

Primar : Szabó Levente-György - Luni : 10,00-12,00

- Miercuri : 10,00-12,00

Viceprimar : Szabó Lehel-László - Marti : 10,00-12,00

- Joi : 10,00-12,00

Secretar: Szekrényes Gabriela Emma - 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 Camăr

Serviciul _____

Loc

pentru Dna./Dl. _____

fotografie Functia _____

e) punctele de lucru cu publicul se organizează în birourile din sediul Primăriei , acestea fiind ușor accesibile. Se va asigura marcarea acestora , precum și indicarea traseelor de acces.

f) în birourile destinate lucrului cu publicul se afișează domeniile de competența ale compartimentului respectiv, prin ordonarea tematicii în funcție de specificul problematicii abordate sau al grupului țintă; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetăteni;

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

h) periodic se realizează acțiuni de mediatizare, inclusiv în mass-media locală, și în Monitorul Oficial editat de Consiliul județean Sălaj a Hotararilor Consiliului local Camăr și a Dispozițiilor primarului care au un caracter normativ . Se vor desfășura acțiuni de mediatizare a legislației care reglementează drepturile cetățeanului în relația cu administrația publică, prin afișarea acestor informații în locuri publice și prin intermediul întâlnirilor cu cetățenii, organizate o dată pe lună, la nivelul comunei Camăr .

II. Măsuri pe termen mediu:

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

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

c) extinderea 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 Primariei comunei Camăr, 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. Masuri pe termen lung

- 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 aparatura necesară preluării și înregistrării în format electronic a cererilor;
- c) angajarea de personal specializat având aptitudinile necesare pentru relația cu publicul;
- d) instalarea unui număr suficient de roboți telefonici pentru preluarea permanentă a solicitărilor;
- e) introducerea sau extinderea, după caz, a sistemului Intranet, în vederea eliminării timpilor morți în cadrul operațiunilor de gestionare și prelucrare a informației;
- f) introducerea treptată a programărilor, astfel încât să se prevină aglomerarea sau suprasolicitarea comportamentelor de lucru cu publicul, precum și a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vădit de urgență;
- g) 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;
- h) preluarea de către personalul destinat lucrului cu publicul a oricărui tip de solicitare de competență autoritatii publice și asigurarea transmiterii acesteia spre soluționare comportamentelor de specialitate;
- i) deschiderea unor centre de îndrumare pentru cetățeni în municipiile reședință de județ, în cadrul cărora urmează a se desfășura activități, programe și informări în vederea familiarizării cetățeanului cu legislația aplicabilă fiecarui domeniu de activitate.

IV. Masuri pentru imbunatatirea 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 fiecarui domeniu de activitate.

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

- a) să dea dovada de disciplina atât în relațiile cu cetățenii, cât și în cadrul instituției în care își desfășoară activitatea;
- b) să fie calm, politic 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 adekvat 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 ca acestea sunt înțelese de cetățean;
- g) să îndrumă 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
Szabó Levente-György



Secretar
Szekrényes Gabriela Emma