



ROMANIA
JUDETUL VALCEA
COMUNA SLATIOARA
PRIMAR

DISPOZITIA NR. 20

**privind aprobarea „ Programului de masuri “pentru
combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul**

Primarul comunei SLATIOARA, judetul VALCEA

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 ;

DISPUNE :

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 Slătioara începand cu data de 03.01.2016 .

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

ART.2 : Secretarul comunei va transmite prezenta dispozitie persoanelor si autoritatilor interesate .

Slătioara
15.02.2016

PRIMAR,

ROMCESCU CRISTIAN SORIN



SECRETAR
PIRVOIU GABRIELA



Anexa nr. 1
La Dispozitia primarului nr. 20/15.02.2016

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

A. Primaria comunei Slătioara 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 03.01.2016 :

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 7,30 - 15,30 ;

Marti : orele 7,30 - 15,30 ;

Miercuri : orele 7,30 - 15,30 ;

Joi : orele 7,30 - 15,30 ;

Vineri : orele : 7,30 - 15,30 ;

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

Primar : Romcescu Cristian Sorin - Luni : 9,00 – 11,00 ;

- Vineri : 9,00-10,00 ;

Viceprimar : Stefan Cornel - Marti : 9,00-11,00 ;

- Joi : 9,00 – 11,00 ;

Secretar : Pirvoiu Gabriela - Luni –Vineri : 8.00-12.00

d) 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 .

e) 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;

f) 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 ;

g) periodic se realizeaza actiuni de mediatizare 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 .

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 Slatioara 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) publicarea si actualizarea periodica, pe pagina oficiala de Internet a Primariei comunei Slatioara , a unor materiale cu caracter informativ;

d) 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) 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;

b) extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei;

c) 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
EC. ROMCESCU CRISTIAN SORIN

