

ROMANIA
JUDETUL CARAS-SEVERIN
COMUNA GIRNIC
PRIMAR

DISPOZITIE

aprobarea Planului de acțiuni propriu pentru realizarea măsurilor stabilite în cadrul
„ Programului de masuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul”
al Primăriei Comunei Girnic

Primarul comunei Girnic, județul Caras-Severin;

Vazand Raportul de control al Institutiei Prefectului, județul Caras Severin cu nr.9/13620/2017

În conformitate cu prevederile art. 2. alin. 2 din H.G. nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, coroborate cu prevederile art. 61 alin. (2), art. 63 alin. (5) lit. a) din Legea nr. 215/2001, a administrației publice locale, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și cu respectarea prevederilor Legii nr. 52/2003 r1 privind transparența decizională în administrația publică, Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, art. 120, 121 din Constituția României, art. 7 alin. (2) din Legea nr. 287/2009 r1 privind Codul Civil, Legii nr. 53/2003, privind Codul Muncii, Legii nr. 188/1999, privind Statutul funcționarilor publici, republicată cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 7/2004, privind Codul de conduită a funcționarilor publici, Legii nr.477/2004, privind Codul de conduită a personalului contractual din autoritățile și instituțiile publice, Legii nr. 319/2006, securității și sănătății în muncă, a Legii nr. 202/2002, privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați

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

DISPUNE:

Art.1. Se aprobă Planul de acțiune propriu pentru realizarea măsurilor stabilite în cadrul Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul care va fi pus în aplicare de către Primăria comunei Girnic, județul Caras Severin, conform anexei nr. 1 care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art.2. Se aprobă modelul Scrisorii anuale a primarului comunei Girnic, prevăzut în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art.3. Având în vedere prevederile Legii nr.544/2001 și H.G. 123/2002 toate compartimentele iau măsuri și aduc la îndeplinire dispozițiile privind aducerea la cunoștință publică a informațiilor de interes public, cu aprobarea primarului și secretarului, răspunzând de termenele de comunicare, întocmindu-se prin grija secretarului o listă cuprinzând documentele de interes public.

Art.4. Prezenta dispoziție se va comunica Instituției Prefectului județului Caras Severin, primarului, personalului Primăriei Comunei Girnic pentru aducerea la îndeplinire și va fi adusă la cunoștință publică, prin grija secretarului Comunei Girnic.

PRIMAR
TISMANARIU NICOLAE



AVIZAT
SECRETAR COMUNY
POPESCU GH

Nr. 102
Girnic la : 24.04.2017

Anexa nr. 1 la dispoziția primarului comunei Girnic nr. 182/2017

PLAN DE ACȚIUNE PROPRIU

de aplicare de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul conform H.G. nr. 1723/2004, cu modificările ulterioare

A. Măsuri luate de autoritățile administrației publice locale

I. Măsuri pe termen scurt

1. Programul de lucru cu publicul se stabilește zilnic în zilele lucrătoare între orele 8:30 – 16:30 la nivelul tuturor compartimentelor și joi între orele 8:30-18:30

La întocmirea programului de lucru cu publicul se 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.

Program de lucru cu publicul este stabilit astfel:

- luni-vineri: 8:30-16:30 – toate compartimentele, și Joi, în continuare între orele 16:30-18:30 cu personalul primăriei prin rotație

Toate compartimentele - permanent

2. Pentru toate categoriile de solicitări care presupun completarea unor formulare tipizate se afișează la avizier și la fiecare compartiment modele de completare a cererilor și/sau se pun la dispoziție

Toate compartimentele - permanent

3. Punctul de lucru cu publicul este organizat la nivelul fiecărui birou din cadrul primăriei, (acestea fiind ușor accesibile), pe a căror uși trebuie afișate domeniile de competență,

Toate compartimentele - permanent

4. Cetățenii pot apela pentru informații la:

-telefon primar; - 0731306970 –

-telefon secretar-0731306972

-fax – 0372897791,

– e-mail –comunagarnic@primariagarnic.ro

- www.primariagarnic.ro - site accesibil pentru informații de interes public

Toate compartimentele - permanent

5. Datele de contact sunt mediatizate prin intermediul secretarului. De asemenea este mediatizată legislația care reglementează drepturile cetățenilor în relația cu administrația publică locală

Activitatea de audiențe este organizată după următorul program:

- primar –: luni: 10:00-13:00 –

- viceprimar –: marti: 10:00-12:00

- secretar –: miercuri: 10:00-12:00

6. Numele persoanelor cu funcții de conducere, cât și a aleșilor locali, a aparatului de specialitate al primarului, – se afișează la intrarea în primărie , cât și datele de contact ale acestora

Toate compartimentele-permanent

7. Personalul primăriei trebuie să se identifice prin intermediul ecusonului a cărui model este:

ROMANIA

Primaria Comunei Girnic

Serviciul _____

Loc pentru fotografie

DI./Dna. _____

Functia _____

L.S.

Personalul poartă ecuson

II. Măsuri pe termen mediu

-se va identifica spațiul destinat activității cu publicul și se amenajează corespunzător, fără ghișee opace, cu iluminare suficientă și condiții civilizate de lucru

-Primar ,permanent

-pentru toate serviciile publice care intră în competența autorității publice, se asigură în mod operativ și gratuit imprimările tip necesare. Imprimările tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesare a fi anexate cererii

-Primar permanent

-publicarea numerelor telefonice ale personalului angajat în scopul oferirii persoanelor fizice a posibilității de a obține informații legate de modul de aplicare a legislației specifice fiecărui domeniu de activitate

-Primar permanent

-publicarea și actualizarea periodică, pe pagina oficială de Internet a autorității publice, a unor materiale cu caracter informativ

-Toate compartimentele, prin persoana nominalizată/desemnata pentru afisarea pe site-ul propriu , permanent

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

-Primar, Secretar permanent

III. Măsuri pe termen lung

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

-Primar permanent

-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

-Primar permanent

-angajarea de personal specializat având aptitudinile necesare pentru relația cu publicul

-Primar permanent

-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

-Primar permanent

-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

-Primar permanent

-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

-Primar permanent

-programe și informări în vederea familiarizării cetățeanului cu legislația aplicabilă fiecărui domeniu de activitate

-Primar permanent

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

a) perfecționarea pregătirii profesionale și a aptitudinilor de comunicare a personalului angajat, prin cursuri de specializare, la începutul activității și periodic, cel puțin o dată la doi ani;

-primar, responsabil resurse umane permanent

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

-primar cu implicare activă a personalului permanent

V. 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 ca 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. Se implică tot personalul

Anexa nr. 2 la Dispoziția primarului comune

Scrisoarea anuală a primarului (Model)

Stema localității

ROMANIA

PRIMARIA COMUNEI GIRNIC

Stimata doamna/Stimate domnule,

- Formula de felicitare cu ocazia noului an

- Formula de mulțumire pentru sprijinul acordat autorității administrației publice locale în anul precedent

- Enumerarea principalelor acțiuni de interes public realizate în anul precedent

- Prezentarea obiectivelor prioritare ale administrației publice locale pentru anul în curs

- Solicitarea susținerii proiectelor ce urmează a fi realizate

- Formula de încheiere