



DISPOZIȚIA Nr. 100

din 14 iulie 2017

privind aprobarea „ Programului de măsuri „
pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

Având în vedere :

- Raportul de specialitate nr. 4710 din 14.07.2017 , întocmit de doamna Pop Rodica , având funcția de secretar în cadrul Primăriei orașului Vașcău , prin care se arată necesitatea emiterii unei dispoziții ;

- Prevederile art.2 a Hotărârii Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul , cu modificările și completările ulterioare ;

În temeiul art. 61 alin. 1 și alin. 2 , art. 62 , alin. 1 , art. 63 , alin. 1 și art. 68 din Legea administrației publice locale , republicată , cu modificările și completările ulterioare ,

DISPUNE :

Art. 1. Se aprobă Programului de măsuri „ , pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul , conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art. 2. Cu ducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții se încredințează aparatului de specialitate al Primarului orașului Vașcău.

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 orașului Vașcău.

Art. 4. Prezenta dispoziție se comunică:

- Instituției Prefectului – Județul Bihor;
- Primarului Orașului Vașcău
- Compartimentului Resurse Umane ;
- Prin afișare
- La dosar.

P R I M A R
Ing. Ec. Pongé Florin



PROGRAMUL DE MĂSURI

Pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

A. Primăria orașului Vașcău va aplica următoarele măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul :

I. Măsuri pe termen scurt - se vor aplica începând cu data prezentei dispoziții.

a). Programul de lucru cu publicul se stabilește astfel :

Luni : orele 8,00 – 16,15
Marți : orele 8,00 – 16,15
Miercuri: orele 8,00 – 16,15
Joi : orele 8,00 – 16,15
Vineri: orele 8,00 – 15,00

La întocmirea programului de lucru cu publicul se va 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.

b) pentru categoriile de solicitări care presupun completarea unor formulare tipizate , se afișează modelele de completare a cererilor la avizierul Primăriei.

c) numele persoanelor cu funcții de conducere , începând cu cel al conducătorului instituției , se va afișa în spațiile destinate activității cu publicul ,precizându-se programul de audiențe al acestora, după cum urmează :

Primar : ing.ec. Porge Florin Ioan – marți - 10,00-12,00
Viceprimar : Popa Marius Gheorghe - joi – 10,00-12,00
Secretar: jrs. Pop Rodica – miercuri – 10,00 -12,00

d) punctele de lucru cu publicul se organizează în biroul de la intrarea din față a sediului primăriei, acesta fiind ușor accesibil. Se va asigura marcarea acestuia .

e) în biroul destinat lucrului cu publicul se afișează domeniile de competență ale compartimentului respectiv , prin ordonarea tematicii în funcție de specificul problematicii abordate sau a grupului țintă; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile , accesibile tuturor categoriilor de cetățeni.

f) la sediul Primăriei și pe site-ul instituției se va afișa numărul de telefon al Primăriei pentru asigurarea accesului cetăținilor la informațiile de interes public.

g) acțiuni de mediatizare a Dispozițiilor primarului care au un caracter normativ se realizează prin afișare într-un spațiu din incinta instituției accesibil publicului.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 .

II Măsuri pe termen mediu : - se vor realiza până la data de 01.09.2017

- a) Spațiul destinat activității cu publicul se amenajează corespunzător , fără ghișee opace, cu iluminare suficientă și condiții civilizate de lucru;
- b) Pentru toate serviciile publice care intră în competența primăriei orașului Vașcău se asigură în mod operativ și gratuit imprimantele tip necesare .
- c) Publicarea și actualizarea periodică ,pe pagina oficială de internet a Primăriei orașului Vașcău , a unor materiale cu caracter informativ.
- d) Facilitarea adresării în scris ,prin comunicarea și mediatizarea adresei de e-mail ,pentru transmiterea solicitărilor și petițiilor.

III. Măsuri pe termen lung – se vor realiza eșalonat , pînă la data de 01.12.2017

- a) Desfășurarea relațiilor cu publicul în spațiul special dotat cu mobilier corespunzător .
- b) Extinderea , după caz a sistemului intranet ,în vederea eliminării timpilor morți în cadrul operațiunilor de gestionare și prelucrare a informației .
- c) 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. Măsuri 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 2 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 domeniul de activitate .

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

- a) să dea dovada 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 cetățean.
- f). Să formuleze răspunsurile legale , complete și corecte 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.

PRIMĂR
Ing.Ec.Forge Florin



RAPORT DE SPECIALITATE

Nr. 4710 din 14.07.2017

privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

Având în vedere :

- Raportul de control emis de Instituția Prefectului Județului Bihor nr. 4481/09.05.2017 înregistrat la instituția noastră la numărul 3379/16.05.2017 prin care se instituie ca măsură dispusă actualizarea programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul conform HG nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul , cu modificările și completările ulterioare ;

- prevederile Legii nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată , cu modificările și completările ulterioare ;

- prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare ;

În temeiul prevederilor art. 61 , alin. 1 și 2 , art. 62, alin. 1 , art. 63 , alin. 1 , lit. a din Legea nr. 215/2001 privind administrația public locală , republicată, cu modificările și completările ulterioare ;

Față de cele prezentate mai sus , propun emiterea unei dispoziții privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Întocmit,

SECRETAR

