

Anexa nr.1 la Dispoziția primarului nr. 173/03.05.2017

### PROGRAM DE MĂSURI

#### **Pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul**

**A. Primăria comunei Oșorhei va aplica următoarele măsuri, pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul:**

#### **I.Măsuri pe termen scurt-se vor aplica începând cu data de 15 mai 2017:**

a) programul de lucru cu publicul se stabilește astfel:

Luni:	orele 8:00 - 16:30
Măști:	orele 8:00 - 16:30
Miercuri:	orele 8:00 - 16:30
Joi:	orele 8:00 - 18:30
Vineri:	orele 8:00 - 14:00

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 săptămânii 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 unității, se fișează în spațiile destinate activității cu publicul, precizându-se programul de audiențe al acestora, după cum urmează:

PRIMAR:	POP IOAN	LUNI-JOI	8:30-14:30
VICEPRIMAR	GLIGOR IOAN	LUNI-JOI	8:30-14:30
SECRETAR	MORAR MEDA	MARTI-JOI	8:30-14:30

d) personalul destinat să asigure relația cu publicul va face cunoscute datele proprii de identificare, prin intermediul unui ecuson purtat vizibil asupra sa sau prin alt mod de afișare. Modelul ecusonului este următorul:

ROMÂNIA

Primăria comunei Oșorhei  
Biroul/Compartimentul \_\_\_\_\_

Loc

Pentru Dna./Dl. \_\_\_\_\_

Fotografie

Funcția \_\_\_\_\_

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 competență 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 cetățeni;

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 până la data de 30 august 2017:**

a) spațiile destinate 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 comunei Oșorhei, se asigură în mod operativ și gratuit imprimatul tip necesare. Imprimatul tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesare a fi anexate cererii;

c) extinderea liniilor 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 Oșorhei, 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 eșalonat, până la data de 15 noiembrie**

**2017**

- 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 compartimentelor 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 competența autorității publice și asigurarea transmiterii acesteia spre soluționare compartimentelor 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 fiecărui domeniu de activitate.

**IV. Măsuri pentru îmbunătățirea pregătirii personalului destinat asigurării relațiilor cu publicul- termen permanent:**

a) perfecționarea pregătirii profesionale și a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghișeu, 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) 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 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.

**Anexa nr.2 la Dispoziția primarului nr. 173/03.05.2017**

**Scrisoarea anuală a Primarului  
(Model)**

**ROMÂNIA  
PRIMĂRIA COMUNEI OȘORHEI  
CABINETUL PRIMARULUI**

**Stimată doamnă/ Stimate domnule,**

- Formulă de felicitare cu ocazia noului an
- Formulă 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.

**NOTĂ:**

Scrisorii i se anexează "Înștiințarea de plată" referitoare la obligațiile fiscale pentru anul în curs, precum și precizări privind facilitățile la achitarea acestora și modalitățile de plată.