

PLAN DE ACTIUNE
privind aplicarea programului de masuri
pentru combaterea birocratiei in activitarea de relatii cu publicul

In conformitate cu art. 1 alin. 2 din HG 1723/2004, Primaria comunei Chiojdu, judetul Buzau, elaboreaza urmatorul

PROGRAM DE MASURI
Pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

Programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

- In zilele de marti si vineri intre orele 9 – 17;
- in zilele de luni, miercuri si joi intre orele 9 – 19 ;
- in zilele de sambata intre orele 9 – 14.

Personalul din cadrul aparatului de specialitate al primarului va fi prezent intre orele 8-16 in zilele de luni – joi, iar vineri intre orele 8 – 13, exceptie facand persoana desemnata pentru ziua respectiva la relatii cu publicul, care va urma programul de lucru conform graficului, iar zilnic prin rotatie o persoana va asigura respectarea graficului, grafic ce va fi intocmit lunar de catre secretarul comunei si va fi avizat de catre primar.

Sambata va fi desemnata o persoana care se va ocupa de relatrii cu publicul intre orele 9-14, conform graficului ce se va intocmi.

Primarul, viceprimarul, secretarul vor avea afisat programul de audiente la loc vizibil.

Persoana care va lucra cu publicul, conform graficului, va purta un ecuson la loc vizibil.

Pentru orele lucrate peste program, conform prevederilor legislatiei in vigoare, persoana in cauza va beneficia de timp liber.

Pentru categoriile de solicitari care presupun completarea unor formulare tipizate, se afiseaza modelele de completare la loc vizibil.

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.

Personalul destinat sa asigure relatia cu publicul face cunoscute datele proprii de identificare, prin intermediul unui ecuson purtat vizibil asupra sa sau prin alt mod de afisare. Modelul ecusonului este prezentat in anexa la prezentul program.

Punctele de lucru cu publicul se organizeaza in locuri usor accesibile, asigurandu-se marcarea acestora, precum si indicarea traseelor de acces.

In spatiile destinate lucrului cu publicul se afiseaza domeniile de competenta ale autoritatii sau institutiei publice prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematicii abordate sau al grupului tinta ; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni.

Periodic se realizeaza actiuni de mediatizare, inclusiv in mass-media locala, a legislatiei care reglementeaza drepturile cetateanului in relatia cu administratia publica.

MASURI PE TERMEN MEDIU

- spatiile destinate activitatii cu publicul se amenajeaza corespunzator, fara ghisee opace, cu lumina suficienta si conditii civilizate de lucru;
- pentru toate serviciile publice care intra in competenta autoritatii publice, se asigura in mod operativ si gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesare a fi anexate la cerere ;
- extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" in scopul oferirii persoanelor fizice a posibilitatii de a obtine informati legate de modul de aplicare a legislatiei specifice fiecarui domeniu de activitate;
- publicarea si actualizarea periodica, pe pagina oficiala de internet a autoritatii publice, a unor materiale cu caracter informativ;
- facilitarea adresarii in scris prin comunicarea si mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor si petitiilor;
- s-a realizat site-ul propriu al Primariei Chiojdu www.chiojdu.ro unde este afisat graficul si programul de masuri, precum si programul de audiente al persoanelor cu functii de conducere;

MASURI PE TERMEN LUNG

- implementarea sistemului de management al calitatii, inclusiv al procesului de certificare a calitatii serviciilor - ISO 9001 – pentru serviciile catre cetateni ;
- 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 ;
- angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul ;
- instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor ;

- introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului internet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si preluare a informatiei ;
- introducerea treptata a programarilor, astfel incat sa se previna aglomerarea sau suprasolicitarea compartimentelor de lucru cu publicul, precum si a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vadit de urgenta;
- separarea functiilor de front-office si back-office ori de cate ori acest lucru este posibil. Personalul cu atributii in domeniul indrumarii nu va fi implicat in activitati de prelucrare a informatiilor si de eliberare a documentelor ;
- prelucrarea 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 ;
- deschiderea unor centre de indrumare pentru cetateni in cadrul carora urmeaza sa se desfasoare activitati, programe si informari in vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia fiecarui domeniu de activitate.

MASURI PENTRU IMBUNATATIREA PREGATIRII PERSONALULUI DESTINAT ASIGURARII RELATIILOR CU PUBLICUL

- a) perfectionarea pregatirii profesionale si a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghiseu, prin cursuri specializate, 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.

MASURI LA NIVELUL INSTITUTIEI PRIN CARE SA SE URMAREASCA RESPECTAREA DE CATRE FUNCTIONARI A OBLIGATIILOR PRIVIND STANDARDUL ETIC AL PERSONALULUI DESTINAT ASIGURARII RELATIEI CU PUBLICUL

Acest personal trebuie :

- a) se 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 cetateanu 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.

Nerespectarea prevederilor HG 1723/2004 precum si a prezentului preogram se va sanctiona conform art. 4 alin. 1)-4).

PRIMAR,
Gh. Dumitrache