

DISPOZIȚIE

Cu privire la: aprobare Plan de acțiune propriu al Primăriei comunei Perieți, județul Olt pentru realizarea măsurilor stabilite în cadrul Programului pentru combaterea birocrăției în activitatea cu publicul.

Având în vedere:

- Prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul modificată prin Hotărârea nr. 1487/2005;
- Program de măsuri elaborat de Primăria comunei Perieți, județul Olt;

În temeiul art. 155 alin. (1) lit. e) și art. 196 alin.(1) lit. b) din OUG nr. 57/2019 privind Codul Administrativ,

PRIMARUL COMUNEI PERIEȚI DISPUNE

Articolul 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 Perieți începând cu data de 01 ianuarie 2021 .

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

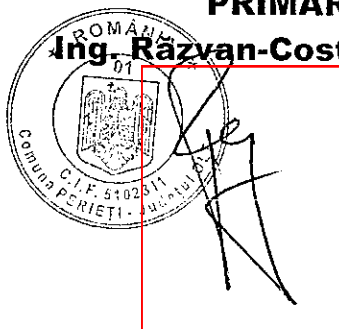
Articolul 2. Se aproba modelul „Scrisorii anuale a primarului comunei Perieți“ , prevăzut in anexa nr. 2 la prezenta dispozitie .

Articolul 3. Prezenta dispozitie se va comunica la:

- Instituției Prefectului Județului Olt;
- Salariaților din cadrul Primăriei comunei Perieți, județul Olt
- Secretarului comunei Perieți pentru ducerea la îndeplinire;

PRIMAR,

Ing. Răzvan-Costian RADA



*În conformitate cu prevederile art. 243
alin(1) lit. a) din OUG nr. 57/2019
CONTRASEMNEZ -pentru legalitate
prezenta dispozitie*

**SECRETAR GENERAL AL UAT,
Ec. Elena OLTEANU**

A red rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Elena Olteanu'.

Anexa nr. 1
La Dispozitia primarului nr. 10 / 11 ianuarie 2021

PROGRAMUL DE MĂSURI
pentru combaterea birocratiei în activitatea de relații cu publicul

A. Primaria comunei Perieți va aplica următoarele măsuri, pentru combaterea birocratiei în activitatea de relații cu publicul:

I. Măsuri pe termen scurt – se vor aplica începând cu data de 01 ianuarie 2021:
programul de lucru cu publicul se stabilește astfel:

Luni : orele 8⁰⁰ - 16³⁰;
Marti : orele 8⁰⁰ - 16³⁰;
Miercuri : orele 8⁰⁰ - 18⁰⁰;
Joi : orele 8⁰⁰ - 16³⁰;
Vineri : orele : 8⁰⁰ – 14⁰⁰;

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

Primar : Ing. Răzvan-Costian RADA

Marti : 10⁰⁰-12⁰⁰;

Viceprimar : Petru-Dragoș CIOBANU

Miercuri : 10⁰⁰ – 12⁰⁰;

Marti : 10⁰⁰-12⁰⁰;

Joi : 10⁰⁰ – 12⁰⁰;

Secretar : Ec. Elena OLTEANU

Luni : 10⁰⁰-12⁰⁰;

Joi : 10⁰⁰ – 12⁰⁰;

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 :

ROMANIA	
Primaria comunei Perieți	
Serviciul _____	
Loc pentru fotografie	Dna./Dl. _____ Funcția _____

e) 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 .

f) 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;

g) 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;

h) periodic se realizeaza actiuni de mediatizare, inclusiv in mass-media locala, si in Monitorul Oficial editat de Consiliul judetean Olt a Hotararilor Consiliului local Perieți si 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, organizate o data pe luna, la nivelul comunei Perieți .

II. Masuri pe termen mediu – se vor realiza pana la data de 31 martie 2021 .:

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 Perieți si se asigura in mod operativ si gratuit imprimatale tip necesare. Imprimatale tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesar a fi anexate cererii;

c) deschiderea unei linii telefonice tip "linia verde" in scopul oferirii persoanelor fizice a posibilitatii de a obtine informatii legate de modul de aplicare a legislatiei specifice fiecarui domeniu de activitate;

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

e) 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 01 iunie 2021

- a) implementarea sistemului de management al calitatii, respectiv al procesului de certificare a calitatii serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni;
- b) 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;
- c) angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul;
- d) instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor;
- e) introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei;
- f) 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;
- g) separarea functiilor de front-office si back-office ori de cate ori acest lucru este posibil. Personalul cu atributii in domeniul indrumarii cetateanului nu va fi implicat in activitati de prelucrare a informatiilor si de eliberare a documentelor;
- h) 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;
- i) deschiderea unor centre de indrumare pentru cetateni in municipiile resedinta de judet, in cadrul carora urmeaza a se desfasura activitati, programe si informari in vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia aplicabila fiecarui domeniu de activitate.

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:

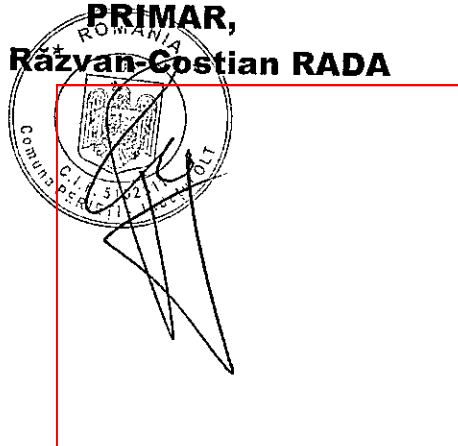
- a) sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii, cat si in cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;
- b) sa fie calm, politicos si respectuos pe intreaga perioada de realizare a relatiei cu publicul;
- c) sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;
- 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;

ROMÂNIA
PRIMĂRIA COMUNEI PERIEȚI
Județul Olt, comuna Perieți, tel./fax.0349/525000,0349/525000

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,
Ing. Răzvan-Costian RADA



Anexa nr. 2

La Dispozitia primarului nr. 10 / 11 ianuarie 2021

Scrisoarea anuala a primarului
(Model)

ROMANIA
PRIMARIA COMUNEI PERIEȚI
CABINETUL PRIMARULUI

Stimata doamna/Stimate domnule ,

Formula de felicitare cu ocazia noului an
Formula de multumire pentru sprijinul acordat autoritatii
administratiei publice locale in anul precedent
Enumerarea principalelor actiuni de interes public realizate in
anul precedent
Prezentarea obiectivelor prioritare ale administratiei publice
locale pentru anul in curs
Solicitarea sustinerii proiectelor ce urmeaza a fi realizate
Formula de incheiere

NOTA:

Scrisorii i se anexeaza "Instiintarea de plata" referitoare la obligatiile fiscale pentru anul in curs, precum si precizari privind facilitatile la achitarea acestora si modalitatile de plata.



PRIMAR,
Ing. Răzvan-Costian RADA