

1.1

**PRIMĂRIA COMUNEI HĂRMĂNEȘTI
JUDEȚUL IAȘI**

Dispoziția nr. 182

Primarul comunei Hărmănești, județul Iași, Secrieru Ioan;

Având în vedere prevederile H.G. nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul;

Având în vedere prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparenta decizională în administrația publică;

Având în vedere prevederile art. 196, alin.(1), lit. b) din OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ;

DISPUNE:

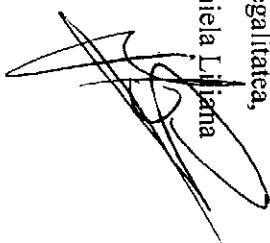
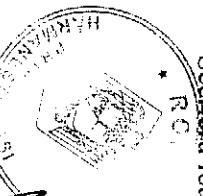
Art.1. Se aproba Programul de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul conform anexei nr. 1 care face parte integrantă din prezenta dispozitie;

Art. 2. Se aproba modelul scrisorii anuale a primarului comunei Hărmănești conform anexei nr. 2 care face parte integrantă din prezenta dispozitie;

Art.3. Secretarul unității administrative Hărmănești va comunica copie după prezența persoanei responsabile de relația cu publicul precum și Instituției Prefectului Județului Iași pentru exercitarea controlului de legalitate asupra actelor administrative.

Data astăzi: 28.08.2019

Primar,
Secțieru Ioan
Fasola Daniela Liliana

Avizat legalitatea,



PROGRAMU DE MĂSURI

pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul

A. Primăria comunei Hărmanești 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 01.09.2019:

a) programul de lucru cu publicul se stabilește astfel :

- Luni – Miercuri: 8⁰⁰ – 16³⁰;
- Joi: 8⁰⁰ – 18³⁰;
- Vineri: 8⁰⁰ – 14³⁰.

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 audiente al acestora, după cum urmează:

Primar: Secrieru Ioan - Luni: 10⁰⁰ – 12⁰⁰;
- Miercuri: 10⁰⁰-12⁰⁰;

Viceprimar: Nistor Costel - Marti: 10⁰⁰-12⁰⁰;
- Vineri : 10⁰⁰ – 1200;

Secretar : Fasolă Daniela Liliana - Joi: 10⁰⁰-1200;

d) personalul desemnat 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 urmatorul :

ROMÂNIA

Primăria Hărmanești

Compartiment _____

Dna./Dl. _____

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 și pe site-ul instituției se va afișa numărul de telefon al Primăriei pentru asigurarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public;

h) periodic se realizează acțiuni de mediatizare, inclusiv în mass-media locală, a legislației care reglementează drepturile cetățeanului în relația cu administrația publică prin afișare la avizier și pe site-ul primăriei.

II. Măsuri pe termen mediu – se vor realiza până la data de 31 decembrie 2019 :

- a) spațiile destinate activității cu publicul se amenajeză corespunzător, fără ghișee opace, cu iluminare suficientă și condiții civile de lucru;
- b) pentru toate serviciile publice care intră în competența autorității publice, se asigură în mod operativ și gratuit imprimante tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii;
- c) punerea la dispoziție a liniei telefonice 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 autorității publice, 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. Măsuri pe termen lung – se vor realiza eşalonat, până la data de 30 iunie 2020:

- 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) introducerea treptată a programelor, 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;
- d) preluarea de către personalul destinat lucrului cu publicul a oricărui tip de solicitare de competență 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 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 lucraza 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, politic 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 îndrumă cetățeanul către serviciul de specialitate în vederea obținerii de informații detaliate care depășesc competențele structurii de asistență;
- h) să întreupă 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.

Scrisoarea anuală a primarului
(Model)

ROMÂNIA

PRIMĂRIA COMUNEI HĂRMĂNEȘTI

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:

Scrisori 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.