

ROMANIA
JUDETUL BACAU
COMUNA FARAOANI
PRIMAR

DISPOZITIE
Nr. 215 din 05.07 2017

Privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea
birocrației în activitatea de relații cu publicul la Primăria comunei Faraoani

Primarul comunei Faraoani, județul Bacău;
Având în vedere Referatul d-lui Benchea Anton, viceprimar al comunei
Faraoani, înregistrat sub nr.4106 din 05.07.2017;
Văzând prevederile H.G nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului
de măsuri pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul;
In temeiul art.68 alin.(1) și art.115 alin.(1) lit.a) și alin.(2) din Legea
nr.215/2001 privind administrația publică locală, republicată cu modificările și
completările ulterioare, emit următoarea,

DISPOZITIE:

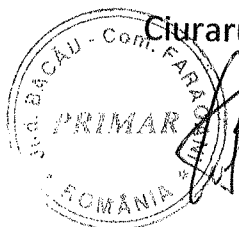
ART.1. Se aprobă „Programul de măsuri pentru combaterea
birocrației în activitatea de relații cu publicul ” care va fi pus în aplicare de către
Primăria comunei Faraoani, conform anexei nr.1 care face parte integrantă din
prezenta dispoziție.

ART.2. Se aprobă modelul „Scrisorii anuale a primarului comunei
Faraoani, conform anexei nr.2 care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

ART.3 Prezenta dispoziție se comunică Instituției Prefectului, județul
Bacău pentru verificarea legalității și se aduce la cunoștință publică în condițiile
legii.

PRIMAR,

Ciuraru-Pal Cristina



AVIZAT PENTRU LEGALITATE
SECRETAR COMUNA FARAOANI,

Farcaș Ana

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Farcaș Ana", written below the name.

PROGRAMUL DE MASURI

Pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

A. Primăria comunei Făraoani, județul Bacău, va aplica următoarele măsuri, pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul :

I. **Măsuri pe termen scurt :**

a) Programul de lucru cu publicul se stabilește astfel:

Luni : orele 8,30 - 16,30

Mărti: orele 8,30 - 16,30

Miercuri: orele 8,30 - 16,30

Joi : orele 8,30 - 18,30

Vineri : orele 8,30 - 16,30

La întocmirea programului de lucru cu publicul se va ține cont de respectarea prevederilor Legii nr.188/1999 privind Statutul funcționarilor publici, cu modificările și completările ulterioare s-au după caz, potrivit legislației muncii, cu privire la timpul de lucru și numărul maxim de ore efectuate în cursul unei săptămâni de către salariații din aparatul de specialitate al primarului.

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 ale acestora, după cum urmează:

PRIMAR – CIURARU-PAL CRISTINA – Mărti – 9,00 – 11,00;

VICEPRIMAR - BENCHEA ANTON - Miercuri - 9,00 - 11,00;

SECRETAR - FARCAȘ ANA - Joi - 9,00 - 11,00

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.

	ROMANIA
	PRIMARIA COMUNEI FARAOANI
Loc	DI.(NA)
pentru	Funcția
fotografie	L.S.

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 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;

h) Periodic se realizează acțiuni de mediatizare, inclusiv pe pagina web a primăriei a hotărârilor Consiliului local Faraoani și a dispozițiilor primarului care au un caracter normativ. Se vor desfășura acțiuni de mediatizare a legislației care reglementează drepturile cetățeanului în relația cu administrația publică, prin afișarea acestor informații în locuri publice, prin internet facebook și prin intermediul întâlnirilor cu cetățenii organizate periodic la nivelul comunei Faraoani.

II. Măsuri pe termen mediu:

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 Faraoani, se asigură în mod operativ și gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii cu excepția documentelor care fac parte din lista care cuprind categoriile de documente produse și/sau gestionate potrivit Legii nr.544/2001 de Consiliul local Faraoani și Primăria comunei Faraoani, care constituie informații de interes public, precum și contravaloarea taxei speciale pentru servicii de xerocopiare, multiplicat a documentelor solicitate.

c) Publicarea și actualizarea periodică, pe pagina oficială de Internet a primăriei Faraoani, 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:

a) 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;

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 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 a realizării 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;

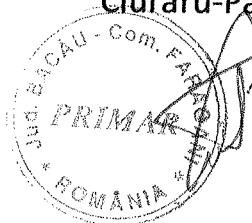
e) Să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor relevante obținute de la cetățean;

f) Să formuleze răspunsuri legal, 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.

PRIMAR,
Ciuraru-Pal Cristina



Scrisoarea anuală a primarului
(model)

ROMANIA
JUDEȚUL BACAU
COMUNA FARAOANI
PRIMAR

Stimată doamnă/Stimate domnule

- Formula de felicitare cu ocazia noului an
- Formula 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