Comuna Crevedia, judetul Dâmbovița

Tel: 0245-241840 *Fax: 0245-241840*

e-mail: primarie@primariacrevedia.ro

D I S P O Z I Ț I E

privind aprobarea „ Programului de masuri "pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

Primarul comunei Crevedia,judetul Dambovita,domnul Petre Florin;

Având în vedere:

Prevederile H.G. nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul,cu modificarile si completarile ulterioare ;

Prevederile art.155, alin.(1) lit.d), alin.(5) lit.a), din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ cu modificarile si completarile ulterioare ;

În temeiul art.196 alin.(1) lit.b) din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificarile si completarile ulterioare ;

D I S P U N E:

Art.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 Crevedia începand cu data de 01.04.2021.

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

Art.2. Prezenta dispoziție poate fi contestată conform prevederilor Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Art.3.În conformitate cu prevederile art. 252 alin. (1) lit. c), ale art. 255 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, coroborat cu cele ale art. 3 alin. (1) din Legea nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, prezenta dispoziție se înaintează Prefectului județului Dâmbovița pentru exercitarea controlului de legalitate.

Art.4. Prezenta dispoziție va fi comunicată prin intermediul doamnei Lixandru Anca Virginia -inspector in cadrul compartimentului resurse umane , tuturor salariatilor.

ROMÂNIA * COMUNA CREVEDIA, JUDEȚUL DÂMBOVIȚA * PRIMAR

Primar,

✍ .....

Petre Florin

Contrasemnează pentru legalitate,

Secretar general,

✍ .....

jr. Stancu Virginia Olimpia

CREVEDIA

NR. 108

DATA: 26.03.2021

Anexa nr. 1
La Dispozitia primarului nr. 108/26.03.2021

PROGRAMUL DE MASURI
pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

A. Primaria comunei Crevedia va aplica urmatoarele masuri , pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul :

I. Masuri pe termen scurt – se vor aplica incepand cu data de 01.04.2021:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 8,00 - 16,30 ;
Marti : orele 8,00 - 16,30 ;
Miercuri : orele 8,00 - 16 ,30 ;
Joi : orele 8,00 - 16,30 ;
Vineri : orele : 8,00 – 14,00 ;

La intocmirea programului de lucru cu publicul se va tine cont de respectarea prevederilor Codului Muncii cu privire la timpul de lucru si numarul maxim de ore efectuate in cursul unei saptamani de catre salariati .

b) pentru categoriile de solicitari care presupun completarea unor formulare tipizate, se afiseaza modelele de completare a cererilor la avizierul Primariei ;

c) 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 , dupa cum urmeaza :

Primar : Petre Florin - Luni : - 8,00 -10,00 ;
- Vineri : - 8,00-10,00 ;
Viceprimar :Ion Costin Gabriel : - Joi : 08,00 -10,00 ;
Secretar general : Stancu Viginia Olimpia - Miercuri : 14,00-16,00 ;

d) personalul destinat sa asigure relatia cu publicul va face cunoscute datele proprii de identificare, prin intermediul unui ecuson purtat vizibil asupra sa sau prin alt mod de afisare.

e) punctele de lucru cu publicul se organizeaza in birourile din sediul primariei , acestea fiind usor accesibile .

f) in birourile destinate lucrului cu publicul se afiseaza domeniile de competenta ale compartimentului respectiv , 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;

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 a Hotararilor Consiliului local Crevedia 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 Crevedia .

II. Masuri pe termen mediu – se vor realiza pana la data de 15 aprilie 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 Crevedia si, se asigura in mod operativ si gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesar a fi anexate cererii;

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

d) 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 1 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) 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;

e) 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;

f) 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;

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;

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.

ROMANIA * COMUNA CREVEDIA, JUDETUL DÂMBOVITA * PRIMAR

Primar,
✍ .....
Petre Florin

Contrasemnează pentru legalitate,
Secretar general,
✍ .....
jr. Stancu Virginia Olimpia