

PROGRAMUL DE MASURI din 14 octombrie 2004 pentru combaterea birocratiei în activitatea de relatii cu publicul

EMITENT • GVERNUL

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 1009 din 2 noiembrie 2004

A. Autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua următoarele măsuri:

I. Măsuri pe termen scurt:

a) programul de lucru cu publicul se stabilește astfel încât în zilele lucratoare să se asigure accesul cetățenilor între orele 8,30 și 16,30 și, într-o zi pe săptămână, între orele 8,30 și 18,30, exclusiv sâmbata, care va fi stabilită prin act administrativ de către conducătorii instituțiilor sau autorităților administrației publice centrale și locale. Programul de lucru cu publicul se afișează la loc vizibil;

(la 09-12-2005, Litera a), punctul I, Cap. A a fost modificată de articolul unic din HOTĂRÂREA nr. 1.487 din 29 noiembrie 2005, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1.112 din 9 decembrie 2005)

b) pentru categoriile de solicitări care presupun completarea unor formulare tipizate, se afișează modelele de completare a cererilor;

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;

d) personalul destinat să asigure relația cu publicul face cunoscute datele proprii de identificare, prin intermediul unui ecuson purtat vizibil asupra sa sau prin alt mod de afișare. Modelul ecusonului este prezentat în anexa la prezentul program;

e) punctele de lucru cu publicul se organizează în locuri ușor accesibile, asigurându-se marcarea acestora, precum și indicarea traseelor de acces;

f) în spațiile destinate lucrului cu publicul se afișează domeniile de competență ale autorității sau instituției publice, 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 serviciilor publice deconcentrate și al autorităților administrației publice locale de la nivel județean/ municipal se instalează linii telefonice speciale pentru asigurarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public. Numerele de telefon se mediatizează în mod corespunzător;

h) periodic se realizează acțiuni de mediatizare, inclusiv în mass-media locală, a legislației care reglementează drepturile cetățeanului în relația cu administrația publică.

II. Măsuri pe termen mediu:

a) spațiile destinate activității cu publicul se amenajează corespunzător, fără ghisee opace, cu iluminare suficientă și condiții civilizate de lucru;

b) pentru toate serviciile publice care intră în competența autorității publice, se asigură în mod operativ și gratuit imprimățile tip necesare. Imprimățile tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesare a fi anexate cererii;

c) extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" 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:

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) angajarea de personal specializat având aptitudinile necesare pentru relația cu publicul;

d) instalarea unui număr suficient de roboți telefonici pentru preluarea permanentă a solicitărilor;

e) introducerea sau extinderea, după caz, a sistemului Intranet, în vederea eliminării timpilor morți în cadrul operațiunilor de gestionare și prelucrare a informației;

f) introducerea treptată a programărilor, 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;

g) separarea funcțiilor de front-office și back-office ori de câte ori acest lucru este posibil. Personalul cu atribuții în domeniul îndrumării cetățeanului nu va fi implicat în activități de prelucrare a informațiilor și de eliberare a documentelor;

h) 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;

i) deschiderea unor centre de îndrumare pentru cetățeni în municipiile reședința de județ, în cadrul cărora urmează a se desfășura activități, programe și informări în vederea familiarizării cetățeanului cu legislația aplicabilă fiecărui domeniu de activitate.

IV. Măsuri pentru îmbunătățirea pregătirii personalului destinat asigurării relațiilor cu publicul:

a) perfecționarea pregătirii profesionale și a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghiseu, 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 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 pastreze 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 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.

Anexa

la Program

ECUSON

(model)

ROMÂNIA		
Primăria orașului	(se înscrie numele localității)	
Directia/serviciul	(se menționează denumirea structurii)	
<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="text-align: center;">Loc pentru fotografie</td></tr></table> Domnul/doamna*)	Loc pentru fotografie	(se înscrie numele angajatului)
Loc pentru fotografie		
Funcția*)	(se înscrie funcția angajatului)	
L.S.		

*) Numele angajatului și, respectiv, denumirea funcției se înscriu cu majuscule, la dimensiunile și în formatul necesar pentru a fi ușor lizibile.