



ROMÂNIA
JUDEȚUL SUCEAVA
COMUNA BILCA

Str.Calea Bucovinei nr.295, județul Suceava, cod poștal 727030

Tel/fax: 0230-411143/0230-411110;e-mail:primaria_bilca@yahoo.com

DISPOZIȚIE

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

Rusu Zaharie, primarul comunei Bilca ,judetul Suceava

Avand in vedere :

- Raportul de specialitate nr. 575 din 29.01.2018 , intocmit de doamna Taciuc Viorica Rodica , avand functia de secretar in cadru Primariei comunei Bilca ,prin care se arata necesitatea emiterii unei dispozitii ;
 - Prevederile art.2 a Hotararii Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul , cu modificarile și completările ulterioare ;
- In temeiul art. 61 alin. 1 si alin. 2 , art. 62 , alin. 1 , art. 63 , alin. 1 si art. 68 din Legea administratiei publice locale , republicata , cu modificarile si completările ulterioare ,

DISPUN:

Art. 1. Se aproba Programului de masuri „ pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul , conform anexei care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art. 2. Cu ducerea la indeplinire a prezentei dispozitii se incredinteaza aparatului de specialitate al Primarului comunei Bilca .

Art. 3 .Prevederile prezentei dispozitii se aduc la cunostinta publica prin afisare la sediul Primariei in spatiul accesibil publicului si afisare pe site-ul Primariei comunei Bilca .

Art. 4. Prezenta dispozitie se comunica:

- Institutiei Prefectului --- Judetul Suceava ;
- Primarului comunei Bilca
- Prin afisare
- La dosar.

PRIMAR,
Ing. Rusu Zaharie

BILCA,31.01.2018
NR.56

Avizat pentru legalitate ,
Cons.jr.Taciuc Viorica Rodica

PROGRAMUL DE MASURI

Pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

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

I. Masuri pe termen scurt - se vor aplica incepand cu data prezentei dispozitii.

a). Programul de lucru cu publicul se stabileste astfel :

Luni : orele 8,00 — 16,00

Marti : orele 8,00 — 16,00

Miercuri: orele 8,00 — 16,00

Joi : orele 8,00 — 16,00

Vineri: orele 8,00 -- 12,00

La intocmirea programului de lucru cu publicul se va tine cont de respectarea prevederilor Codului Muncii cu privire la timpul de lucru ti 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 institutiei , se va afisa in spatiile destinate activitatii cu publicul ,precizandu-se programul de audiente al acestora, dupa cum urmeaza :

Primar : ing.Rusu Zaharie — marti - 10,00-12,00

Viceprimar : Puha Viorel - joi — 10,00-12,00

Secretar: Cons.jr. Taciuc Viorica Rodica — miercuri — 10,00 -12,00

d) punctele de lucru cu publicul se organizeaza in sala de sedinte a primariei, acesta fiind usor accesibil. Se va asigura marcarea acestuia .

e) in biroul destinat lucrului cu publicul se afiseaza domeniile de competenta ale compartimentului respectiv , prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematicii abordate sau a grupului tinta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile , accesibile tuturor categoriilor de cetateni.

f) la sediul Primariei si pe site-ul institutiei se va afisa numarul de telefon al Primariei pentru asigurarea accesului cetatinilor la informatiile de interes public.

g) actiuni de mediatizare a Dispozitiilor primarului care au un caracter normativ se realizeaza prin afisare intr-un spatiu din incinta institutiei accesibil publicului. 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 .

II Masuri pe termen mediu :

a) Spatiul destinat activitatii cu publicul se amenajeaza corespunzator ,

b) Publicarea si actualizarea periodica ,pe pagina oficiala de internet a Primariei comunei Bilca , 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 , pînă la data de 01.12.2018

a) Desfașurarea relatiilor cu publicul in spatiul special dotat cu mobilier corespunzator

b) Extinderea , dupa caz a sistemului internet ,in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare și prelucrare a informatiei

c) Preluarea de catre personalul destinat lucrului cu publicul a oricarui tip de solicitare de competenta autoritatii publice și 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 și a aptitudinilor de comunicare a personalului care lucreaza cu publicul , prin cursuri de specializare , la inceputul activitatii și periodic ,cel puțin o data la 2 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 domeniul de activitate .

B .Obligatii privind standardul etic al personalului destinat relatiei cu publicul :

a) sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii , cat și in cadrul institutiei in care iti desfasoara activitatea ;

b). Sa fie calm ,politicos si respectuos pe intreaga perioadă de realizare a relatiei cu publicul;

c) sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;

d) sa foloseasca un limbaj adecvat și corect din punct de vedere gramatical ;

e). Sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor relevante obtinute de cetatean.

f). Sa formuleze raspunsurile legale , complete și corecte sa se asigure ca acestea sunt intelese de cetatean.

g). Sa indrume cetateanul catre serviciul de specialitate in vederea obtinerii de informatii detaliate care depawsc 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.

