

ROMANIA  
JUDETUL BACAU  
COMUNA STEFAN CEL MARE  
PRIMAR

DISPOZITIA Nr.263  
Din. 14.07.2020

privind aprobarea Programului de actiuni propriu pentru realizarea masurilor stabilite in cadrul  
"Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul".

Primarul comunei Stefan cel Mare, judetul Bacau:

Avand in vedere referatul secretarului comunei Stefan cel Mare, inregistrat sub nr.4029/14.07.2020, cu privire la aprobarea Programului propriu de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul;

Avand in vedere prevederile art.2, alin.2) din Hotararea Guvernului nr.1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, care va fi pus in aplicare de catre Primaria comunei Stefan cel Mare, completata si modificata prin H.G. nr.1487/2005 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, cu respectarea OUG nr.57/2019 privind Codul Administrativ ,cu completarile si modificarilor ulterioare, coroborat cu prevederile Legii nr.544/2001 privind liberal acces la informatii de interes public, prevederile Legii nr.53/2003, privind Codul Muncii,cu complatarile si modificarile ulterioare;

In temeiul prevederilor art.155 alin.1) lit.a) si art.196 alin.1), lit.b) din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul Administrativ, cu completarile si modificarile ulterioare;

DISPUN:

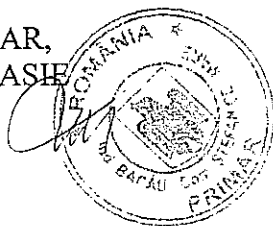
Art.1. Se aproba Planul de actiune propriu pentru realizarea masurilor stabilite in cadrul Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul care va fi pus in aplicare de catre Primaria comunei Stefan cel Mare, judetul Bacau, conform anexei nr.1 la prezenta dispozitie.

Art.2 Se aproba modelul Scrisorii anuale a primarului comunei Stefan cel Mare, prevazut in anexa nr.2 care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.3. La data intrarii in vigoare a prezentei se abroga orice alta Dispozitie contrara.

Art.4. Prezenta dispozitie va fi comunicata Institutiei Prefectului judetului Bacau, personalului Primariei comunei Stefan cel Mare, pentru aducerea la indeplinire si vi fi adusa la cunostinta publica prin grija secretarului general al comunei;

PRIMAR,  
Ion VLASIE



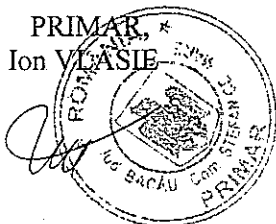
AVIZAT PENTRU LEGALITATE  
SECRETAR COMUNA,  
Adriana GHERASIM

**PLAN DE ACTIUNE PROPRIU**  
de aplicare de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul conform  
HG nr.1723/2004, cu modificarile ulterioare;

Nr.crt	Masura	Responsabilitati, Mod si termen de realizare
<b>A.</b>	<b>Masuri luate de autoritatile administratiei publice locale</b>	
<b>I</b>	<b>Masuri pe termen scurt</b>	
1	<p><b>Programul de lucru cu publicul se stabileste in zilele lucratoare la nivelul tuturor compartimentelor, astfel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-luni, marti si miercuri: 8.00-16.00,</li> <li>- joi: 8.00- 18.00</li> <li>- vineri : 8.00-14.00.</li> </ul> <p>La intocmirea programului de lucru cu publicul se tine cont de respectarea prevederilor Codui Muncii cu privire la timpul de lucru si numarul maxim de ore efectuate in cursul unei saptamani de catre salariati.</p>	Toate compartimentele-permanent
2	Pentru toate categoriile de solicitari care presupun completarea unor formulare tipizate se afiseaza la fiecare compartiment ,modele de completare a cererilor si/sau se pun la dispozitie	Toate compartimentele-permanent
3	Punctele de lucru cu publicul sunt organizate la nivelul fiecarui compartiment din cadrul primariei, (acestea fiind usor accesibile), pe a caror usi trebuie afisate domeniile de competenta, prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematicii aprobate sau al grupului tinta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni, acestea insumate afisandu-se la un loc si pe sit-ul institutiei	Toate compartimentele-permanent
4	<p>Cetatenii pot apela pentru informatii la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nr. telefon/fax :0234/339050</li> <li>- nr. telefon :0234/339000</li> <li>- mail: <a href="mailto:prim_stefan@yahoo.com">prim_stefan@yahoo.com</a>;</li> <li>- repartizarea corespondentei se face zilnic de catre persoana desemnata cu inregistrarea si distribuirea corespondentei</li> </ul>	<p>Toate compartimentele-PERMANENT</p> <p>Datele de contact sunt mediatizate prin intermediul persoanei responsabile cu registratura De asemenea este mediatizata legislatia care reglementeaza drepturile cetatenilor in relatia cu administratia locala</p>
5.	Numele persoanelor cu functii de conducere, cat si a alesilor locali, Sef Serviciu Voluntar Situatii de Urgenta,	Activitatea de audiente este organizata dupa urmatorul program:

	-Se afiseaza la intrarea in primarie prin grija secretarului, cat si datele de contact ale principalelor institutii, program de audiente	<b>PRIMAR</b> <b>LUNI</b> <b>9.00 – 11.00</b>  <b>VICEPRIMAR</b> <b>MIERCURI</b> <b>9.00 – 11.00</b>  <b>SECRETAR</b> <b>VINERI</b> <b>9.00 – 11.00</b>
6.	Personalul primariei trebuie sa se identifice prin intermediul ecusonului a carui model este:  Loc pentru fotografie  ROMANIA UAT Comuna Stefan cel Mare Compartiment/Birou _____ DI./Dna. _____ Funcția _____ L.S.	Personalul poarta ecuson
<b>II</b>	<b>Masuri pe termen mediu</b>	
1.	Se va identifica spatiul destinat activitatii cu publicul si se va amenaja corespunzator, fara ghisee opace, cu iluminare suficienta si conditii civilizate de lucru	Primar
2.	Pentru toate serviciile publice care intra in competenta autoritatii publice, se asigura in mod operativ si gratuit imprimatale tip necesare. Imprimatale tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesare a fi anexate cererii	Primar
3.	Publicarea si actualizarea, periodica, pe pagina oficiala de internet a autoritatii publice, a unor materiale cu caracter informativ	Toate compartimentele
4.	Facilitarea adresarii in scris, prin comunicarea si mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor si a petitiilor	Secretar
<b>III</b>	<b>Masuri pe termen lung</b>	
1.	Implementarea sistemului de management al calitatii, respective al procesului de certificare a calitatii serviciilor- ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni	Primar
2.	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	Primar
3.	Angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul	Primar
4.	Instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor	Primar
5.	Introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei	Primar
6.	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	Secretar

	cereri cu caracter vadit de urgenta	
7.	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	Primar
8.	Preluarea de catre personalul destinat lucrului cu publicul a oricarui tip de solicitare de competenta autoritatii publice si asigurarea transmiterii acesteia spre solutionarea compartimentelor de specialitate	Primar
<b>IV.</b>	<b>Masuri pentru imbunatatirea pregatirii personalului destinat asigurarii relatiilor cu publicul:</b>	
A.	<p>a) Perfectionarea pregatirii profesionale si a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghiseu, prin cursuri de specializare, la inceputul activitatii si si periodic, cel putin o data la doi ani;</p> <p>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</p>	Primar cu implicarea activa a personalului
<b>B.</b>	<b>De asemenea se au in vedere: Obligatiile privind standardul etic al personalului destinat asigurarii relatiei cu publicul:</b>	
	<p>a) Sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii, cat si in cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;</p> <p>b) Sa fie calm, politicos si respectuos pe intreaga perioada de realizare a relatiei cu publicul;</p> <p>c) Sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;</p> <p>d) Sa foloseasca un limbaj adecvat si corect, din punct de vedere gramatical;</p> <p>e) Sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor relevante obtinute de la cetatean;</p> <p>f) Sa formuleze raspunsuri legale, complete si corecte si sa se asigure ca acestea sunt intelese de cetatean;</p> <p>g) Sa indrume cetateanul catre serviciul de specialitate, in vederea obtinerii de informatii detaliate care depasesc competentele structurii de asistenta;</p> <p>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</p>	Se implica tot personalul



AVIZAT PENTRU LEGALITATE  
SECRETAR GENERAL COMUNA  
Adriana GHERASIM

**Scrisoarea anuala a primarului  
(Model)**

**Stema localitatii**

**ROMANIA  
PRIMARIA COMUNEI STEFAN CEL MARE  
PRIMAR**

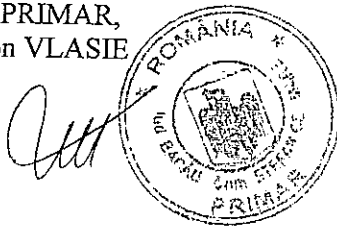
**Stimata doamna/ Stimate domnule,**

- Formula de felicitare cu ocazia noului an
- Formula de multumire pentru sprijinul acordat autoritatii administratiei publice locale in anul precedent
- Enumerarea principalelor actiuni de interes public realizate in anul precedent
- Prezentarea obiectivelor prioritare ale administratiei publice locale pentru anul in curs
- Solicitarea sustinerii proiectelor ce urmeaza a fi realizate
- Formula de incheiere

**NOTA:**

Scrisorii i se anexeaza "Instiintare de plata" referitoare la obligatiile fiscale pentru anul in curs, precum si precizari privind facilitatile la achitarea acestora si modalitatile de plata.

PRIMAR,  
Ion VLASIE



AVIZAT PENTRU LEGALITATE  
SECRETAR GENERAL COMUNA  
Adriana GHERASIM