

DISPOZITIE 896 din 25/11/2004

SE APROBA PLANUL DE ACTIUNE PENTRU REALIZAREA PROGRAMULUI DE MASURI
PENTRU COMBATAREA BIROCRATIEI IN ACTIVITATEA DE RELATII CU PUBLICUL
EMITENT : Primar General

PRIMARIA MUNICIPIULUI BUCURESTI

DISPOZITIE

Nr. 896 din 25.11.2004

In aplicarea H.G. nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul;

In conformitate cu prevederile Legii nr. 188/1999 privind Statutul functionarilor publici, republicata, ale Legii nr. 53/2003 - Codul Muncii si ale Legii nr. 7/2004 privind Codul de conduita al functionarilor publici;

In temeiul art. 66, art. 68 alin.(1) lit.a) si art. 71 alin.(1) din Legea nr. 215/2001 privind administratia publica locala, cu modificarile si completarile ulterioare;

PRIMARUL GENERAL AL MUNICIPIULUI BUCURESTI

DISPUNE:

Art.1 - Se aproba Planul de actiune pentru realizarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, conform anexelor nr. 1, 1a, 1b si 2 care fac parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.2 - Nerespectarea prevederilor prezentei dispozitii constituie abatere disciplinara si se sanctioneaza conform legislatiei in vigoare.

Art.3 - Conducatorii compartimentelor au obligatia de a aduce la cunostinta tuturor salariatilor din subordine prevederile prezentei dispozitii.

Art.4 - Dispozitiile Primarului General nr. 156/2004 si nr. 473/2003 se completeaza si modifica corespunzator.

Art.5 - Directiile generale si directiile din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti vor aduce la indeplinire prevederile prezentei dispozitii.

PRIMAR GENERAL

Secretarul General al

TRAIAN BASESCU

Municipiului Bucuresti

DUMITRU STANESCU

BUCURESTI

Nr. 896 din 25.11.2004

Anexa nr. 1 la D.P.G. nr. 896/25.11.2204

**Plan de actiune pentru realizarea Programului de masuri pentru
combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul**

I. Masuri pe termen scurt

a) Incepand cu data de 01.12.2004 programul de lucru cu publicul al compartimentelor din aparatul propriu al Primariei Municipiului Bucuresti este cel prezentat in anexa nr. 1a.

Nerespectarea programului de lucru cu publicul de catre persoanele implicate constituie abatere disciplinara si se sanctioneaza conform legislatiei in vigoare.

Responsabili: conducerea si salariatii compartimentelor implicate.

b) Modelele de completare a formularelor tipizate afisate la Centrul de Informare si Documentare pentru Relatii cu Cetatenii vor fi actualizate sau modificate in functie de actele normative nou aparute. Afisarea noilor modele revine in sarcina Directiei Relatii Publice si Informare – C.I.D.R.C.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare – C.I.D.R.C. si compartimentele P.M.B. implicate.

c) Numele tuturor persoanelor cu functii de conducere din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti, precum si programul de audiente prezentat in anexa nr. 1b va fi afisat la sediul C.I.D.R.C. si pe site-ul P.M.B.
Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare si Directia Sisteme Informatice.

d) Personalul care asigura relatia cu publicul va purta un ecuson care va contine datele proprii de identificare. Modelul ecusonului este cel prezentat in anexa nr. 2 la H.G. nr. 1723/2004.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Administrativ Transport.

e) Centrul de Informare si Documentare pentru Relatii cu Cetatenii din Bd. regina Elisabeta nr. 16, parter, este situat intr-un loc usor accesibil, fiind marcat printr-o firma luminoasa.

Celelalte compartimente din cadrul aparatului propriu care au relatii cu publicul isi vor organiza aceasta activitate in locuri usor accesibile, vor asigura marcarea acestora si indicarea traseelor de acces.

Responsabili: Directia Administrativ Transport si compartimentele implicate.

f) Afisarea domeniilor de competenta ale Primariei Municipiului Bucuresti, prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematii abordate sau a grupului tinta se realizeaza in cadrul C.I.D.R.C., in infochioscuri, la sedul central si pe site-ul P.M.B. Redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni.

Compartimentele de specialitate au obligatia de a transmite Directiei Relatii Publice si Informare si Directiei Sisteme Informatice modificarile survenite in legislatia specifica.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Sisteme Informatice.

g) Incepand cu data de 01.12.2004 vor functiona in cadrul Directiei Relatii Publice si Informare 10 posturi telefonice speciale pentru asigurarea accesului cetatenilor la informatiile de interes public. Pentru inceput se vor da in folosinta 4 dintre aceste posturi telefonice, iar numerele de telefon vor fi mediatizate in mod corespunzator (pe site-ul P.M.B., prin afisare la loc vizibil, etc.).

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Administrativ Transport, Directia Sisteme Informatice.

h) Incepand cu 01.12.2004 vor fi afisate pe site-ul P.M.B., la infochioscuri si la C.I.D.R.C. legislatia care reglementeaza drepturile cetateanului in relatia cu administratia publice locala.

Compartimentele de specialitate au obligatia de a transmite Directiei Relatii Publice si Informare si Directiei Sisteme Informatice modificarile survenite in legislatia specifica.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Sisteme Informatice.

II. Masuri pe termen mediu

a) Mentinerea in stare corespunzatoare a spatiunului destinat activitatii de relatii cu publicul (fara ghisee opace, cu iluminare suficienta si conditii civilizate de lucru).

Responsabili: Directia Administrativ Transport, Directia Relatii Publice si Informare – C.I.D.R.C.

b) Continuarea asigurarii gratuite a cererilor tip, care trebuie sa contina si lista actelor care se anexeaza cererii si a asigurarii difuzarii operative a acestora.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare (care va solicita tuturor compartimentelor P.M.B. modificarea cererilor tip in sensul ca acestea sa contina si actele necesare a fi anexate cererii) si celelalte compartimente P.M.B. implicate.

c) Introducerea liniilor telefonice tip « linia verde » in scopul oferirii persoanelor fizice posibilitatea de a obtine informatii legate de modul de aplicare a legislatiei specifice fiecarui domeniu de activitate se va realiza pana la data de 01.03.2005.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Administrativ Transport, Directia Sisteme Informatice.

d) Continuarea publicarii si actualizarii periodice pe pagina de internet a P.M.B. a unor materiale cu caracter informativ.

Responsabil: Directia Sisteme Informatice cu sprijinul compartimentelor implicate.

e) Facilitarea adresarii in scris pentru transmiterea solicitarii si petitiilor, prin comunicarea si mediatizarea permanenta a adresei de e-mail.

Responsabili: Directia Sisteme Informatice.

III. Masuri pe termen lung

a) Mentinerea sistemului de management al calitatii, respectiv a procesului de certificare a calitatii serviciilor – ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni.

Responsabili: Directia Managementul Calitatii si toti salariatii P.M.B.

b) Mentinerea in stare corespunzatoare a dotarilor din spatiile special destinate relatiilor cu publicul (sali dotate cu mobilier corespunzator si cu aparatura necesara preluarii si inregistrarii in format electronic al cererilor).

Responsabili: Directia Administrativ Transport, Directia Sisteme Informatice, Directia Relatii Publice si Informare.

c) Angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul, care se va face in conformitate cu prevederile legale si cu cerintele din fisa postului.

Responsabili: Directia Resurse Umane, comisiile de examen, sefi compartimentelor implicate (prin intocmirea corespunzatoare a fiselor de post).

d) Instalarea incapand cu data de 01.12.2004 in cadrul Directiei Relatii Publice si Informare a unor roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor. In functie de gradul de utilizare a acestora, masura va fi extinsa pana la data de 01.06.2006.

Responsabili: Directia Relatii Publice si Informare, Directia Administrativ Transport, Directia Sisteme Informatice.

e) Extinderea sistemului Intranet in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare permanenta a informatiei.

Responsabili: Directia Sisteme Informatice.

f) Introducerea treptata a programarilor, precum si a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vadit de urgenta, in vederea prevenirii aglomerarii sau suprasolicitarii compartimentelor de lucru cu publicul va fi realizat esalonat, pana la data de 01.06.2006.

Responsabili: conducerea compartimentelor implicate.

g) Extinderea separarii functiilor de front – office si back – office astfel incat personalul cu atributii in domeniul indrumarii cetateanului sa nu fie implicat in activitati de **preluare a** informatiilor si de eliberare a documentelor se va realiza esalonat pana la 01.06.2006.

Responsabili: conducerea compartimentelor implicate.

h) Preluarea de catre personalul C.I.D.R.C. a oricarui tip de solicitare de competenta autoritatii publice si asigurarea transmiterii acesteia spre solutionare compartimentelor specializate, in conditii de legalitate si eficienta.

Responsabili: salariatii Directiei Relatii Publice si Informare – C.I.D.R.C.

i) Deschiderea altor centre de indrumare pentru cetateni in cadrul carora urmeaza a se desfasura activitati, programe si informari in vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia aplicabila fiecarui domeniu de activitate va fi realizata esalonat pana la data de 01.06.2006.

Responsabili: conducerea P.M.B., Directia Relatii Publice si Informare, Directia Administrativ Transport, celelalte compartimente implicate.

IV. Masuri pentru imbunatatirea pregatirii personalului

destinat asigurarii relatiilor cu publicul

a) Perfectionarea pregatirii profesionale si a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghiseu, prin cursuri de specializare, la inceputul activitatii si periodic, cel putin o data la doi ani.

Responsabili: conducerea compartimentelor implicate si Directia Resurse Umane.

b) Instituirea unui sistem permanent de verificare a functionarilor care lucreaza cu publicul si a unui sistem de sanctiuni pentru nerespectarea legistatei incidente fiecarui domeniu de activitate, prin elaborarea unui Regulament care va corobora prevederile Legii nr. 188/1999 privind Statutul functionarilor publici, republicate, ale Legii nr. 53/2003 – Codul Muncii si ale Legii nr. 7/2004 privind Codul de Conduita al functionarilor publici.

Responsabili: Directia Resurse Umane, conducerea compartimentelor implicate.

c) Cunoasterea de catre persoanele implicate in relatia cu publicul a obligatiilor privind standardul etic al acestora, obligatii prevazute in anexa nr. 2 la prezenta dispozitie.

Responsabili: conducatorii compartimentelor implicate.

Anexa nr. 1a la DPG nr. 896/25.11.2004

PROGRAMUL DE LUCRU CU PUBLICUL

DIRECTIA FINANCIAR CONTABILITATE	SERVICIUL FINANCIAR CHELTUIELI CURENTE – CASIERIE	LUNI, VINERI 09 – 17
DIRECTIA VENITURI	SERVICIUL URMARIRE CREANTE	

DIRECTIA RELATII PUBLICE SI INFORMARE	CENTRUL DE INFORMARE SI DOCUMENTARE PENTRU RELATII CU CETATENII	
	SERVICIUL PENTRU RELATIA CU MASS MEDIA SI AUDIENTE – COMPARTIMENTUL AUDIENTE	MARTI, MIERCURI, JOI: 09 - 19
DIRECTIA EVIDENTA IMOBILIARA SI CADASTRALA	SERVICIUL EVIDENTA PROPRIETATII	
	SERVICIUL NOMENCLATURA URBANA	
	SERVICIUL CADASTRU EDILITAR IMOBILIAR	
DIRECTIA URBANISM SI AMENAJAREA TERITORIULUI	SERVICIUL URBANISM	SAMBATA: 09 - 14
	SERVICIUL AUTORIZARE	

Anexa nr. 1b la DPG. nr 896/25.11.2004

**NUMELE PERSOANELOR CU FUNCTII DE CONDUCERE DIN CADRUL P.M.B. SI PROGRAMUL DE AUDIENTE
AL ACESTORA**

DIRECTIA	NUME	PRENUME	FUNCTIA	SERVICIUL
----------	------	---------	---------	-----------

	BASESCU	TRAIAN	PRIMAR GENERAL	
	MURGEANU	GHEORGHE RAZVAN	VICEPRIMAR	
	ORBAN	LUDOVIC	VICEPRIMAR	
	STANESCU	DUMITRU	SECRETAR GENERAL	

CABINET PRIMAR GENERAL

	NISTOR	GEORGE	DIRECTOR GENERAL	
	LICANESCU	LIA	DIRECTOR GEN. ADJ.	
	ZAINESCU	LAURA MARIANA	DIRECTOR GEN. ADJ.	