

PROGRAMUL DE MASURI DE COMBATERE A BIROCRATIEI IN ACTIVITATEA DE RELATII CU PUBLICUL

A. Autoritatea administratiei publice locale va lua următoarele măsuri:

I. Măsuri pe termen scurt:

- a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel încât în zilele lucrătoare 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 sâmbăta, care va fi stabilită prin act administrativ de către conducătorii instituțiilor sau autorităților administratiei publice centrale și locale. Programul de lucru cu publicul se afisează la loc vizibil;
- b) pentru categoriile de solicitări care presupun completarea unor formulare tipizate, se afisează modelele de completare a cererilor;
- c) numele persoanelor cu funcții de conducere, începând cu cel al conducătorului unității, se afisează 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;
- 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 afisează domeniile de competență ale autorității sau institutiei publice, prin ordonarea tematicii în funcție de specificul problematicei abordate sau al grupului țintă; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetățeni;
- g) la sediul autorității administratiei publice locale 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 imprimările tip necesare. Imprimările tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii;
- c) extinderea liniilor telefonice tip/quot;linia verde/quot; 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 petitiilor.

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 morti 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 vâdit de urgentă;

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;

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 păstreze 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 violentei verbale/fizice.