

HOTĂRÂRE nr. 1.723 din 14 octombrie 2004
privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocratiei în activitatea de relații cu publicul
EMITENT: GUVERNUL
PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL nr. 1.009 din 2 noiembrie 2004

În temeiul art. 108 din Constituția României, republicată,

Guvernul României adopta prezenta hotărâre.

ART. 1

Se aproba Programul de măsuri pentru combaterea birocratiei în activitatea de relații cu publicul, prevăzut în anexa nr. 1, denumit în continuare Program.

ART. 2

(1) Ministerele și celelalte autorități ale administrației publice centrale și locale au obligația aplicării Programului în domeniile proprii de responsabilitate.

(2) În termen de 15 zile de la intrarea în vigoare a prezentei hotărâri, autoritățile și instituțiile publice prevăzute la alin. (1) vor elabora planuri de acțiune proprii pentru realizarea măsurilor stabilite în cadrul Programului. Planurile proprii se aproba de conducătorul autorității sau instituției publice.

(3) Măsurile pe termen scurt, prevăzute la cap. A pct. I din Program, se realizează în termen de maximum 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri.

(4) Măsurile pe termen mediu, prevăzute la cap. A pct. II din Program, se realizează până la 1 martie 2005.

(5) Măsurile pe termen lung, prevăzute la cap. A pct. III din Program, se realizează eșalonat, până la data de 1 iunie 2006.

ART. 3

(1) Ministerele și celelalte organe ale administrației publice centrale vor informa lunar Guvernul cu privire la stadiul realizării măsurilor prevăzute în Program.

(2) Prefecturile coordonează acțiunile inițiate de către autoritățile administrației publice locale în aplicarea prezentei hotărâri, precum și de către serviciile publice deconcentrate, verifica stadiul realizării măsurilor din cadrul Programului și informează lunar Guvernul cu privire la concluziile rezultate.

ART. 4

(1) Nerespectarea prevederilor Programului atrage răspunderea disciplinară sau contravențională, după caz, a celor vinovați, conform legii.

(2) Constituie contravenții și se sancționează, după cum urmează, următoarele fapte:

a) cu amenda de la 15.000.000 lei la 30.000.000 lei, nerespectarea de către autoritățile administrației publice, centrale sau locale, a măsurii prevăzute în cap. A pct. I lit. a) din Program;

b) cu amenda de la 10.000.000 lei la 20.000.000 lei, nerespectarea de către autoritățile administrației publice, centrale sau locale, a măsurilor prevăzute în cap. A pct. I lit. b)-c) și e)-h) și în cap. A pct. II lit. a)-e) din Program;

c) cu amenda de la 1.000.000 lei la 5.000.000 lei, nerespectarea de către personalul destinat să asigure relația cu publicul a măsurilor prevăzute în cap. A pct. I lit. d) și în cap. B din Program.

(3) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către personalul de control anume împuternicit din ministere și alte instituții publice centrale, precum și de către prefect și persoanele împuternicite de acesta, pentru autoritățile administrației publice locale.

(4) Contravențiilor prevăzute la alin. (2) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările ulterioare.

ART. 5

În prima luna a anului primăriei comunica fiecărui contribuabil, în scris, principalele activități de interes public desfășurate în anul încheiat, precum și obiectivele și sarcinile pentru anul în curs, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2.

ART. 6

Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta hotărâre.

PRIM-MINISTRU

ADRIAN NASTASE

Contrasemnează:

Şeful Cancelariei Primului-Ministru,
Alin Teodorescu

p. Ministrul de stat,
ministrul administraţiei şi internelor,
Toma Zaharia,
secretar de stat

Ministrul delegat
pentru administraţia publică,
Gheorghe Emacu

p. Ministrul finanţelor publice,
Gheorghe Gherghina,
secretar de stat

Bucureşti, 14 octombrie 2004.
Nr. 1.723.

ANEXA 1

PROGRAMUL DE MĂSURI
pentru combaterea birocratiei în activitatea de relaţii cu publicul

A. Autorităţile administraţiei publice centrale şi locale vor lua următoarele măsuri:

I. Măsuri pe termen scurt:

a) programul de lucru cu publicul se stabileşte astfel ca în zilele lucrătoare sa se asigure accesul cetăţenilor între orele 9,00 şi 17,00 şi în cel puţin 3 zile pe saptamana, între orele 9,00 şi 19,00, iar sambata, cel puţin între orele 9,00 şi 14,00. Programul de lucru cu publicul se afişează la loc vizibil;

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

c) numele persoanelor cu funcţii de conducere, începând cu cel al conducătorului unităţii, se afişează în spaţiile destinate activităţii cu publicul, precizându-se programul de audiente al acestora;

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

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

f) în spaţiile destinate lucrului cu publicul se afişează domeniile de competenţa ale autorităţii sau instituţiei publice, prin ordonarea tematicii în funcţie de specificul problematicii abordate sau al grupului tinta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetăţeni;

g) la sediul serviciilor publice deconcentrate şi al autorităţilor administraţiei publice locale de la nivel judeţean/ municipal se instaleaza linii telefonice speciale pentru asigurarea accesului cetăţenilor la informaţiile de interes public. Numerele de telefon se mediatizeaza în mod corespunzător;

h) periodic se realizează acţiuni de mediatizare, inclusiv în mass-media locală, a legislaţiei care reglementează drepturile cetăţeanului în relaţia cu administraţia publică.

II. Măsuri pe termen mediu:

a) spaţiile destinate activităţii cu publicul se amenajeaza corespunzător, fără ghisee opace, cu iluminare suficientă şi condiţii civilizate de lucru;

b) pentru toate serviciile publice care intra în competenţa autorităţii publice, se asigura în mod operativ şi gratuit imprimătele tip necesare. Imprimătele tip vor cuprinde şi lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii;

c) extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" în scopul oferirii persoanelor fizice a posibilitatii de a obţine informaţii 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 sală 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 programarilor, 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 vadir 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 să se desfășoare 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 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 violenței verbale/fizice.

ANEXA

la Program

ECUSON
(model)

T

ROMÂNIA	
Primăria oraşului	(se înscrie numele localităţii)
Direcţia/serviciul	(se menţionează denumirea structurii)
Loc pentru fotografie	Domnul/doamna*)
	(se înscrie numele angajatului)
	Funcţia*)
	(se înscrie funcţia angajatului)
L.S.	

ST

*) Numele angajatului şi, respectiv, denumirea funcţiei se înscriu cu majuscule, la dimensiunile şi în formatul necesar pentru a fi uşor lizibile.

ANEXA 2

Scrisoarea anuala a primarului
(ghid de elaborare)

T

Stema localităţii	ROMÂNIA Primăria oraşului
	Cabinetul primarului
Stimata doamna / Stimate domnule,	
<ul style="list-style-type: none"> - Formula de felicitare cu ocazia noului an - Formula de multumire pentru sprijinul acordat autorităţii administraţiei publice locale în anul precedent - Enumerarea principalelor acţiuni de interes public realizate în anul precedent - Prezentarea obiectivelor prioritare ale administraţiei publice locale pentru anul în curs - Solicitarea sustinerii proiectelor ce urmează a fi realizate - Formula de încheiere. 	

ST

NOTA:

Scrisorii i se anexează "Înştiinţarea de plata" referitoare la obligaţiile fiscale pentru anul în curs, precum şi precizări privind facilităţile la achitarea acestora şi modalităţile de plata.
