**HOTĂRÂRE nr. 1.723 din 14 octombrie 2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocratiei în activitatea de relatii cu publicul**

|  |  |
| --- | --- |
| **EMITENT GUVERNUL** |  |

**Publicat în  MONITORUL OFICIAL nr. 1009 din 2 noiembrie 2004**  
**Anexa nr. 1**

**Anexa nr. 1**

[**PROGRAMUL DE MASURI pentru combaterea birocrației în activitatea de relații cu publicul**](https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/68949)  
  
**A.** **Autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua urmatoarele măsuri:**

**I. Măsuri pe termen scurt:**

**a)** programul de lucru cu publicul se stabileste astfel încât în zilele lucratoare să se asigure accesul cetatenilor între orele 8,30 și 16,30 și, intr-o zi pe săptămâna, între orele 8,30 și 18,30, exclusiv sambata, care va fi stabilita prin act administrativ de către conducătorii instituțiilor sau autorităților administrației publice centrale și locale. Programul de lucru cu publicul se afișează la loc vizibil;(la 09-12-2005, Litera a), punctul I, Cap. A a fost modificată de [articolul unic din HOTĂRÂREA nr. 1.487 din 29 noiembrie 2005, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1.112 din 9 decembrie 2005](https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/66679) )

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

**c)** numele persoanelor cu functii de conducere, începând cu cel al conducătorului unității, se afișează în spatiile destinate activității cu publicul, precizandu-se programul de audiente 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 afisare. Modelul ecusonului este prezentat în anexa la prezentul program;

**e)** punctele de lucru cu publicul se organizeaza în locuri usor accesibile, asigurandu-se marcarea acestora, precum și indicarea traseelor de acces;

**f)** în spatiile destinate lucrului cu publicul se afișează domeniile de competența ale autorității sau institutiei publice, prin ordonarea tematicii în functie de specificul problematicii abordate sau al grupului ținta; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetățeni;

**g)** la sediul serviciilor publice deconcentrate și al autorităților administrației publice locale de la nivel judetean/ municipal se instaleaza linii telefonice speciale pentru asigurarea accesului cetatenilor la informațiile de interes public. Numerele de telefon se mediatizeaza 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)** spatiile destinate activității cu publicul se amenajeaza corespunzător, fără ghisee opace, cu iluminare suficienta și condiții civilizate de lucru;

**b)** pentru toate serviciile publice care intră în competența autorității publice, se asigura în mod operativ și gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde și lista exacta a actelor necesar a fi anexate cererii;

**c)** extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" în scopul oferirii persoanelor fizice a posibilității de a obtine informații legate de modul de aplicare a legislației specifice fiecarui domeniu de activitate;

**d)** publicarea și actualizarea periodica, pe pagina oficiala de Internet a autorității publice, a unor materiale cu caracter informativ;

**e)** facilitarea adresarii în scris, prin comunicarea și mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor 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 relatiilor cu publicul în spatii special destinate, în sali 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 numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor;

**e)** introducerea sau extinderea, după caz, a sistemului Intranet, în vederea eliminarii timpilor morti în cadrul operațiunilor de gestionare și prelucrare a informatiei;

**f)** introducerea treptata a programarilor, astfel încât să se previna aglomerarea sau suprasolicitarea compartimentelor de lucru cu publicul, precum și a unor servicii speciale pentru rezolvarea unor cereri cu caracter vadit de urgenta;

**g)** separarea functiilor de front-office și back-office ori de cate ori acest lucru este posibil. Personalul cu atribuții în domeniul indrumarii cetateanului 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 solutionare compartimentelor de specialitate;

**i)** deschiderea unor centre de indrumare pentru cetățeni în municipiile reședința de judet, în cadrul cărora urmeaza a se desfășura activități, programe și informari în vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia aplicabila fiecarui domeniu de activitate.

**IV.** **Măsuri pentru îmbunătățirea pregatirii personalului destinat asigurarii relatiilor cu publicul:**

**a)** perfectionarea pregatirii profesionale și a aptitudinilor de comunicare a personalului de la ghiseu, prin cursuri de specializare, la inceputul activității și periodic, cel puțin o dată la doi ani;

**b)** instituirea unui sistem permanent de verificare a functionarilor care lucreaza cu publicul, precum și a unui sistem sanctionatoriu pentru nerespectarea legislației incidente fiecarui domeniu de activitate.

**B.** **Obligații privind standardul etic al personalului destinat asigurarii relatiei cu publicul:**

**a)** sa dea dovadă de disciplina atât în relatiile cu cetatenii, cat și în cadrul institutiei în care își desfășoară activitatea;

**b)** să fie calm, politicos și respectuos pe întreaga perioadă de realizare a relatiei cu publicul;

**c)** sa manifeste o atitudine pozitiva și rabdare în relația cu cetateanul;

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

**e)** sa pastreze confidentialitatea tuturor informațiilor relevante obtinute de la cetatean;

**f)** sa formuleze raspunsuri legale, complete și corecte și să se asigure ca acestea sunt înțelese de cetatean;

**g)** sa indrume cetateanul către serviciul de specialitate în vederea obtinerii de informații detaliate care depasesc competentele structurii de asistența;

**h)** sa intrerupa activitatea cu publicul numai în situația folosirii de către cetatean a unui limbaj trivial, a formulării de amenintari la adresa sa ori a utilizarii de către cetatean a violentei verbale/fizice.