

HOTARARE nr. 1.723 din 14 octombrie 2004 (*actualizata*)

privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul (actualizata pana la data de 9 decembrie 2005*)

EMITENT: GUVERNUL

*) Textul initial a fost publicat in MONITORUL OFICIAL nr. 1.009 din 2 noiembrie 2004. Aceasta este forma actualizata de S.C. "Centrul Teritorial de Calcul Electronic" S.A. Piatra Neamt pana la data de 9 decembrie 2005, cu modificarile si completarile aduse de [HOTARAREA nr. 1.487 din 29 noiembrie 2005](#).

In temeiul art. 108 din Constitutia Romaniei, republicata,
Guvernul Romaniei adopta prezenta hotarare.

ART. 1

Se aproba Programul de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, prevazut in anexa nr. 1, denumit in continuare Program.

ART. 2

(1) Ministerele si celelalte autoritati ale administratiei publice centrale si locale au obligatia aplicarii Programului in domeniile proprii de responsabilitate.

(2) In termen de 15 zile de la intrarea in vigoare a prezentei hotarari, autoritatile si institutiile publice prevazute la alin. (1) vor elabora planuri de actiune proprii pentru realizarea masurilor stabilite in cadrul Programului. Planurile proprii se aproba de conducatorul autoritatii sau institutiei publice.

(3) Masurile pe termen scurt, prevazute la cap. A pct. I din Program, se realizeaza in termen de maximum 30 de zile de la data intrarii in vigoare a prezentei hotarari.

(4) Masurile pe termen mediu, prevazute la cap. A pct. II din Program, se realizeaza pana la 1 martie 2005.

(5) Masurile pe termen lung, prevazute la cap. A pct. III din Program, se realizeaza esalonat, pana la data de 1 iunie 2006.

ART. 3

(1) Ministerele si celelalte organe ale administratiei publice centrale vor informa lunar Guvernul cu privire la stadiul realizarii masurilor prevazute in Program.

(2) Prefecturile coordoneaza actiunile initiate de catre autoritatile administratiei publice locale in aplicarea prezentei hotarari, precum si de catre serviciile publice deconcentrate, verifica stadiul realizarii masurilor din cadrul Programului si informeaza lunar Guvernul cu privire la concluziile rezultate.

ART. 4

(1) Nerespectarea prevederilor Programului atrage raspunderea disciplinara sau contraventionala, dupa caz, a celor vinovati, conform legii.

(2) Constituie contraventii si se sanctioneaza, dupa cum urmeaza, urmatoarele fapte:

a) cu amenda de la 15.000.000 lei la 30.000.000 lei, nerespectarea de catre autoritatile administratiei publice, centrale sau locale, a masurii prevazute in cap. A pct. I lit. a) din Program;

b) cu amenda de la 10.000.000 lei la 20.000.000 lei, nerespectarea de catre autoritatile administratiei publice, centrale sau locale, a masurilor prevazute in cap. A pct. I lit. b)-c) si e)-h) si in 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 catre personalul destinat sa asigure relatia cu publicul a masurilor prevazute in cap. A pct. I lit. d) si in cap. B din Program.

(3) Constatatarea contravenitiilor si aplicarea sanctiunilor se fac de catre personalul de control anume imputernicit din ministere si alte institutii publice centrale, precum si de catre prefect si persoanele imputernicite de acesta, pentru autoritatile administratiei publice locale.

(4) Contravenitiilor prevazute la alin. (2) le sunt aplicabile dispozitiile [Ordonantei Guvernului nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravenitiilor, aprobata cu modificari si completari prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificarile ulterioare.

ART. 5

In prima luna a anului primarii comunica fiecarui contribuabil, in scris, principalele activitati de interes public desfasurate in anul incheiat, precum si obiectivele si sarcinile pentru anul in curs, conform modelului prevazut in anexa nr. 2.

ART. 6

Anexele nr. 1 si 2 fac parte integranta din prezenta hotarare.

PRIM-MINISTRU
ADRIAN NASTASE

Contrasemneaza:

Seful Cancelariei Primului-Ministru,
Alin Teodorescu

p. Ministrul de stat,
ministrul administratiei si internelor,
Toma Zaharia,
secretar de stat

Ministrul delegat
pentru administratia publica,
Gheorghe Emacu

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

Bucuresti, 14 octombrie 2004.

Nr. 1.723.

ANEXA 1

PROGRAMUL DE MASURI

pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii
cu publicul

A. Autoritatile administratiei publice centrale si locale vor
lua urmatoarele masuri:

I. Masuri pe termen scurt:

a) programul de lucru cu publicul se stabileste astfel incat
in zilele lucratoare sa se asigure accesul cetatenilor intre
orele 8,30 si 16,30 si, intr-o zi pe saptamana, intre orele 8,30
si 18,30, exclusiv sambata, care va fi stabilita prin act
administrativ de catre conducatorii institutiilor sau
autoritatilor administratiei publice centrale si locale.

Programul de lucru cu publicul se afiseaza la loc vizibil;

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

c) numele persoanelor cu functii de conducere, incepand cu
cel al conducatorului unitatii, se afiseaza in spatiile destinate
activitatii cu publicul, precizandu-se programul de audiente al
acestora;

d) personalul destinat sa asigure relatia 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 in anexa la prezentul program;

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

f) in spatiile destinate lucrului cu publicul se afiseaza
domeniile de competenta ale autoritatii sau institutiei publice,
prin ordonarea tematicii in functie de specificul problematicii
abordate sau al grupului tinta; redactarea articolelor se face cu
titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetateni;

g) la sediul serviciilor publice deconcentrate si al
autoritatilor administratiei publice locale de la nivel judetean/
municipal se instaleaza linii telefonice speciale pentru
asigurarea accesului cetatenilor la informatiile de interes
public. Numerele de telefon se mediatizeaza in mod corespunzator;

h) periodic se realizeaza actiuni de mediatizare, inclusiv in
mass-media locala, a legislatiei care reglementeaza drepturile
cetateanului in relatia cu administratia publica.

Litera a), punctul I, Cap. A din anexa 1 a fost modificata de
articolul unic din HOTARAREA nr. 1.487 din 29 noiembrie 2005,
publicata in MONITORUL OFICIAL nr. 1.112 din 9 decembrie 2005.

II. Masuri pe termen mediu:

a) spatiile destinate activitatii cu publicul se amenajeaza corespunzator, fara ghisee opace, cu iluminare suficienta si conditii civilizate de lucru;

b) pentru toate serviciile publice care intra in competenta autoritatii publice, se asigura in mod operativ si gratuit imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde si lista exacta a actelor necesar a fi anexate cererii;

c) extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" in scopul oferirii persoanelor fizice a posibilitatii de a obtine informatii legate de modul de aplicare a legislatiei specifice fiecarui domeniu de activitate;

d) publicarea si actualizarea periodica, pe pagina oficiala de Internet a autoritatii publice, a unor materiale cu caracter informativ;

e) facilitarea adresarii in scris, prin comunicarea si mediatizarea adresei de e-mail, pentru transmiterea solicitarilor si petitiilor.

III. Masuri pe termen lung:

a) implementarea sistemului de management al calitatii, respectiv al procesului de certificare a calitatii serviciilor - ISO 9001, pentru serviciile catre cetateni;

b) 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;

c) angajarea de personal specializat avand aptitudinile necesare pentru relatia cu publicul;

d) instalarea unui numar suficient de roboti telefonici pentru preluarea permanenta a solicitarilor;

e) introducerea sau extinderea, dupa caz, a sistemului Intranet, in vederea eliminarii timpilor morti in cadrul operatiunilor de gestionare si prelucrare a informatiei;

f) 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 cereri cu caracter vadit de urgenta;

g) 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;

h) preluarea de catre personalul destinat lucrului cu publicul a oricarui tip de solicitare de competenta autoritatii publice si asigurarea transmiterii acesteia spre solutionare compartimentelor de specialitate;

i) deschiderea unor centre de indrumare pentru cetateni in municipiile resedinta de judet, in cadrul carora urmeaza a se desfasura activitati, programe si informari in vederea familiarizarii cetateanului cu legislatia aplicabila fiecarui domeniu de activitate.

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;

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.

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

a) sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii, cat si in cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;

b) sa fie calm, politicos si respectuos pe intreaga perioada de realizare a relatiei cu publicul;

c) sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;

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

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

f) sa formuleze raspunsuri legale, complete si corecte si sa se asigure ca acestea sunt intelese de cetatean;

g) sa indrume cetateanul catre serviciul de specialitate in vederea obtinerii de informatii detaliate care depasesc competentele structurii de asistenta;

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.

ANEXA

la Program

ECUSON
(model)

T

	ROMANIA

	(se inscrie numele localitatii)

Directia/serviciul	
(se mentioneaza denumirea structurii)	
Loc	Domnul/doamna*)
pentru	(se inscrie numele angajatului)
fotografie	Functia*)
	(se inscrie functia angajatului)
L.S.	

ST

*) Numele angajatului si, respectiv, denumirea functiei se inscriu cu majuscule, la dimensiunile si in formatul necesar pentru a fi usor lizibile.

ANEXA 2

Scrisoarea anuala a primarului (ghid de elaborare)

T

ROMANIA	
Stema	Primaria orasului
localitatii	Cabinetul primarului
Stimata doamna / Stimat 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.

ST

NOTA:

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