



ROMÂNIA  
COMUNA POMÎRLA  
JUDEȚUL BOTOȘANI  
TEL:0231 622802 – FAX: 0374092172  
E-mail [primariapomirla@yahoo.com](mailto:primariapomirla@yahoo.com)

---

## **DISPOZIȚIA**

**nr. 244 din 7 noiembrie 2018**

pentru aprobarea Programului de Masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul

**Având în vedere** temeiurilor juridice prevăzute de dispozițiile:

a) art. 15 alin.(2), art. 121 alin. (1) și alin. (2) din Constituția României, republicată;

b) art. 3, art. 4 și art. 6 paragraful 1 din Carta europeană a autonomiei locale, adoptată la Strasbourg la 15 octombrie 1985, ratificată prin Legea nr. 199/1997;

c) art. 7 alin. (2) din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare;

d) art. 2 alin(2) din, H.G. nr 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul,

e) **vazand** referatul secretarului comunei ,prin care se arata necesitatea emiterii dispozitiei pentru aprobarea Programului de Masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul inregistrat sub numarul 4417 din 7 noiembrie 2018

**tinand seama** de Regulamentul propriu cuprinzând măsurile metodologice, organizatorice, termenele și circulația proiectelor de dispoziții, precum și a dispozițiilor emise de primarul comunei Pomirla , aprobat prin Dispoziția primarului nr. 296/2011 ;

**În temeiul** prevederilor art.65 , art.68 alin. (1) și celor ale art. 115 alin. (1) lit. a) din Legea administrației publice locale nr. 215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

**PRIMARUL COMUNEI POMIRLA emite următoarea  
dispoziție :**

ART.1- Se aproba Programul de Masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul ,conform anexei nr 1 care face parte integranta din prezenta dispozitie .

ART.2- Se aproba modelul „Scrisorii anuale a primarului comunei Pomarla”, prevazut in anexa nr 2 care face parte integranta din prezenta dispozitie .

ART. 3- Prezenta dispozitie se comunica in mod obligatoriu , prin intermediul secretarului comunei , in termenul prevazut de lege, Prefectului Judetului Botosani si se aduce la cunostinta publica prin publicarea pe pagina de internet la adresa [www.pomarla.ro](http://www.pomarla.ro) .

PRIMARUL COMUNEI,  
DUMITRU CHELARIU



AVIZAT PT LEGALITATE,  
SECRETARUL COMUNEI ,  
CORINA CHELARIU

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Corina Chelariu, is written over the text of the secretary's name.

## I. Măsuri pe termen scurt:

**a)** programul de lucru cu publicul se stabilește astfel încât în zilele lucrătoare să se asigure accesul cetățenilor între orele 8-16 . Programul de lucru cu publicul se afișează la loc vizibil;

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

**c)** numele persoanelor cu funcții de conducere, începând cu cel al conducătorului unității, se afișează 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. Modelul ecusonului este prezentat în anexa la prezentul program;

**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 afișează domeniile de competență ale autorității sau instituției publice, prin ordonarea tematicii în funcție de specificul problematicii abordate sau al grupului țintă; redactarea articolelor se face cu titluri lizibile, accesibile tuturor categoriilor de cetățeni;

**g)** la sediul primăriei și în alte locuri publice se va afișa numărul de telefon al primăriei pentru asigurarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public ;

**h)** periodic se realizează acțiuni de mediatizare, prin publicarea pe site-ul instituției a hotărârilor consiliului local și a dispozițiilor primarului cu caracter normativ. Se vor desfășura acțiuni de mediatizare a legislației care reglementează drepturile cetățeanului în relația cu administrația publică ,prin afișarea acestor informații în locuri publice și prin intermediul întâlnirilor cu cetățenii ,organizate o dată pe luna , la nivelul comunei Pomarla ;

## II . Măsuri pe termen mediu:

**a)** spațiile destinate activității cu publicul se amenajează corespunzător, fără ghișee 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 imprimatele tip necesare. Imprimatele tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii;

**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 petițiilor.

### **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)** implementarea unui sistem electronic de evidenta a registrului de intrare –iesire a documentelor primite si create de institutie ;

**d)** instalarea unui număr suficient de roboți telefonici pentru preluarea permanentă a solicitărilor;

**e)** introducerea sistemului Intranet, în vederea eliminării timpilor morți 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 vădit 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;

### **IV. Măsuri pentru îmbunătățirea pregătirii personalului destinat asigurării relațiilor cu publicul:**

**ECUSON**  
(model)

<b>ROMÂNIA</b>	
	Primăria comunei
	..... .....
	(se înscrie numele localității)
	Compartimentul
	..... .....
	(se menționează denumirea structurii)
Loc pentru fotografie	Domnul/doamna*)..... .....
	(se înscrie numele angajatului)
	Funcția*) ..... .....
	(se înscrie funcția angajatului)
	LS.

\*) Numele angajatului și, respectiv, denumirea funcției se înscriu cu majuscule, la dimensiunile și în formatul necesar pentru a fi ușor lizibile.

---

**Scrisoarea anuală a primarului**  
(ghid de elaborare)

Stema  
localității

**ROMÂNIA**

Primăria comunei.....  
Cabinetul primarului

Stimată doamnă / Stimate domnule,

- Formulă de felicitare cu ocazia noului an
- Formulă de mulțumire pentru sprijinul acordat autorității administrației publice locale în anul precedent
- Enumerarea principalelor acțiuni de interes public realizate în anul precedent
- Prezentarea obiectivelor prioritare ale administrației publice locale pentru anul în curs
- Solicitarea susținerii proiectelor ce urmează a fi realizate
- Formula de încheiere.

## Program de lucru

Luni – Vineri

8<sup>00</sup> - 16<sup>00</sup>

PRIMAR – Dumitru CHELARIU - 0728262858

VICEPRIMAR – Maricel RUSU - 0753123920

SECRETAR – Corina-Elena CHELARIU – 0753123928

Consilier – Alina-Andreea ASOLTANEI – starea civilă - 0753123924