

## Hotărâre nr. 1723

din 14 octombrie 2004

### privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 1009 din 2 noiembrie 2004

În temeiul [art. 108](#) din Constituția României, republicată,  
Guvernul României adoptă prezenta hotărâre.

**Art. 1.** - Se aprobă Programul de măsuri pentru combaterea birocrăției 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 aprobă 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, verifică 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 amendă 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 amendă 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 amendă 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 lună a anului primării comunică 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 NĂSTASE

Contrasemnează:

-----

Șeful Cancelariei Primului-Ministru,

**Alin Teodorescu**

p. Ministrul de stat, ministrul administrației și internelor,

**Toma Zaharia,**

secretar de stat

Ministrul delegat pentru administrația publică,

**Gheorghe Emacu**  
p. Ministrul finanțelor publice,  
**Gheorghe Gherghina,**  
secretar de stat

București, 14 octombrie 2004.  
Nr. 1.723.

## **Program de măsuri**

*din 14 octombrie 2004*

pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 1009 din 2 noiembrie 2004

**ANEXA Nr. 1**

**A.** Autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua următoarele măsuri:

**I.** Măsuri pe termen scurt:

- a)** programul de lucru cu publicul se stabilește astfel ca în zilele lucrătoare să se asigure accesul cetățenilor între orele 9,00 și 17,00 și în cel puțin 3 zile pe săptămână, între orele 9,00 și 19,00, iar sâmbăta, cel puțin între orele 9,00 și 14,00. 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;
- 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 serviciilor publice deconcentrate și al autorităților administrației publice locale de la nivel județean/municipal 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 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 imprimarele tip necesare. Imprimarele tip vor cuprinde și lista exactă a actelor necesar a fi anexate cererii;
- c)** extinderea liniilor telefonice tip "linia verde" 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 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)** 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 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;
- i)** deschiderea unor centre de îndrumare pentru cetățeni în municipiile reședință de județ, în cadrul cărora urmează a se desfășura 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 ghișeu, 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.

**ANEXĂ**  
la Program

ECUSON  
(model)

ROMÂNIA	
Primăria orașului .....	
(se înscrie numele localității)	
Direcția/serviciul .....	
(se menționează denumirea structurii)	
Loc pentru fotografie	Domnul/doamna*) .....
	(se înscrie numele angajatului)
	Funcția*) .....
	(se înscrie funcția angajatului)
L.S.	

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

**ANEXA Nr. 2**

Scrisoarea anuală a primarului

(ghid de elaborare)

Stema  
localității

ROMÂNIA

Primăria orașului .....  
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.

NOTĂ:

Scrisorii i se anexează "Înștiințarea de plată" referitoare la obligațiile fiscale pentru anul în curs, precum și precizări privind facilitățile la achitarea acestora și modalitățile de plată.