



Societatea Română pentru
Asigurarea Calității



PRIMĂRIA MUNICIPIULUI ARAD

• 310130 Arad - România • Bd. Revoluției 75 • tel.+40-57-281 850 • fax +40-57-253.84

• www.primariaarad.ro • pma@primariaarad.ro •

DIRECȚIA COMUNICARE
Serviciul Relații cu publicul



The International
Certification Network

Nr. 18678 / 23.03.2007

A V I Z A T,
P R I M A R,
Gheorghe Falcă

R A P O R T

privind accesul la informațiile de interes public în anul 2006

Comunicarea și transparența actului administrativ reprezintă baza pentru optimizarea relației cu cetățeanul, în scopul apropierii administrației publice de principalul beneficiar al activității sale, care este societatea civilă. Cap. II - Drepturi și libertăți fundamentale, respectiv art. 31 - Dreptul la informație din Constituția României stipulează că accesul liber și neîngrădit la persoanei la orice informație de interes public constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autoritățile publice.

Acest drept constituțional este completat de prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, creându-se astfel un cadru legal dintre cele mai pertinente, care servește orientării administrației publice către cetățean și apropierii de acesta, îmbunătățirea calității serviciilor oferite și apropierea de o administrație modernă, europeană, ca obiectiv permanent al administrației locale a municipiului Arad.

În cadrul Primăriei Municipiului Arad, prin Dispoziția nr. 52/2005, a fost numit responsabilul cu aplicarea Legii nr. 544/2001, privind liberul acces al cetățenilor la informațiile publice, cu excepția prevederilor privind relația cu mass-media, în persoana d-nei Eliza Barbura - șef Serviciu Relații cu publicul.

Relațiile cu mass-media se derulează prin intermediul Serviciului Coordonare și control, purtător de cuvânt al instituției fiind d-l Valer Mărginean, consilier în cadrul serviciului menționat.

Conform prevederilor legale, la sediul instituției s-au constituit puncte de informare documentare, pentru furnizarea din oficiu a informațiilor publice, organizate astfel:

- panouri de afișaj, cuprinzând atât informațiile publice furnizate din oficiu, cât și formularele necesare pentru obținerea informațiilor furnizabile la cerere;
- info-chioșcuri electronice montate în holul de acces către Serviciul Relații cu publicul, cu legătură la pagina web a instituției.



Toți funcționarii publici care lucrează la ghișeele constituite în cadrul Serviciului Relații cu publicul furnizează verbal informații publice sau îndrumă cetățenii interesați în vederea obținerii de informații publice furnizabile la cerere asigurând asistența acestora în completarea formularelor.

Situația statistică a solicitărilor scrise formulate în temeiul Legii nr. 544/2001, privind furnizarea informațiilor publice în anul 2006 este următoarea:

1. Numărul total de solicitări de informații de interes public:	28
Din care, <i>departajate pe domenii de interes:</i>	
- utilizarea banilor publici:	3
- modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice:	15
- acte normative, reglementări:	6
- activitatea liderilor instituției:	2
- informații privind modul de aplicare a legii nr. 544/2001	1
- altele (Statutul funcționarilor publici)	1
2. Numărul de solicitări rezolvate favorabil:	19
2.1. Numărul de solicitări redirectionate:	-
3. Numărul de solicitări respinse:	5
Din care, <i>în funcție de motivația refuzului:</i>	
- informații exceptate:	3

- informații inexistente:	2
3.1 Numărul de solicitări în curs de soluționare	4
4. Numărul de solicitări adresate în scris:	28
Din care:	
- pe suport hârtie:	27
- pe suport electronic:	1
5. Numărul de solicitări adresate de persoane fizice:	22
6. Numărul de solicitări adresate de persoane juridice:	6
7. Numărul de reclamații administrative:	2
Din care:	
- rezolvate favorabil:	-
- respinse:	2
8. Numărul de plângeri în instanță:	3
Din care:	
- rezolvate favorabil reclamantului:	-
- respinse:	2
- pe rol:	1
9. Suma încasată în anul 2005 de instituție pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public furnizate solicitanților.	21.20 ron

În anul 2006 s-au înregistrat, în medie aproximativ 2500 de solicitări verbale de informații publice, furnizabile pe loc, atât prin prezentarea directă a cetățenilor la Serviciul Relații cu publicul, cât și prin intermediul telefonului.

Principalele informații solicitate verbal au vizat următoarele domenii:

- programul de lucru cu publicul;
- programul și modalitatea de înscriere în audiență la conducerea instituției;
- date privind stadiul de soluționare a unor cereri depuse în instituției;
- organizarea de licitații și cereri de ofertă pentru achiziționarea de produse, servicii sau lucrări;
- organizarea concursurilor pentru ocuparea posturilor vacante;
- sistemul de iluminat public;
- taxele și impozitele locale: quantum, modalități de plată etc.;
- hotărâri normative adoptate de consiliul local;
- formulare și acte necesare în vederea emiterii: certificatului de urbanism, acordului unic, autorizațiilor de construire/desființare, avize de săpătură, autorizații de exercitare a unor activități economice independente;

- informații privind serviciile publice locale înființate: serviciul de administrare a sistemului de parcare și patinoarul etc.

În a doua jumătate a anului 2006, în cadrul instituției a fost implementat un sistem de eliminare a cozilor, care oferă soluția optimă pentru îmbunătățirea relației cu publicul. Acesta va fi servit în ordinea corectă, dată de extragerea numerelor de ordine, în acest fel evitându-se situațiile neplăcute, iar contactul angajaților cu publicul se va desfășura într-o atmosferă ordonată, degajată și fără aglomerație.



În camera de așteptare cetățeanul este îndrumat să extragă un număr de ordine de la sistemul de tipărire și eliberare a acestora, în funcție de tipul problemei, conform listelor afișate lângă imprimantă. Biletele de ordine sunt personalizate pentru ghișeele organizate astfel:

Camera 5

- *urbanism* - 3 ghișee, pentru furnizarea de informații și preluarea documentațiilor a căror rezolvare intră în competența Arhitectului-șef
- *autorizații* - 3 ghișee, pentru furnizarea de informații și preluarea documentațiilor de autorizare a activităților comerciale, a asociațiilor familiale și a persoanelor fizice independente, precum și a activității de taximetrie
- *registratură* - 3 ghișee, pentru furnizarea de informații generale și preluarea tuturor celorlalte cereri, sesizări petiții, care nu intră în domeniile menționate mai sus

Camera 6

- *casierie* - 3 ghișee
- *informații garaje* - un ghișeu

Camera 3

- *audiențe* - 2 ghișee.

În camera de așteptare sunt monitoare pe care se afișează numărul de ordine care este servit și ghișeul la care trebuie să se prezinte cetățeanul. Următoarea chemare se anunță printr-un semnal acustic și vizual.



Implementarea unui sistem integrat de eliberare a numerelor de ordine și de management al rândurilor aflate în așteptare, prezintă avantaje atât pentru public, fiind evitate cazurile în care se creează aglomerație necontrolată în jurul unui ghișeu cât și pentru funcționari, care vor beneficia de o mai bună gestionare a timpului în cadrul programului de lucru.



Pentru anul 2007 au fost stabilite obiective generale care să faciliteze accesul cetățenilor la informațiile publice, cum ar fi:

a) diversificarea informațiilor postate pe site-ul instituției astfel încât accesul la acestea să se realizeze fără a mai fi necesară deplasarea cetățenilor la sediul instituției;

b) actualizarea permanentă și lărgirea bazei de date proprii constituită în cadrul structurilor de informare din cadrul instituției, pentru creșterea capacității acestora de a furniza informații direct în cele mai multe cazuri;

c) dezvoltarea punctelor de informare documentare, tipărirea de materiale informative pentru a facilita accesul cetățenilor la informațiile publice furnizabile din oficiu și reducerea timpilor de așteptare;

d) diminuarea timpului de răspuns la solicitările de informații publice furnizabile la cerere;

e) actualizarea în permanență a listei documentelor create și gestionate în cadrul instituției, cu localizarea exactă a locurilor și mediilor de stocare a acestora;

g) editarea de broșuri, fluturași și afișe care să conțină informații de interes public pentru o comunicare mai eficientă și o informare corectă și promptă a cetățenilor municipiului;

h) instruirea personalului care lucrează în cadrul structurilor de informare în ceea ce privește managementul informațiilor publice și proceduri de comunicare pentru îmbunătățirea performanțelor în relația cu publicul.

**DIRECTOR EXECUTIV,
Claudia Macra**

**ȘEF SERVICIU,
Eliza Barbura**