

## DIRECȚIA COMUNICARE

## RAPORT DE ACTIVITATE

14.10-18.10.2019

## SERVICIUL PRESĂ

Lucrări specifice	Activități	Nr. lucrări	Nr. Documente produse
<b>Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001</b>	Studiere solicitare		
	Studiere + verificare documente atașate	12	
	Adresa de înștiințare către solicitant cu nr. de înregistrare aferent cererii	9	9
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local	21	21
	Adresa către altă instituție în vederea soluționării cererii conform L544	4	4
	Adresa de înștiințare către petent cu privire la prelungirea termenului de răspuns până la 30 de zile conform H.G. nr. 478/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public	8	8
	Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3	9	9
	Studiere reclamații administrative		

	Adresă către Comisia de analiză pentru soluționarea reclamației administrative		
	Răspunsuri către petent		9
<b>Solicitări de presă verbale sau scrise</b>	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		63 discuții telefonice 1 scrisa
<b>Comunicate de presa</b>	Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă		
	Transmise către mass-media		
	Invitații		
	Postate pe site		2
	Transmise prin aplicația City Care		2
<b>Monitorizare presă</b>	Monitorizarea zilnică a presei scrise, online și tv cu privire la activitatea primăriei Sectorului 3	Zilnic	zilnic
<b>Adrese de e-mail</b>	Gestionare adrese de e-mail		7
<b>Actualizare site</b>	Gestionare adrese primite de la alte direcții în vederea postării pe site;		1
	Editarea informațiilor primite și transmiterea acestora către Serviciul Informatică pentru a fi postate		
<b>Adrese Control Intern</b>	Actualizare obiective		
<b>Sedințe Consiliul Local</b>	Participare la ședința de consiliu		1
<b>Poșta electronică</b>	Emailurile sosite pe adresa de e-mail <a href="mailto:relatiipublice@primarie3.ro">relatiipublice@primarie3.ro</a> , sunt înregistrate parcurgând mai multe etape. Astfel, petițiile sunt analizate, se stabilesc structurile competente, se verifică în sistemul Infocet dacă petiția a mai fost înregistrată pentru a se crea conexe, se efectueaza inregistrarea efectiva, ataseaza în sistemul Infocet petitia dupa ce a fost salvată pe calculator în format word sau pdf si, eventual, diferite fișiere conexe transmise de către petent, se trimite petiția prin sistemul Infocet către structura competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.	570	570

<b>SERVICIUL CONSILIERE ȘI ÎNDRUMARE</b>			
<b>Lucrări specifice</b>	<b>Activități</b>	<b>Nr. lucrări</b>	<b>Nr. Documente produse</b>
<b>Biroul de relații cu publicul</b>	Numărul petenților sosiți în biroul de relații cu publicul diferă de numărul de petiții înregistrate întrucât cel puțin jumătate dintre aceștia vin pentru obținerea unor informații pentru o depunere ulterioară.	2300	2000
	Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petitiei scrise, incadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, înregistrarea efectiva cu atasarea numărului de inregistrare, pregatirea pentru scanare (eliminarea capselor, asezarea paginilor).	2000	2000
	Activitatea de eliberare a documentelor înglobează mai multe activități de evidență a documentelor ce urmează a fi predate petenților, respectiv care au fost predate. Astfel, documentele care urmează a fi predate se primesc pe baza de borderou care este semnat și arhivat, documentele sunt transcrise în evidența electronică, fiecare petent este înștiințat pe e-mail sau telefonic pentru a ridica documentele și ulterior documentele sunt eliberate urmând procedura de eliberare a acestora.	Documente primite de la Urbanism 74  Documente eliberate 64	Documente primite de la Urbanism 74  Documente Eliberate 64
	Audiențele sunt înregistrate urmând procedura operațională standard, astfel, se verifică dacă cetateanul care solicita o inscriere în audienta s-a adresat anterior instituției, se atașează formularului de înscriere în audienta dovada adresei precedente/răspuns, se	2	2

	stabilește structura competentă/vizată din cadrul instituției, se verifică agenda respectiv disponibilitatea datei solicitate pentru înscriere în audiență, se efectuează înscrierea în audiența și se listează bordeoul.		
<b>Posta tradițională</b>	Correspondența adresată instituției este preluată zilnic, la prima ora de la oficiile poștale arondate. Aceasta este ulterior prelucrată implicând mai multe acțiuni specifice: desfacerea plicurilor, decapsare, aranjare, analiza conținutului acestora respectiv stabilirea structurii competente pentru soluționarea acestora, respectiv, consultarea structurilor de specialitate înainte de distribuire în situația corespondenței complexe, înregistrarea efectivă a acestora, printarea bonului de înregistrare, pregătire și aranjarea corespondenței pentru scanare prin delimitarea acesteia cu separatoare cod de bare. Ulterior scanării, documentele sunt verificate și aranjate conform borderoului, pe structuri de specialitate și sunt pregătite pentru predarea din ziua următoare.	1450	1450
	Correspondența care urmează a fi expediată, este preluată pe baza de borderou, zilnic, de la structurile de specialitate, sunt verificate pentru a cuprinde toate elementele de identificare care sunt introduse într-un tabel centralizator. Zilnic, în baza borderoului centralizator, corespondența este predată către oficiile poștale arondate.	1380	1380
	Confirmări predate către structuri	892	892
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciului Consiliere și Îndrumare	28	28
<b>Scanare documente</b>	Toate documentele care intră în instituție sunt scanate. Astfel, acestea, zilnic, sunt predate spre scanare de către personalul de la registratură, unde sunt decapsate, desprinse din dosare, separate între ele cu separator cod de bare, scanate efectiv și ulterior sunt	Nr. documente 3450	Nr. documente 3450

	aduse la starea inițială, respectiv se elimina pagina cod de bare, se capseaza, se îndosariază, se aranjeaza pe categorii, se verifică conform borderou și se predau către structurile vizate ziua următoare.	Nr. file 14700	Nr. file 14700
<b>Centrala telefonică</b>	Cetățenii care sună pe numărul de centrala telefonică a instituției, solicită informații generale care sunt oferite de către operatorul telefonic sau specifice de la structurile de specialitate când se face legatura către birourile acestora	450	0
<b>Petiții</b>	Petițiile cetățenilor care vizează mai multe structuri de specialitate sunt centralizate la nivelul Serviciului Consiliere și Indrumare, unde acestea sunt urmarite în vederea alcatuirii la timp a raspunsurilor de către structurile de specialitate, răspunsuri care sunt analizate, se alcătuieste un raspuns unitar, care este ulterior expediat cetățenilor pe calea de corespondenta aleasa.	4	4
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirectionare către instututiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.	36	36
<b>Acte de procedură</b>	Corespondența prevăzută art. 162/163 din Codul de Procedură Civilă este ținută la Primăria Sectorului 3 timp 7 zile în vederea ridicării acestora de către destinatari, în a 8-a zi este returnată corespondența către instituția care l-a transmis.	Primate 4 Transmise 2	Primate 4 Transmise 2
<b>Aplicație I love S3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petițiile transmise de cetățeni prin intermediul aplicatiei City Care sunt făcute vizibile pe Harta de Sesizări după ce sunt citite și moderate (datele cu caracter personal sunt blurate conform GDPR).</li> <li>- Pentru rezolvarea sesizarilor din categoria “Altele” sunt necesari urmatorii pasi: în cazul în care petiția intră în aria de competență a Primariei Sectorului 3, aceasta este transmisă</li> </ul>	167  8	167  8

	prin Infocet către structura competentă; dacă petitia nu vizează Primaria Sectorului 3 atunci aceasta este redirectionată către instituția competentă, iar petentul este înștiințat în această privință prin intermediul aplicației.		
Menționam că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit în decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru.			