

## DIRECȚIA COMUNICARE

## RAPORT DE ACTIVITATE

24-30 august 2019

## SERVICIUL PRESĂ

| Lucrări specifice                                                | Activități                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nr. lucrări | Nr. Documente produse |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001</b> | Studiere solicitare                                                                                                                                                                                                                                                              | 6           | 6                     |
|                                                                  | Studiere + verificare documente atașate                                                                                                                                                                                                                                          | 6           | 6                     |
|                                                                  | Adresa de înștiințare către solicitant cu nr. de înregistrare aferent cererii                                                                                                                                                                                                    | 4           | 4                     |
|                                                                  | Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local                                                                                                                                                         | 10          | 10                    |
|                                                                  | Adresa către altă instituție în vederea soluționării cererii conform L544                                                                                                                                                                                                        |             |                       |
|                                                                  | 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 | 6           | 6                     |
|                                                                  | Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3                                                                                                                               | 7           | 7                     |
|                                                                  | Răspunsuri către petent                                                                                                                                                                                                                                                          | 11          | 11                    |
|                                                                  | Studiere reclamații administrative                                                                                                                                                                                                                                               |             |                       |
|                                                                  | Adresă către Comisia de analiză pentru soluționarea reclamației administrative                                                                                                                                                                                                   |             |                       |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------|
| <b>Solicitări de presă verbale sau scrise</b> | Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        | 60 discuții telefonice<br>5 scrise |
| <b>Comunicate de presa</b>                    | Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5      | 5                                  |
|                                               | Comunicate de presă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5      | 5                                  |
|                                               | Scrisoare deschisă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |                                    |
|                                               | Acțiune de presa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                                    |
|                                               | Postate pe site                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5      | 5                                  |
|                                               | Transmise prin aplicația City Care                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5      | 5                                  |
| <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      | 7                                  |
| <b>Actualizare site</b>                       | Gestionare adrese primite de la alte direcții în vederea postării pe site;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                    |
|                                               | Editarea informațiilor primite și transmiterea acestora către Serviciul Informatică pentru a fi postate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |                                    |
| <b>Ședință Consiliu Local</b>                 | Participare la ședința de consiliu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1      | 1                                  |
| <b>Adresa Interne</b>                         | Adresa control intern cu privire la persoanele desemnate să facă parte din COAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2      | 2                                  |
|                                               | Adresă Direcția Juridică                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1      | 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 conexa, se efectuează înregistrarea efectivă, atașează în sistemul Infocet petiția după ce a fost salvată pe calculator în format word sau pdf și, eventual, diferite fișiere conexa transmise de către petent, se trimite petiția prin sistemul Infocet către structura competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail. | 460    | 460                                |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                  |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Aplicație I<br>love S3            | - Petițiile transmise de cetățeni prin intermediul aplicației City Care sunt făcute vizibile pe Harta de Sesizări după ce sunt citite și moderate (datele cu caracter personal sunt blurate conform GDPR).                                                                                                                                                                                                                      | 139                              | 139                              |
|                                   | - Pentru rezolvarea sesizarilor din categoria “Altele” sunt necesari următorii pași: în cazul în care petiția intră în aria de competență a Primăriei Sectorului 3, aceasta este transmisă 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. | 18                               | 18                               |
| SERVICIUL CONSILIERE ȘI ÎNDRUMARE |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                  |
| Lucrări specifice                 | Activități                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nr. lucrări                      | Nr. Documente produse            |
| Biroul de relații cu publicul     | 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.                                                                                                                                                                                                              | 2700                             | 1950                             |
|                                   | Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petitiei scrise, incadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, inregistrarea efectiva cu atasarea numărului de inregistrare, pregatirea pentru scanare (eliminarea capselor, asezarea paginilor).                                                                                    | 1950                             | 1950                             |
|                                   | 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                                                                                                                                                                   | Documente primite de la Urbanism | Documente primite de la Urbanism |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                     |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                              | 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 urmînd procedura de eliberare a acestora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 82<br><br>Documente eliberate<br>82 | 82<br><br>Documente eliberate<br>82 |
|                              | Audiențele sunt înregistrate urmînd procedura operațională standard, astfel, se verifică dacă cetățeanul care solicita o înscriere în audienta s-a adresat anterior instituției, se atașează formularului de înscriere în audienta dovada adresei precedente/răspuns, se stabilește structura competentă/vizată din cadrul instituției, se verifică agenda respectiv disponibilitatea datei solicitate pentru înscriere în audiență, se efectuează înscrierea în audienta și se listează borderoul.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                                   | 3                                   |
| <b>1. Posta traditionala</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. | 1200                                | 1200                                |
|                              | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 306                                 | 306                                 |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                            | centralizator, corespondența este predată către oficiile poștale arondate.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |                                           |
|                            | Confirmari predate catre structuri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 528                                       | 528                                       |
|                            | Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciul Consiliere și Îndrumare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 36                                        | 36                                        |
| <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, desprinde din dosare, separate între ele cu separator cod de bare, scanate efectiv și ulterior sunt 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. documente<br>1400<br>Nr. file<br>6800 | Nr. documente<br>1400<br>Nr. file<br>6800 |
| <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                                                                                                                                                                                                                                           | 400                                       |                                           |
| <b>1. 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.                                                                                        | 25                                        | 25                                        |
|                            | Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirectionare către instutitiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.                                                                                                                                                                                                                                                                             | 22                                        | 22                                        |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <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 0<br>Transmise<br>2 | Primate 0<br>Transmise<br>2 |
| Menționez că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit în decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru. |                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                             |