

DIRECȚIA COMUNICARE

RAPORT DE ACTIVITATE

1-5 iulie 2019

SERVICIUL PRESĂ

Lucrări specifice	Activități	Nr. lucrări	Nr. Documente produse
Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001	Studiere solicitare	12	
	Studiere + verificare documente atașate	12	
	Adresa de înștiințare către solicitant cu nr. de înregistrare aferent cererii		12
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local		14
	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		7
	Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3		7
	Răspunsuri către petent		4
Solicitări de presă verbale sau scrise	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		- 73 discuții telefonice

			- 1 scrisă
Comunicate de presa	Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă	5	5
	Transmise către mass-media	5	5
	Postate pe site	5	5
	Transmise prin aplicația City Care	5	5
Conferință de presă	Stabilirea temei pentru conferința de presă și redactarea invitației	1	1
	Transmise invitația către mass-media	1	1
Monitorizare presă	Monitorizarea zilnică a presei scrise, online și tv cu privire la activitatea primăriei Sectorului 3	Zilnic	zilnic
Fișe de post	Întocmire fișe de post		2
	Întocmire anexe la fișele de post		2
Adrese de e-mail	Gestionare adrese de e-mail	7	
Actualizare site	Gestionare adrese primite de la alte direcții în vederea postării pe site;	4	
	Editarea informațiilor primite și transmiterea acestora către Serviciul Informatică pentru a fi postate	4	4
Ședințe de consiliu	Participarea la ședințele de consiliu	1	
Poșta electronică	Emailurile sosite pe adresa de e-mail relatiipublice@primarie3.ro , 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 efectuează înregistrarea efectivă, atasează în sistemul Infocet petiția după ce a fost salvată pe calculator în format word sau pdf și, eventual, diferite fișiere conexe transmise de către petent, se trimite petiția prin sistemul Infocet către structura	277	277

	competență, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.		
Aplicație I 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). 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 petiția nu vizează Primăria Sectorului 3 atunci aceasta este redirectionată către instituția competentă iar petentul este înștiințat în această privință prin intermediul aplicației.	107	107
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.	3030	1510
	Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petiției scrise, încadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, înregistrarea efectivă cu atasarea numărului de înregistrare, pregătirea pentru scanare (eliminarea capselor, așezarea paginilor).	1510	1510
	Activitatea de eliberare a documentelor înglobează mai multe activități de evidență a documentelor ce urmează a fi predate	78	78

	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 urmînd procedura de eliberare a acestora.		
	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 bordeorul.	3	3
1. Posta traditionala	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.	1304	1304
	Correspondența care urmează a fi expediată, este preluată pe baza de borderou, zilnic, de la structurile de specialitate, sunt verificare	412	412

	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.		
	Confirmari predate catre structuri	200	200
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciul Consiliere și Îndrumare	23	23
Centrala telefonică	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	540	
1. Petiții	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.	22	22
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirecționare către instuitutiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.	5	5
Menționam că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit in decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru.			