

## RAPORT DE ACTIVITATE

04-08 OCTOMBRIE 2021

SERVICIUL CONSILIERE ȘI ÎNDRUMARE			
Lucrări specifice	Activități	Nr. lucrări	Nr. Documente produse/procesate
<b>1. 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.	740	740
	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).	565	565

	<p>Activitatea de eliberare a documentelor înglobează mai multe activități de evidență a documentelor ce urmează a fi predate sau care au fost deja predate petentilor. Astfel, documentele care urmează a fi predate petentilor se primesc pe baza de borderou de la structurile emitente ale primăriei, 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.</p>	<p>Documente primite 53</p> <p>Documente eliberate 57</p> <p>Preluare apeluri telefonice 18</p>	<p>Documente primite procesate 53</p> <p>Documente eliberate procesate 57</p>
	<p>Audiențele sunt înregistrate urmând procedura operațională standard, astfel, se verifică dacă cetățeanul care solicita o înscriere în audiența s-a adresat anterior instituției, se atașează formularului de înscriere în audiența 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 audiența și se listează borderoul.</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p><b>2. Poșta tradițională</b></p>	<p>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.</p>	<p>463</p>	<p>463</p>

	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.	895	895
	Confirmari predate către structuri	300	300
	Faxurile primite pe adresa instituției	7	7
<b>3. 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 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 inregistrate 565  Nr. file 11515	Nr. documente procesate 565  Nr. file procesate 11515
<b>4. Centrala telefonică</b>	Cetățenii care sună la numărul de centrala telefonică a instituției, solicită informații generale care sunt oferite de către operatorul telefonic sau informații specifice de la structurile de specialitate când se face legatura către birourile acestora	apeluri primite 750	apeluri procesate 750
<b>5. 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, centralizate si ulterior expediate cetățenilor pe calea de corespondenta aleasa.	9	9
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirectionare către	22	22

	institutiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.		
<b>6. Acte de procedură</b>	Correspondența 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 8	Eliberate/Returnate 7
Menționam că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit în decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru.			

### SERVICIUL PRESĂ

<b>Lucrări specifice</b>	<b>Activități</b>	<b>Nr. lucrări</b>	<b>Nr. Documente produse</b>
<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 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 competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.	485	485

<b>Aplicație I love S3</b>	- 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).	236	236
	- 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	21	21
<b>Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001</b>	Studiere solicitare	6	6
	Studiere + verificare documente atașate	6	6
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local	6	6
	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	3	3
	Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3	4	4
	Răspunsuri către petent	7	7
	Informații de interes public oferite verbal	239	239
<b>Solicitări de presă verbale sau scrise</b>	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale	127	127 3 scrise
<b>Comunicate de presa</b>	Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă	2	2
	Comunicate de presă	2	2

	Postate pe site	2	2
	Postate pe aplicația Ilove S3	2	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	7