

RAPORT DE ACTIVITATE

16 - 20 AUGUST 2021

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. (documente depuse de către angajați ai instituției)	570	570
	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).	680	680

	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 urmînd procedura de eliberare a acestora.	Documente primite de la Urbanism 78 Documente eliberate 70 Cetățeni sunați - Preluare petenti 86 Preluare apeluri telefonice 14	Documente primite de la Urbanism 78 Documente eliberate 70
	Audiențele sunt înregistrate urmînd procedura operațională standard, astfel, se verifică dacă cetăteanul 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.	8	8
1. Poșta tradițională	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,	435	435

	respectiv, consultarea structurilor de specialitate inainte de distribuire în situația corespondentei complexe, înregistrarea efectivă a acestora, printarea bonului de înregistrare, pregătire și aranjarea corespondentei pentru scanare prin delimitarea acestuia 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.		
	Corespondența 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.	986	986
	Confirmări predate către structuri	463	463
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciului Consiliere și Îndrumare	8	8
Scanare documente	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 elimină pagina cod de bare, se capsează, se îndosariază, se aranjează pe categorii, se verifică conform borderou și se predau către structurile vizate ziua următoare. Nr. de file ale documentelor înregistrate inclusiv la Direcția Generală de Poliție Locală Sector 3 sunt scanate tot aici.	Nr. documente 1015 Nr. file 10581	Nr. documente 1015 Nr. file 10581
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 legătura către birourile acestora	480	480
1. Petiții	Petițiile cetățenilor care vizează mai multe structuri de specialitate sunt centralizate la nivelul Serviciului Consiliere și Îndrumare,	18	18

	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.		
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de înregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirecționare către institutiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.	56	56
Acte de procedură	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 6 Transmise 8	Primate 6 Transmise 8
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

Lucrări specifice	Activități	Nr. lucrări	Nr. Documente produse
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 conexie, se efectueaza înregistrarea efectiva, ataseaza în sistemul Infocet petitia dupa ce a fost salvată pe calculator în format word sau pdf si, eventual, diferite fișiere conexie transmise de către petent, se trimite petiția prin sistemul Infocet către structura competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.	579	579

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).	250	250
	- 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	33	33
Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001	Studiere solicitare	12	12
	Studiere + verificare documente atașate	12	12
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local	20	20
	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	1	1
	Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3	2	2
	Răspunsuri către petent	6	6
	Informații de interes public oferite verbal	295	295
Solicitări de presă verbale sau scrise	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		114 discuții telefonice 4 scrise
Comunicate de presa	Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă	1	1
	Comunicate de presă	1	1

	Postate pe site	1	1
Monitorizare presă	Monitorizarea zilnică a presei scrise, online și tv cu privire la activitatea Primăriei Sectorului 3	zilnic	zilnic
Adrese de e-mail	Gestionare adrese de e-mail	7	7