

RAPORT DE ACTIVITATE**28 IUNIE - 02 IULIE 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 catre angajati ai institutiei)	875	875
	Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petitei scrise, incadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, inregistrarea efectiva cu atasarea numărului de inregistrare, pregatirea pentru scanare (eliminarea capselor, asezarea paginilor).	712	712

	<p>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.</p>	<p>Documente primite de la Urbanism 43</p> <p>Documente eliberate 57</p> <p>Cetățeni sunați -</p> <p>Preluare petenti 70</p> <p>Preluare apeluri telefonice 9</p>	<p>Documente primite de la Urbanism 43</p> <p>Documente eliberate 57</p>
	<p>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.</p>	4	4
1. Poșta tradițională	<p>Correspondența adresată instituției este preluată zilnic, la prima ora de la oficiile poștale arondate. Aceasta este ulterior prelucrată implicînd mai multe acțiuni specifice: desfacerea plicurilor, decapsare, aranjare, analiza conținutului acestora respectiv stabilirea structurii competente pentru soluționarea acestora,</p>	628	628

	respectiv, consultarea structurilor de specialitate inainte de distribuire în situatia corespondentei complexe, inregistrarea efectiva a acestora, printarea bonului de inregistrare, pregatire și aranjarea corespondentei pentru scanare prin delimitarea acesteia cu separatoare cod de bare. Ulterior scanarii, documentele sunt verificate și aranjate conform borderoului, pe structuri de specialitate și sunt pregătite pentru predarea din ziua următoare.		
	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.	678	678
	Confirmari predate către structuri	1125	1125
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciul Consiliere și Îndrumare	3	3
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 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. de file ale documentelor înregistrate inclusiv la Direcția Generală de Politie Locala Sector 3 sunt scanate tot aici.	Nr. documente 1340 Nr. file 13810	Nr. documente 1340 Nr. file 13810
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	894	894
1. Petiții	Petițiile cetățenilor care vizează mai multe structuri de specialitate sunt centralizate la nivelul Serviciului Consiliere și Indrumare,	11	11

	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.	42	42
Acte de procedură	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 6 Transmise 13	Primate 6 Transmise 13
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 conexe, 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 conexe transmise de către petent, se trimite petiția prin sistemul Infocet către structura competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.	604	604

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).	258	258
	- 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	25	25
Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001	Studiere solicitare	13	13
	Studiere + verificare documente atașate	13	13
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local	15	15
	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	6	6
	Răspunsuri către petent	16	16
	Informații de interes public oferite verbal	348	348
Solicitări de presă verbale sau scrise	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		118 discuții telefonice
	Informații de interes public oferite verbal		
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
-------------------------	-----------------------------	---	---