

DIRECȚIA COMUNICARE

RAPORT DE ACTIVITATE

6 – 10 aprilie 2020

-SERVICIUL PRESĂ

Lucrări specifice	Activități	Nr. lucrări	Nr. Documente produse
Rezolvarea solicitărilor formulate în baza Legii 544/2001	Studiere solicitare	6	6
	Studiere + verificare documente atașate	6	
	Adresa de înștiințare către solicitant cu nr. de înregistrare aferent cererii		6
	Adresă de înaintare către direcțiile de specialitate din cadrul instituției și direcțiilor subordonate Consiliului Local	8	8
	Adresa către altă instituție în vederea soluționării cererii conform L544	0	0
	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	1	1
	Răspunsuri către petent	5	5
Solicitări de presă verbale sau scrise	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		discuții telefonice 60 scrise 2

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
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
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 competentă, se comunică petentului numărul de înregistrare pe e-mail.	767	767
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).	146	146
	- 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

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)	90	90
	Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petitiei scrise, încadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, înregistrarea efectiva cu atasarea numărului de inregistrare, pregatirea pentru scanare (eliminarea capselor, asezarea paginilor).	90	90
	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. În perioada în care nu se lucrează cu publicul (situații de urgență) cetățenii sunt sunați în vederea stabilirii modalității de expediere a documentelor.	Documente primite de la Urbanism 27 Documente eliberate 45 Cetățeni sunați 50	Documente primite de la Urbanism 27 Documente eliberate 45
	Audiențele sunt înregistrate urmînd procedura operațională standard, astfel, se verifică dacă cetateanul care solicita o inscriere 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	0	0

	Înscriere în audiență, se efectuează înscrierea în audiență și se listează borderoul.		
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.	1419	1419
	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.	1363	1363
	Confirmări predate către structuri	656	656
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciului Consiliere și Îndrumare	12	12
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 îndosărează, se aranjează pe categorii, se verifică	Nr. documente 1509 Nr. file 3808	Nr. documente 1509 Nr. file 3808

	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.		
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	1300	1300
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 alcătuiește un raspuns unitar, care este ulterior expediat cetățenilor pe calea de corespondenta aleasa. Petitii care au putut fi rezolvate prin formulare directa a raspunsului (cu informațiile care sunt publice și se regasesc pe site-ul instituției)	0 25	0 25
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirecționare către institutiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.	69	69
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 0 Transmise 3	Primate 0 Transmise 3
Menționam că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit in decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru.			