

DIRECȚIA COMUNICARE

RAPORT DE ACTIVITATE

12.08-14.08.2019

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		12
	Adresa către altă instituție în vederea soluționării cererii conform L544		
	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
	Adresă de înaintare privind prelungirea termenului de răspuns către direcțiile de specialitate din cadrul instituției/direcțiile subordonate CLS 3		3
	Studiere reclamații administrative		

	Adresă către Comisia de analiză pentru soluționarea reclamației administrative		
	Răspunsuri către petent		10
Solicitări de presă verbale sau scrise	Discuții telefonice cu reprezentanții mass-media cu privire la activitatea instituției în vederea realizării de materiale		30 discuții telefonice
Comunicate de presa	Solicitarea de informații de la direcțiile de specialitate în vederea redactării unor comunicate de presă		5
	Transmise către mass-media		5
	Invitații		
	Postate pe site		5
	Transmise prin aplicația City Care		5
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
Actualizare site	Gestionare adrese primite de la alte direcții în vederea postării pe site;	1	1
	Editarea informațiilor primite și transmiterea acestora către Serviciul Informatică pentru a fi postate		
Adrese Control Intern	Actualizare obiective		
Sedințe Consiliul Local	Participare la ședința de consiliu		
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 inregistrarea 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.	202	202

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.	1400	957
	Activitatea de înregistrare a petițiilor presupune mai multe operații, respectiv, discutia purtata cu petentii, analiza petiției scrise, incadrarea acesteia în atribuțiile structurilor de specialitate, înregistrarea efectivă cu atasarea numărului de înregistrare, pregătirea pentru scanare (eliminarea capselor, asezarea paginilor).	957	957
	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 urmând procedura de eliberare a acestora.	Documente primite de la Urbanism 36 Documente eliberate 53	Documente primite de la Urbanism 36 Documente Eliberate 53
	Audiențele sunt înregistrate urmând 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	5	5

	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 bordeoul.		
Posta 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, 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.	715	715
	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.	189	188
	Confirmări predate către structuri	224	224
	Faxurile primite pe adresa instituției sunt înregistrate și lucrate de personalul Serviciului Consiliere și Îndrumare	10	10
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	Nr. documente 1672	Nr. documente 1672

	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. file 7300	Nr. file 7300
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	2310	2310
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.	6	6
	Petițiile care sunt gresit indreptate, primesc număr de inregistrare pentru ca ulterior să se alcătuiască adrese de redirectionare către instututiile competente, respectiv adrese de informare către petenți.	4	4
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 1 Transmise 2	Primate 1 Transmise 2
Aplicație I love S3	<ul style="list-style-type: none"> - Petițiile transmise de cetățeni prin intermediul aplicatiei 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 urmatorii pasi: în cazul în care petiția intră în aria de competență a Primariei Sectorului 3, aceasta este transmisă 	79	79

	prin Infocet către structura competentă; dacă petitia nu vizează Primaria Sectorului 3 atunci aceasta este redirectionată către instituția competentă, iar petentul este înștiințat în această privință prin intermediul aplicației.		
Menționam că datele furnizate sunt aproximative întrucât raportul săptămânal este alcătuit în decursul ultimei zile a săptămânii și nu la sfârșitul zilei de lucru.			