

ROMÂNIA  
JUDEȚUL CLUJ  
CONSILIUL JUDEȚEAN  
PREȘEDINTE

**DISPOZIȚIA Nr. 451  
din 15 noiembrie 2004**

**privind adoptarea Planului de acțiuni al Consiliului Județean Cluj pentru punerea  
în aplicare a prevederilor Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției  
în activitatea de relații cu publicul aprobat prin H.G. nr. 1723/2004**

Președintele Consiliului Județean Cluj,

Văzând referatul nr.13305 din 15.11.2004 al Direcției Generale de Administrație Publică și Juridică prin care se propune spre aprobare planul de acțiuni al Consiliului Județean Cluj pentru punerea în aplicare a prevederilor Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul adoptat prin H.G. nr. 1723/2004;

În conformitate cu prevederile art. 2, alin (2) din H.G. nr.1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru reducerea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;

În temeiul drepturilor conferite prin art.116, alin (3) și art.117 din Legea nr.215/2001 a administrației publice locale,

**d i s p u n e:**

**Art. 1.** Se aprobă Planul de acțiuni al Consiliului Județean Cluj pentru punerea în aplicare a prevederilor Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul aprobat prin H.G. nr.1723/2004, conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

**Art. 2.** Cu ducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții se încredințează Direcția Generală de Administrație Publică și Juridică, Direcția Generală Economică și Direcția Generală de Urbanism.

**PREȘEDINTE,**

**Marius Nicoară**

**AVIZAT:**

**Secretar general al județului  
Măriuca Pop**

**Planul de acțiuni al Consiliului Județean Cluj pentru punerea în aplicare a prevederilor Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul aprobat prin H.G. nr. 1723/2004**

În conformitate cu prevederile HG nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, Consiliul Județean Cluj elaborează un plan de acțiune propriu pentru aplicarea prevederilor cuprinse în această hotărâre, luând în considerare atribuțiile aparatului propriu de specialitate în asigurarea activității de relații cu publicul și ținând cont de termenele menționate în hotărâre pentru ducerea la îndeplinire a măsurilor identificate.

În acest scop, se identifică un număr de (4) patru compartimente din cadrul Consiliul Județean Cluj ca fiind responsabile de asigurarea desfășurării activității de relații cu publicul, în baza prevederilor HG 1723/2004:

- Direcția Generală de Administrație Publică și Juridică - **Serviciul de Coordonare, Informații și Relații Publice**- Compartimentul Informații și Relații Publice
- Direcția Generală Economică – Serviciul financiar- contabil - **Casieria**
- Direcția Generală de Urbanism – **Serviciul Urbanism, Informatică Geografică și, respectiv, Serviciul Autorizări în Construcții**. În funcție de numărul de cetățeni care se vor adresa Consiliului Județean și de problemele pe care aceștia le vor semnala, în urma analizelor ulterioare care se vor efectua, se va putea dispune ca și alte structuri ale Consiliului Județean Cluj să își desfășoare activitatea de relații cu publicul conform programului de mai jos.

**Măsuri pe termen scurt:**

**Până la data de 2 decembrie 2004** se vor pune în aplicare activitățile proprii realizării măsurilor pe termen scurt, conform prevederilor de mai jos:

- a. În scopul asigurării accesului cetățenilor la activitatea de relații cu publicul în Consiliul Județean Cluj, se stabilește programul de lucru cu publicul al serviciilor enumerate mai sus, după cum urmează:
  - Luni: 09.00 – 19.00
  - Marți: 09.00 – 19.00
  - Miercuri: 09.00 – 17.00
  - Joi: 09.00 – 19.00
  - Vineri: 09.00 – 17.00
  - Sâmbătă: 09.00 – 14.00

În acest sens, conducătorii compartimentelor anterior amintite vor realiza săptămânal programarea funcționarilor care vor îndeplini activitatea de relații cu publicul peste durata normală a timpului de lucru. Aceste programări vor fi centralizate la Serviciul Coordonare, Informații și Relații Publice urmând a fi prezentate domnului președinte pentru aprobare. În ziua de luni a fiecărei săptămâni graficele corespunzătoare săptămânii care s-a încheiat, cuprinzând denumirea serviciului, numele funcționarilor publici care au lucrat suplimentar, ziua și numărul de ore vor fi predate Serviciului Resurse Umane.

Orele suplimentare prestate de către funcționarii compartimentelor anterior menționate peste durata normală a timpului de lucru, în vederea punerii în aplicare a planului de acțiune propriu pentru realizarea măsurilor stabilite de HG nr. 1723/2004, aprobat prin dispoziția Președintelui Consiliului Județean Cluj, vor fi remunerate cu un quantum majorat de 75% pentru primele 2 ore și, respectiv, 100% pentru restul orelor suplimentare, conform prevederilor legale în vigoare.

- b. personalul încadrat în structurile indicate pentru asigurarea desfășurării activității de relații cu publicul, așa cum reiese din prezentul plan de acțiune, va afișa, în mod corespunzător, în spațiile special amenajate pentru relația cu publicul, următoarele:
  - numele persoanelor cu funcții de conducere și programul de audiențe al acestora;
  - domeniile de competență ale Consiliului Județean Cluj, ordonate tematic;
  - modele de completare a cererilor pentru toate categoriile de solicitări ce presupun completarea unor formulare tipizate de către cetățeni. În acest scop, prin grija Direcției Generale Economice, se va amplasa la parterul Palatului Administrativ un nou panou de afișaj.
- c. pentru a-și face cunoscute datele proprii de identificare, funcționarii publici din Consiliul Județean Cluj vor purta un ecuson, după modelul prevăzut în anexa prezentei hotărâri. Realizarea ecusoanelor se va face prin grija Direcției Generale Economice.
- d. punctele de lucru cu publicul se marchează corespunzător, indicându-se totodată traseele de acces. Pentru ducerea la îndeplinire a acestei măsuri răspunde Direcția Generală Economică.
- e. în vederea asigurării accesului cetățenilor la informațiile de interes public și pentru a oferi acestora posibilitatea de a obține informații legate de modul de aplicare a legislației specifice fiecărui domeniu de activitate, prin grija Direcției Generale Economice și a Compartimentului Informatică se va instala o linie telefonică specială de tip "linia verde" al cărei număr se va mediatiza periodic prin grija Serviciului Coordonare, Informații și Relații Publice. Linia telefonică nou instalată va permite inclusiv preluarea solicitărilor formulate de cetățeni după încheierea programului de lucru cu publicul al instituției și înregistrarea acestora pe un computer special destinat acestei activități.
- f. lunar, Serviciul Coordonare, Informații și Relații Publice, va elabora și transmite un comunicat, în scopul mediatizării legislației care reglementează drepturile cetățenilor în relația cu administrația publică, spre:
  - mass-media locală și centrală

- organizațiile ne-guvernamentale al căror obiect de activitate îl constituie apărarea drepturile omului
- alte instituții sau organizații tangențiale activității de comunicare cu publicul general sau repartizat pe diferite segmente, conform definiției publicului - țintă specific acestora

Acest comunicat va fi, de asemenea, afișat în cadrul punctului de informare-documentare al Consiliului Județean Cluj și va fi publicat pe pagina web a instituției .

### **Măsuri pe termen mediu:**

**Până la data de 1 martie 2005** se vor pune în aplicare activitățile proprii realizării măsurilor pe termen mediu, conform prevederilor de mai jos:

- spațiile destinate activității de relații cu publicul vor fi dotate cu un copiator pentru realizarea serviciilor corespunzătoare, în special în cadrul orelor prestate suplimentar conform programului zilnic menționat anterior, precum și cu un număr suplimentar de 4 computere necesare eficientizării timpului de lucru și asigurării fluenței în activitatea de preluare și înregistrare a solicitărilor cetățenilor în format electronic.
- pentru toate serviciile publice care intră în competența Consiliului Județean Cluj imprimatale tip necesare vor fi puse la dispoziția persoanelor fizice sau juridice în mod gratuit. Acestea vor cuprinde în mod obligatoriu și lista exactă a actelor care trebuie anexate cererii.
- săptămânal, Serviciul Coordonare, Informații și Relații Publice va asigura publicarea actualizată a Buletinului Informativ editat de către acest compartiment pe pagina web a Consiliului Județean Cluj, prin grija Compartimentului Informatică Geografică din cadrul Direcției Generale de Urbanism. De asemenea, prin grija Compartimentului mai-sus menționat se vor publica pe pagina web a instituției și alte materiale cu caracter informativ, de interes public, elaborate pe parcurs de către serviciile de specialitate ale Consiliului Județean Cluj, în baza prezentei Hotărâri.
- În vederea facilitării procesului de comunicare cu beneficiarii serviciilor oferite de Consiliul Județean Cluj, compartimentul Informații și Relații Publice va asigura mediatizarea periodică a adreselor de mail prin intermediul cărora cetățenii pot transmite în format electronic cereri privind liberul acces la informații de interes public- [infopublic@cjcluj.ro](mailto:infopublic@cjcluj.ro) precum și petiții, sesizări, reclamații și propuneri.

### **Măsuri pe termen lung:**

**Până la data de 1 iunie 2006** se vor pune în aplicare activitățile proprii realizării măsurilor pe termen lung, conform prevederilor de mai jos:

- Direcția Generală Economică, prin serviciile de specialitate, va identifica modalitățile de acțiune proprii implementării sistemului de management al calității și procesului de certificare a calității serviciilor – ISO 9001, pentru serviciile către cetățeni.

- b. Serviciul Coordonare, Informații și Relații Publice va sigura , în continuare, preluarea de solicitări din partea cetățenilor, îndreptarea spre soluționare a acestora urmând îndeplinirea prevederilor cuprinse în Legea nr. 544/2001 privind accesul la informațiile de interes public și în Legea nr.233/23.04.2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor .
- c. în spațiul adecvat derulării activității curente a Serviciului de Coordonare, Informații și Relații Publice se deschide un Centru de Îndrumare pentru cetățeni, ca organism consultativ , fără personalitate juridică. Principiile în baza căruia funcționează acest Centru, alături de obiectivele și acțiunile specifice sunt menționate în anexa acestui Plan.

**Măsuri pentru îmbunătățirea pregătirii personalului responsabil de asigurarea relațiilor cu publicul:**

- a. perfecționarea pregătirii profesionale a personalului responsabil de asigurarea relațiilor cu publicul se realizează la începutul activității și periodic, cel puțin o dată la doi ani, prin înscrierea la cursuri de specializare, organizate de Centrul Regional de Formare Profesională Continuă pentru Administrația Publică Locală Cluj sau alte instituții/institute acreditate. În acest scop, vor fi prevăzute în bugetul Consiliului Județean pe anul 2005 și pe anii următori, după caz, sume destinate acoperirii cursurilor de specializare pentru funcționarii publici vizați.
- b. personalul responsabil de desfășurarea activității de relații cu publicul are obligația de a îndeplini sarcinile ce îi revin. Nerespectarea atribuțiilor menționate în prezentul Plan de acțiune va face obiectul unei analize întreprinse de către comisia de disciplină sau de către comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public, urmând a fi dispuse măsuri corective sau sancțiuni, conform prevederilor legale în vigoare.

**SECRETAR GENERAL AL JUDEȚULUI,**

**Măriuca Pop**

**Consiliul Județean Cluj**  
**Centrul de Îndrumare pentru Cetățeni**

Centrul de Îndrumare pentru Cetățeni funcționează ca organism consultativ, fără personalitate juridică, în cadrul Consiliului Județean Cluj, beneficiind de personalul și competența Serviciului de Coordonare, Informații și Relații Publice (Compartimentul Informații și Relații Publice) în desfășurarea curentă a activității de relații cu publicul.

Scopul Centrului de Îndrumare pentru Cetățeni este de a veni în sprijinul cetățenilor, permanent, prin asigurarea accesului acestora la servicii de informare și îndrumare privind legislația aplicabilă fiecărui domeniu de activitate a Consiliului Județean Cluj, ca autoritate deliberativă a administrației publice locale, constituită la nivel județean.

Serviciile de informare și îndrumare specifice acestui Centru urmează principiile imparțialității și transparenței în raport cu cetățeanul cărui i se adresează.

**A. Activitatea de informare** are la bază principiul conform căruia orice cetățean are dreptul de a fi informat, făcându-se referire la prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și a Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. În acest scop, Centrul de Îndrumare pentru Cetățeni al Consiliului Județean Cluj:

- va asigura informarea cetățenilor prin comunicarea din oficiu a unor informații de interes public, precum și prin elaborarea unor răspunsuri la solicitările verbale sau scrise ale cetățenilor, ținând cont de exceptarea unor informații de la accesul liber al acestora.
- va informa cetățenii cu privire la posibilitatea și condițiile de organizare a unei dezbateri publice, în cazul în care cetățenii fac parte dintr-o asociație legal constituită sau reprezintă o altă autoritate publică, precum și referitor la modalitatea de intrare în posesia unui proiect de hotărâre și de formulare a opiniilor, sugestiilor cu valoare de recomandare.
- va aduce la cunoștința cetățeanului, prin afișare în spațiul special amenajat activității de relații cu publicul, modalitatea de completare a cererilor corespunzătoare tuturor categoriilor de solicitări ce presupun completarea unor formulare tipizate.

**B. Activitatea de îndrumare**, apelând la principiul consacrat al administrației publice centrale și locale de a servi interesului public general, completează activitățile specifice de informare prin:

- îndrumarea cetățenilor, la solicitarea acestora, către anumite compartimente de specialitate din aparatul propriu al Consiliului Județean Cluj pentru dobândirea unor informații specifice la anumite probleme ce țin de competența instituției. De asemenea, cetățenii, în cazul adresării unor solicitări ce revin, drept domeniu specific de activitate, unor instituții din subordinea Consiliului Județean, vor fi îndrumate, după caz, către instituțiile în cauză sau către Consiliul Județean, ca autoritate superioară ierarhic acestora.

- în situația în care solicitările sau întrebările venite din partea cetățenilor nu fac obiectul activității Consiliului Județean, aceștia vor fi îndrumați către instituțiile abilitate să le răspundă, conform principiului subsidiarității și delimitării atribuțiilor/ competențelor.
- pentru eventualitatea în care cetățenii adresând solicitări sau întrebări Consiliului Județean vor putea obține un răspuns doar în urma completării unor formulare tipizate, afișate în spațiile deja menționate, personalul responsabil de activitățile acestui Centru va asista sau îndruma cetățenii în demersul de completare al acestora și de anexare a altor documente necesare în acest scop.

Îndeplinirea activităților de informare și îndrumare se face, în principal, la sediul Centrului, neexcluzând posibilitatea informării și îndrumării cetățeanului prin e-mail, linie telefonică sau altă modalitate de comunicare identificată ulterior, după caz.

La sediul Centrului, cetățenii se vor adresa personalului responsabil de activitatea Centrului de Îndrumare, legitimat în baza unui ecuson care cuprinde denumirea instituției, numele, prenumele angajatului, funcția și respectiv Serviciul din care face parte.

Cetățenilor urmează a le fi aduse la cunoștință informațiile solicitate, dacă acestea pot fi furnizate pe moment, sau pașii/ modalitatea de a dobândi informația solicitată ( completarea unor formulare, urmarea unor proceduri specifice). În cazul în care o anumită situație impune sau descoperă mai multe alternative a fi prezentate cetățeanului pentru a găsi un răspuns problemei adresate, personalul specializat din cadrul Centrului va îndruma, dar nu va interveni în alegerea deciziei cetățeanului asupra variantei convenabile. Este de reținut că scopul funcționării acestui Centru de Îndrumare este acela de a informa și îndruma cetățeanul în solicitările sale, obiectiv, transparent și imparțial, neintervenind înspre a le soluționa.

Ambele activități, de informare și îndrumare, se vor realiza logistic prin punerea la dispoziția personalului din cadrul Centrului de Îndrumare a dotărilor necesare asigurării fluentei și optimizării acestor activități:

1. computere suficiente pentru accesarea electronică a motoarelor de căutare a informațiilor solicitate sau pentru comunicarea prin poșta electronică cu cetățeanul;
2. un copiator în vederea multiplicării formularelor tipizate, precum și a altor documente solicitate sau prevăzute pentru a fi anexate la cererea scrisă depusă de către cetățean;
3. o linie telefonică specială pentru realizarea contactului direct și rapid , aflat în permanență la dispoziția cetățeanului și mediatizat corespunzător.

Programul de lucru al Centrului de Îndrumare pentru Cetățeni este același cu cel al Serviciului de Coordonare, Informații și Relații Publice, în cadrul căruia se și organizează.

La începutul fiecărui an, persoana/persoanele responsabile de derularea activităților specifice Centrului de Îndrumare pentru Cetățeni va/vor elabora un plan de activitate, prevăzând totodată oportunități de diversificare a activităților, condițiile și termenele de aplicare a acestora.

Activitatea Centrului de Îndrumare pentru Cetățeni va face obiectul unei evaluări cel puțin anuale a acesteia, ce va fi remisă publicului în forma unui raport, aprobat de către Președintele Consiliului Județean Cluj, urmând a se exprima deschiderea spre primirea de sugestii din partea

cetățenilor sau de a gândi măsuri complementare care să le diversifice pe cele deja identificate și aplicate.

Prin varietatea informației deținute de Consiliul Județean Cluj, atașată atribuțiilor ce îi revin în diverse domenii de activitate, precum și prin considerarea oportunității de îmbunătățire a planului de acțiune anual al Centrului de Îndrumare, acesta din urmă menționat va putea beneficia, sub autoritatea Consiliului Județean, de schimbul de know-how și de co-participarea în proiecte comune cu alte centre similare, organizații neguvernamentale, instituții române sau din străinătate.