



11.3. DIRECȚIA RELAȚII CU PUBLICUL ȘI REGISTRATURA

Art. 85 Obiect de activitate

1. Gestionează relația instituției cu cetățenii și alte organizații, care interferează în activitatea lor cu obiectul de activitate al municipalității și participă la asigurarea comunicării interne și externe a instituției;
2. Directorul executiv coordonează, îndrumă, controlează și răspunde de întreaga activitate a direcției ducând la îndeplinire sarcinile rezultate din actele normative în vigoare și dispozițiile primite de la conducerea Primăriei Municipiului București.

11.3.1. SERVICIUL RELAȚII CU CETĂȚENII

Art. 86 Atribuții

1. Primește și înregistrează în sistemul informatic petițiile prezentate nemijlocit la registratură, transmise prin poștă, fax sau postate pe site-ul instituției;
2. Transmite petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului;
3. Urmărește redactarea în termen a răspunsurilor la petiții;
4. Centralizează situațiile privind modul de soluționare a petițiilor și înaintează un Raport semestrial conform prevederilor legale;
5. Primește și operează în aplicația informatică răspunsurile transmise cu borderou de către direcțiile de specialitate;
6. Întocmește borderouri și expediază răspunsuri către petenți prin poștă/e-mail;
7. Arhivează și eliberează răspunsuri;
8. Procează în aplicația informatică și arhivează în vederea eliberării, adresele primite retur;
9. Informează petenții referitor la stadiul unei lucrări și solicită în acest scop lămuririle necesare de la compartimentele de specialitate;
10. Furnizează verbal, direct sau prin telefon, informații de interes public legate de activitatea Primăriei Municipiului București;
11. Asigură accesul la informațiile de interes public prin afișarea acestora la Registratura Primăriei Municipiului București;
12. Asigură completarea și analiza chestionarelor privind satisfacția petenților în raport cu serviciile asigurate;
13. Participă la realizarea materialelor informative (pliante, fluturași, etc.), privind activitățile de interes public, pe care apoi le distribuie persoanelor care apelează la serviciile instituției.

11.3.2. SERVICIUL DISPECERAT, COMUNICARE, AUDIENȚE

Art. 87 Atribuții

1. Asigură legăturile între corespondenții din rețeaua de radiocomunicații „Bucur” a Municipiului București;
2. Ține evidența amplasării și funcționării echipamentelor de radiocomunicații;
3. Semnalează disfuncționalitățile apărute în rețeaua de radiocomunicații și urmărește rezolvarea acestora;
4. Asigură comunicarea cu instituții ale statului în situații de criză, având îndatorirea să înștiințeze de îndată Primarul General și Viceprimarii asupra evenimentelor grave (calamități naturale, incendii, explozii etc.);



5. Transferă sesizările telefonice primite spre soluționare direcțiilor/ compartimentelor din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General și altor instituții și servicii publice de interes local ale Municipiului București;
6. Îndrumă cetățenii și oferă informații prin telefon pentru rezolvarea problemelor sesizate;
7. Promovează competențele și serviciile publice oferite cetățenilor de aparatul de specialitate al Primarului General;
8. Primește și înregistrează în sistem electronic propunerile, sesizările și reclamațiile telefonice primite de la persoane fizice sau juridice;
9. Semestrial și ori de câte ori se solicită, pune la dispoziția conducerii direcției informațiile necesare redactării raportului privitor la modul de soluționare a petițiilor;
10. Redirecționează petițiile greșit îndreptate, autorităților sau instituțiilor publice competente în a le soluționa;
11. Elaborează și actualizează strategia de comunicare a instituției;
12. Stabilește conținutul chestionarului privind satisfacția cetățeanului în raport cu serviciile asigurate de municipalitate;
13. Elaborează materiale pentru campaniile instituției de informare a publicului pe probleme de interes cetățenesc;
14. Asigură primirea și transmiterea corespondenței, a petițiilor și sesizărilor cetățenilor, precum și relația cu presa pentru Autoritatea Teritorială de Ordine Publică;
15. Întocmește documentele pentru plata indemnizațiilor de ședință ale membrilor Autorității Teritoriale de Ordine Publică și asigură relația de colaborare cu autoritățile similare din țară;
16. Participă la proiectele derulate în colaborare cu organizații neguvernamentale și instituții în domenii care vizează relația cu cetățenii;
17. Asigură și organizează audiențele pentru Primarul General, Viceprimari și Secretarul General;
18. Participă la audiențe și întocmește procesul-verbal al audiențelor pentru Primarul General, Viceprimari și Secretarul General;
19. Transmite în format electronic procesele-verbale la cabinetele persoanelor cu funcții de conducere care țin audiențele și la direcțiile/serviciile/persoanele desemnate să soluționeze problemele ridicate în audiențe;
20. Întocmește informarea semestrială privitoare la audiențe;
21. Întocmește răspunsurile la solicitările petenților privitoare la organizarea și desfășurarea audiențelor.