



RAPORT DE ACTIVITATE
Pe anul 2020
SERVICIUL RELAȚIONARE DIRECTĂ CU CETĂȚENII

1. Direcția Secretariat General-Secretar General Șuli Caius

2.1. Serviciul Relaționare Directă cu Cetățenii – cam .12

Componenta : - șef serviciu: Ioana Georgiu
- număr angajați : 11

2.2. Biroul Managementul Documentelor – cam. 24

Componenta : - șef birou: Iuliana Frunteletă
- număr angajați: 4

1. STRUCTURA ȘI NUMELE ȘEFULUI DIRECT

Serviciul Relaționare Directă cu Cetățenii funcționează în cadrul Primăriei Municipiului Timișoara, în subordinea Direcției Secretariat General, ce se găsește în sediul din str.C.D.Loga nr.1, condusă de Secretarul General al Municipiului Timișoara, domnul ȘULI CAIUS.

COMPONENTĂ

În cadrul Serviciului Relaționare Directă cu Cetățenii își desfășoară activitatea 12 funcționari publici de execuție, consilieri cu studii superioare de lungă durată. Responsabil cu coordonarea Serviciului Relaționare Directă cu Cetățenii și cu managementul activităților desfășurate în cadrul serviciului pe parcursul anului 2020 este șef serviciu consilier Ioana Georgiu.

În cadrul Biroului Managementul Documentelor în anul 2020 își desfășoară activitatea 5 funcționari publici de execuție, conduși de către șef birou, Iuliana Frunteletă.

2. OBIECTUL DE ACTIVITATE

Serviciul Relaționare Directă cu Cetățenii funcționează în cadrul Direcției Secretariat General a Municipiului Timișoara – PMT și are următoarele atribuții:

- asigurarea relației cu cetățenii/petenții prin informarea și consilierea acestora cu informații de interes general și particular legate de activitatea instituției, preluarea și înregistrarea de petiții, documentații, publicații de vânzare, citații, formulare europene, oferte, licitații, contestații, clarificări, oferte achiziții publice, facturi, contracte, etc., de la cetățeni și de la reprezentanții persoanelor juridice;
- verificarea și înregistrarea actelor/petițiilor/cererilor/sesizărilor/documentațiilor preluate de la petenți, persoane fizice sau juridice, organe de control, în sistemul informatic integrat de management al documentelor Docs Connect/Lotus; distribuirea în vederea rezolvării către structurile organigramice.
- preluarea și înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor (referitoare la activitatea instituției și a angajaților acesteia, inclusiv cele ale avertizorilor publici) în sistemul informatic integrat de management al documentelor Docs Connect/Lotus; preluarea și înregistrarea sesizărilor (cele care nu implică activitatea PMT și a angajaților acesteia); distribuirea în vederea rezolvării către structurile organigramice;

- înscrierea în audiență a cetățenilor la direcții și la factorii de conducere ai Primăriei Municipiului Timișoara, cu respectarea prevederilor notei interne 4/26.02.2013, a liniei ierarhice, gestionarea notelor de audiențe, participarea la audiențe, completarea registrelor de audiență și a notelor de audiență electronice, asigurarea corespondenței sau a legăturii cu petenții;
- înregistrarea solicitărilor în baza Legii 544/2001, a liberului acces la informațiile publice, venite din partea cetățenilor și a reprezentanților legali ai instituțiilor, persoanelor juridice, O.N.G.-ri, etc.;
- verificarea stadiului de rezolvare a cererilor în „Sistemul de management al documentelor” Docs Connect, la solicitarea beneficiarilor.
- participarea la activitatea de relații cu publicul, informarea cetățenilor prin furnizarea pe loc a informațiilor de interes public solicitate verbal, punerea la dispoziția cetățenilor a formularelor tip conform Legii 544/2001 și a altor formulare tipizate.
- eliberarea documentațiilor, autorizațiilor, acordurilor, adeverințelor, avizelor, actelor adiționale, anchetelor sociale, contractelor, adreselor, preemțiunilor, certificatelor, dispozițiilor, comunicărilor, etc. și a documentelor solicitate și rezolvate de către compartimentele PMT;
- eliberarea documentațiilor incomplete, refuzate/respinse/ sau returnate spre completare către beneficiari /împuțerniciți ;
- înmânarea și eliberarea citațiilor /actelor de procedură, conform Codului de Procedură Civilă- Legea 134/2010; la expirarea termenului prevăzut de lege, returnarea la instanțele de judecată a citațiilor/adreselor/actelor de procedură și a procesului verbal aferent
- îndeplinirea actelor de publicitate a vânzării conform Codului de Procedură Civilă- Legea 134/2010.
- preluarea și înregistrarea sesizărilor cf. Legii 571/2004- privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnaleză încălcări ale legii
- înregistrarea facturilor și a documentelor conexe.
- emiterea notelor de plată și verificarea încasării acestora în vederea gestionării creanțelor bugetare/fiscale, după caz.
- arhivarea documentelor, conform nomenclatorului arhivistic.
- toate documentele preluate de la petenți/instituții /persoane juridice se înregistrează în sistemul informatic de managementul documentelor DOX CONNECT. În urma acestei operațiuni, când nu se înregistrează din oficiu, se eliberează –Fluturaș de înregistrare

Principiile generale ale activității sunt: asigurarea egalității de tratament a cetățenilor, imparțialitatea și independența, prioritatea interesului public, deschiderea și transparența.

Biroul Managementul Documentelor desfășoară următoarele activități:

- preluarea de corespondență la sediul Primăriei Municipiului Timișoara de la factorii poștali, firme de curierat ai judecătorei, tribunalului, curții de apel, poliției, de la executorii judecătorești, poșta militară, curierii regiilor; distribuirea la compartimentele instituției
- preluarea de corespondență de la instituțiile cu care colaborează, prin deplasare pe teren; distribuirea la compartimentele instituției
- preluarea de corespondență de la Serviciul Relaționare Directă cu Cetățenii, pe bază de semnătură, și distribuirea la compartimentele instituției
- preluarea actelor care reglementează executarea creanțelor bugetare de natură fiscală, precum și a amenzilor care, potrivit legii, se fac venit la bugetul local și redistribuirea la Direcția Fiscală
- preluarea de adrese interne, referate, cereri concediu de odihnă, înștiințări de incapacitate de muncă, etc; distribuirea la compartimentele instituției
- introducerea în sistemul integrat de management al documentelor Docs Connect a solicitărilor de anchete sociale, la cererea poliției, a instanțelor judecătorești, a notarilor
- verificarea solicitărilor cetățenilor înregistrate pe portalul PMT, înregistrarea și repartizarea în funcție de problematica acestora la compartimente
- preluarea, înregistrarea, centralizarea actelor de procedură de la instanțe și executorii judecătorești, redactarea centralizatoarelor pentru introducerea lor în flux și predarea pe bază de semnătură

- întocmirea de procese verbale de afişare-dezafişare
- afişarea la avizier a actelor de procedură
- redistribuirea citațiilor și comunicărilor, publicațiile de vânzare în conformitate cu Legea 134/2010
- expedierea prin poștă și poșta militară a corespondenței întocmită de compartimente
- asigurarea și urmărirea circuitului documentelor în PMT și între PMT și instituții
- întocmirea documentației pentru inițierea procedurii de achiziție pentru prestarea de servicii poștale și urmărirea derulării contractului pentru servicii poștale constând în preluarea, prelucrarea, transportul și livrarea la destinatari a corespondenței PMT.

3. SINTEZA ACTIVITĂȚII PE ANUL 2020 până la data de 31.12.2020

Situația numărului de înregistrări realizate de angajații Serviciului Relaționare Directă cu Cetățenii împreună cu cei ai Biroului Managementul Documentelor, este următoarea:

A. Numărul cererilor înregistrate *doar* la sediul din C.D. Loga nr. 1:

Direcția	Înregistrări 2019	Înregistrări 2020 / comparativ
Primar	2571	1743
Viceprimari	1480	1062
Administrator Public	253	1076
Comisia de Avizare a cererilor de org.a adunărilor publice	75	15
Consiliul Local-aparatu propriu de lucru	26	-
Direcția Secretariat General	4978	5000
Direcția Asistență Socială	139	110
Direcția Clădiri Terenuri Dotări Diverse/Est si Vest/	10570	9153
Direcția Comunicare-Relationare	946	579
Direcția de Mediu	6882	4085
Direcția Evidența Persoanelor	102	48
Direcția Economică	3266	3259
Direcția Fiscală	357	443
Direcția Edilitară/ DGDPPRU	12266	6106
Direcția Poliția Locală	1792	1560
Direcția Generală de Urbanism	20836	14998
Direcția Dezvoltare	2425	1931
Serviciul Achiziții Publice	2440	2661
Serviciul Autoritate Tutelară	2462	1905
Serviciul Juridic	9135	1128
Serviciul Resurse Umane	5000	4806
Serviciul Public de Asistență Medicală Școlară	1496	913
Serviciul Școli Spitale	1353	1245
Serviciul-Unitatea de implementare proiecte angajate ca și capitală europeană a culturii	81	385
Indemnizații	2685	2508
Alocații	2754	1982
Biroul Administrativ	489	299
Biroul Audit	172	83
Biroul Managementul Calității	193	78
Biroul Sport-Cultură	359	-
Biroul Autorizare Activitati Comerciale	3001	2285
Biroul Gestionare Populație Canină, Derat.,Dezin., Dezinfecție	258	188
Biroul Construcții Instalații	481	278
Biroul Salubritate	680	249

Biroul Logistică	38	35
Compartiment Arhivă	371	211
Compartiment Administrare Fond Funciar	2773	3835
Compartiment voluntar pentru situații de urgență	162	134
Compartiment Servicii Informatice	106	41
Compartiment Spatii Publicitare	876	301
Compartiment Guvernanta Corporativa	126	55
Compartiment Relații Locale Regionale și Naționale	52	28
Compartiment Relaționare cu Minoritățile Etnice	6	7
Citații, comunicări Instanțe Judecătorești	7635	6514
Casa de Cultură	237	110
Citații, comunicări de la Instituții	375	148
Call Center	452	248
Diverse	3222	4536
Publicații de vânzare	652	411
Portal	3288	2396
Fax	3807	4990
Facturi	3751	4082
AVPI	1	-
Asociații de Proprietari	658	604
Consilii consultative de cartier	11	
Subtotal	130.816	100.847
Sesizări SZ	-	5758
Formulare online	-	3540
Total		110.145

B. Numărul documentațiilor, avizelor, autorizațiilor, acordurilor, contractelor, certificatelor, aprobate sau restituite, etc., ridicate de petenți din totalul celor primite, de la Serviciul relaționare Directă cu Cetățenii, camera 12, doar la sediul din C.D. Loga nr. 1, în anul 2020, este :

Aviz Unic	910
Cereri Arhivă	145
Avize mediu urban și gestiunea deșeurilor	995
Avize principiu drumuri, permise spargere/acord administrator drum	868
Regularizari	407
Avize de publicitate temporară	296
Acorduri Comerț Ambulant și Exerciții Comerciale	1049
Avize Comerț ambulant Parcuri	38
Avize evenimente (mărțișoare, pepeni, coronite, bețe Sf.Nicolae)	661
Documentații respinse B.A.A.C	104
Documentații respinse publicitate temporară	5
Autorizații de construire	986
Prelungiri Autorizații de construire	165
CertIFICATE de urbanism	2223
Prelungiri Certificate de urbanism	546
Certificate de existență/inexistență	413
Planuri de situații	1031
Publicații de vânzare	405

Eliberare procese verbale de afișare /dezafișare anunțuri publice	54
Avizul Primarului	6
Adeverințe nomenclator stradal	799
Duplicat din arhiva Direcția Urbanism	28
Documentații respinse Direcția Urbanism	163
Documentații aprobate/respinse BDUC	279
Contracte teren garaj	1473
Adeverință preemțiune	172
Dispoziții și anchete sociale Tutelă	161
Declarații Germania	151
Cițaii, comunicări Instanțe Judecătorești	125
Vize acorduri exercitii comerciale	3038
Planuri eliminare deșeuri	439
Total	18.135

C.Numărul persoanelor înscrise în audiență la Primăria Timișoara este de 743 audiențe în anul 2019 iar în 2020 numărul este de 163 audiențe, doar la sediul din C.D. Loga nr. 1

D.Numărul trimiterilor de corespondență ale primăriei Timișoara către cetățeni și instituții prin Biroul Managementul Documentelor este **222** prin poșta militară și **34 977** prin CN Poșta Română.

Obiective majore permanente :

-Creșterea gradului de satisfacție al cetățenilor cu privire la serviciile furnizate, ca urmare a asigurării unor relații de front office, de informare și de comunicare, de calitate, prin demersuri de simplificare a birocrăției, informatizare a sistemului și scurtarea timpilor de așteptare.

-Eficientizarea activității de comunicare a corespondenței interne și externe prin intermediul serviciilor poștale convenționale și neconvenționale și care este vitală pentru desfășurarea în bune condiții în ansamblu a întregii activități a instituției.