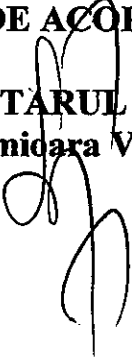
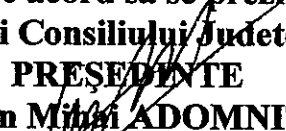
	CONSILIUL JUDEȚEAN IAȘI Directia Juridica Biroul Ghișeu Unic, Arhiva și Secretariat A.T.O.P.
	Adresa: Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 69, mun Iași, jud. Iași, cod 700075 Tel.: 0232 - 235100; Fax: 0232 - 210336; www.icc.ro

Nr. 608 /07.01.2015

DE ACORD,

SECRETARUL JUDEȚULUI
Lăcrămioara VERNICA

De acord sa se prezinte
plenului Consiliului Județean
PREȘEDINTE
Cristian Mihai ADOMNITEI


R A P O R T

privind activitatea de solutionare a petitiilor si cererilor in cadrul

Biroulu Ghișeu Unic, Arhivă și Secretariat A.T.O.P.

în anul 2014

Biroul Ghișeu Unic și Secretariat A.T.O.P., înființat prin Hotărârea Consiliului Județean nr.119/2004, a continuat și în anul 2014 să-și desfășoare activitatea, conform prevederilor legale și scopului pentru care a fost creat, în următoarele domenii:

1. Activitatea de soluționare a petițiilor (primirea, înregistrarea, urmărirea termenului de soluționare a petițiilor, expedierea răspunsului către solicitanți -

O.G.27/2002, privind activitatea de soluționare a petițiilor, completată, modificată și aprobată prin Legea nr.233/2002).

2. Organizarea programului de audiențe (primirea, înregistrarea cererilor, urmărirea soluționării cererilor în termenul legal - O.G.27/2002, privind activitatea de soluționare a petițiilor, completată, modificată și aprobată prin Legea nr.233/2002).

3. Eliberarea unor copii după documentele deținute în arhiva instituției (Legea nr.16/1996, republicată, privind Arhivele Naționale și O.G.33/2002, aprobată prin Legea nr.223/2002, privind eliberarea adeverințelor și certificatelor).

4. Aplicarea Legii nr.544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public (primirea, înregistrarea cererilor, urmărirea soluționării în termenele legale, funcționarea punctului de informare documentare).

5. Aplicarea Legii nr.52/2003, privind transparența decizională (funcționarea Info-touch-ului - aducerea la cunoștința publică a hotărârilor și în general a activității instituției).

6. Primirea, înregistrarea documentațiilor de urbanism, urmărirea procesării acestora în termenul legal, eliberarea avizelor, certificatelor, autorizațiilor solicitate.

7. Consilierea cetățenilor în problemele care intră în sfera de competență a consiliului județean.

8. Asigurarea secretariatului Autorității Teritoriale de Ordine Publică Iași, în conformitate cu prevederile Legii nr.218/2002 privind organizarea și funcționarea Poliției Române și a HG nr.787/2002 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a autorității teritoriale de ordine publică.

9. Asigurarea secretariatului executiv a Comisiei de Management Rutier a Județului Iași în conformitate cu prevederile HCJ nr.56/2009 și a HCJ 288/2010.

I. Activitatea de soluționare a petițiilor și organizarea audiențelor

A. Petiții

În perioada 1.01. - 31.12.2014 au fost înregistrate un număr de 154 petiții fata de 191 in anul 2013. Tabloul repartizării acestora pe compartimentele și persoane din conducere care le-au soluționat arată în felul următor:

Tabel 1.1 – repartizare petiții pe compartimente

Nr.crt.	Compartimentul	Nr.petiții
1.	Conducerea instituției(presedinte,vicepresedinti,secretara judetului)	30
2.	Directia Juridica	20
3.	Directia Tehnica si Investitii	14
4.	Directia Arhitect Șef	14
5.	Directia Economica	6
6.	Serviciul Resurse Umane și Salarizare	5
7.	Consilier președinte	-
8.	Directia Județeană de Evidență a Persoanei	1
9.	Biroul Control	15
10.	Serviciul Audit	1
11.	Directia Proiecte si Dezvoltare Durabila	2
	Instituții subordonate Consiliului Județean:	
12.	a)D.G.A.S.P.C.	14
	b)D.J.A.D.P.	12
13.	De competența altor instituții	20

O evidență după problematica acestor petiții arată în felul următor:

Tabel 1.2 – problematica petițiilor

Nr.crt.	Problematica petițiilor	Nr.petiții
1.	Solicitări de ajutoare materiale din cauza situației sociale grele a familiei petentului	11
2.	Nemulțumiri privind serviciile prestate de SC Apavital SA, în special cele în care se solicită contorizarea separată din partea asociațiilor de proprietari.	15
3.	Probleme de urbanism	13
4.	Nemulțumiri privind acordarea ajutorului social de către consiliile locale din județ	6
5.	Sesizări privind starea drumurilor județene, solicitări de sprijin pentru reabilitarea sau modernizarea acestora	13
6.	Probleme privind protecția copilului, asistenții maternali, adopții, persoane cu handicap	15
7.	Probleme de patrimoniu al județului, concesiuni, schimbări de teren, legi speciale (Legea 10/2001)	2
8.	Sesizări, contestații privind desfășurarea unor concursuri la consiliile locale din județ sau la instituțiile subordonate Consiliului județean	4
9.	Solicitări sprijin pentru racordarea la rețeaua de energie electrică sau pentru rezolvarea problemei iluminatului public	-
10.	Solicitări de sponsorizare pentru susținerea unor activități cultural-artistice și sportive	-
11.	Nemulțumiri privind transportul interjudețean de călători și transportul școlarilor	12

12.	Petiții ale căror soluționare era de competența altor instituții	20
13.	Alte probleme	43

Facem precizarea că urmare a măsurilor luate de către noua conducere a Consiliului Județean Iași în ceea ce privește modalitatea de aplicare a regulamentului privind circuitul documentelor nu s-au înregistrat depășiri ale termenului legal de răspuns la petiții.

La ora actuală un număr de 4 petiții se află în circuit.

Facem următoarele *propuneri* pentru îmbunătățirea activității de soluționare a petițiilor:

1. *Regulamentul de Circuit Intern al Documentelor* să fie aplicat unitar de către toate compartimentele din consiliul județean.

La acest punct propunerile se referă în primul rând la:

- a) scurtarea timpului de soluționare a petițiilor la 15 zile și prelungirea acestui termen numai în cazuri motivate la 30 de zile.
 - b) La redactarea răspunsurilor să se respecte obligatoriu semnele de punctuație ale limbii române.
 - c) Precizarea temeiului legal al soluției date petiționarului.
 - d) Comunicarea la Biroul Ghișeu Unic, Arhiva și Secretariat ATOP a oricărei modificări intervenite în circuitul petiției.
2. Aplicarea de sancțiuni, conform normelor în vigoare și ROI, în cazul nerespectării prevederilor regulamentului amintit.

B. Audiențe

În anul 2014 s-au înregistrat un număr de 39 cereri de audiență fata de 35 in anul 2013.

Problematika acestor cereri se poate clasifica dupa cum urmează:

Tabel 1.3 - audiențe

Nr.crt.	Problemtica cererii	Nr. cereri
1.	Solicitări de ajutoare materiale din cauza situației sociale grele a familiei petentului	1
2.	Probleme privind drepturile și protecția copilului, asistenței maternali, adopții, persoane cu handicap	4
3	Solicitare sprijin pentru reabilitare, modernizare drumuri județene	3
5	Probleme privind patrimoniul județului, concesionare cabinete medicale	1
6	Solicitări de sponsorizare pentru susținerea unor activități cultural-artistice și sportive	5
7	Nemulțumiri privind serviciile furnizate de SC Apavital SA	6
8	Probleme urbanism	3
10	Alte probleme	16

Toate cererile au fost soluționate, iar în situația în care petenții nu au putut fi primiți la persoana din conducere la care au solicitat audiența, cererile au fost soluționate pe procedura prevăzută de O.G.nr.27/2002.

Se constată o îmbunătățire a acestei activități prin introducerea unui program strict de audiențe la persoanele din conducerea instituției precum și prin introducerea fișei de audiențe.

II. Arhiva

In intervalul 1.01. - 31.12.2014 s-au înregistrat un număr de 97 cereri de arhiva, fata de 87 in anul 2013, grupate astfel: Tabel 2.1 – solicitări arhivă

Nr.crt.	Tipul solicitării	Nr.solicitări
1.	Decrete și alte documente care au stat la baza unor exproprieri	60
2.	Adeverințe de venit pe baza evidențelor deținute în arhivă	1
3.	Alte documente.	26
4.	Solicitari documente din arhiva din partea salariatilor C:J.	610

Achiziționarea unui scanner și a unui inscriptor DVD la nivelul compartimentului a permis eficientizarea acestei activități prin scurtarea timpului de rezolvare a unei cereri la maxim 5 zile și, de asemenea, de mare importanță, începerea realizării arhivei electronice.

Deasemenea mentionam ca in anul 2014 la nivelul Biroului Ghiseu Unic, Arhiva si Secretariat ATOP s-a incasat suma de **2552,40** lei, reprezentand taxa locala speciala pentru copii dupa actele din arhiva.

III. Urbanism

În anul 2014 s-au înregistrat **1002 de solicitări** de certificate, autorizații sau avize, fata de 883 in anul 2013 .

Tabel 3.1 – solicitări urbanism

Nr.crt.	Denumirea solicitării	Număr de solicitări
1.	Certificate de urbanism	138

2.	Avize CU	342
3.	Autorizații de construcții	74
4.	Avize AC și acorduri unice	200
5.	Prelungire CU	6
6.	Prelungire AC	4
7.	PUG	3
8.	PUD	-
9.	PUZ	121
10.	Incepere lucrări	4
11.	Autorizații de desfiintare	3

Urmare a măsurilor luate de către noua conducere a instituției s-a reușit ca în prezent să nu se mai semnaleze întârzieri în eliberarea a documentelor solicitate de către cetățeni.

Un inconvenient pentru cetățean îl reprezintă amplasarea casieriei instituției pentru a plăti taxele aferente procesării documentațiilor de urbanism (și nu numai).

IV. Liberul acces la informațiile de interes public

O activitate distinctă o constituie aplicarea Legii nr.544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public la nivelul Consiliului Județean Iași.

În anul 2014 s-au înregistrat un număr de 52 de cereri. Trebuie precizat că toate cererile au fost soluționate și s-a înaintat răspunsul în termenele stabilite de lege.

Din cele 52 de cereri, 23 au fost transmise prin *e-mail*. 7 cereri au fost solicitate de *persoane fizice*, iar 45 cereri au fost solicitate de *persoane juridice*.

Situația detaliată a acestei activități va fi prezentată în ***Raportul privind aplicarea Legii nr.544/2001 la nivelul Consiliului Județean Iași în anul 2014.***

Singura observație care trebuie să o facem este de fapt un apel către toți colegii noștri din celelalte compartimente că acest drept al cetățenilor este tot o atribuție de serviciu a fiecăruia dintre noi și, cu atât mai mult și în această activitate trebuie respectate cu strictețe termenele și procedurile prevăzute de lege.

VI. Concluzii

Datele prezentate mai sus, ce reflectă activitatea biroului în anul 2014, trebuie coroborate cu prevederile actelor normative specifice activității de relații cu publicul și mai ales H.G. nr.1723/2004, privind unele măsuri de combatere a birocrăției în activitatea de realții cu publicul. În acest sens considerăm că pentru a continua și în anul 2015 implementarea Sistemului de Management al Calității la nivelul Consiliului Județean Iași conform standardului ISO 9001/2001, se impun următoarele măsuri:

1. Elaborarea unei note de fundamentare pentru reorganizarea Biroului Ghișeu Unic și Secretariat ATOP și transformarea acestuia în Centrul de Relații Publice (sau Centrul de Informații pentru Cetățeni). Această notă de fundamentare va fi elaborată de seful de birou și va fi supusă spre aprobare șefilor ierarhici și conducerii instituției.
2. Elaborarea unui *Regulament de Circuit Intern al Documentelor* cu capitole distincte pentru petiții, audiențe, urbanism, informații publice, alte tipuri de documente.. După aprobare propunem comunicarea acestuia către toate compartimentele consiliului județean și prelucrarea acestui *regulament*.
3. Pentru îndeplinirea măsurilor stabilite de H.G.nr.1723/2004 propunem

introducerea unei linii telefonice tip „tel verde” dotat cu un robot telefonic pentru preluarea apelurilor cetățenilor și în afara orelor de program.

4. Pentru a îndeplini cerințele Legii nr.544/2001 privind obligativitatea existenței punctului de informare-documentare propunem amenajarea unui punct de informare documentare pentru cetățeni.

Propunem programarea funcționarilor din cadrul biroului la cursuri de perfecționare în domeniul relațiilor publice și arhivistica

**Director Executiv,
Gabriela Alungulesei**



**Sef Birou,
Gabriel Irimiea**

