

## CARTA CETĂȚENILOR

### PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

#### Direcția Relații Publice și Informare

***“Noi vă ajutăm, informându-vă!”***

#### **Necesitatea elaborării:**

Informarea clienților noștri privind modul de lucru în Primăria Municipiului București - Direcția Relații Publice și Informare.

#### **Scop:**

- îmbunătățirea relației cu clienții, prin creșterea gradului de satisfacție a acestora;
- îmbunătățirea serviciilor oferite, prin realizarea unei relații optime funcționar public - client.

#### **Ce servicii vă oferim?**

- primim și înregistrăm în sistemul informatic petițiile dumneavoastră prezentate nemijlocit, transmise telefonic, prin corespondența scrisă sau electronică;
- eliberăm răspunsurile elaborate de direcțiile de specialitate;
- punem la dispoziție informațiile de interes public furnizate din oficiu privitoare la activitatea Primăriei Municipiului București;
- administrăm centrul de apel (Call-center);
- primim, înregistrăm în format electronic și transmitem către direcțiile de specialitate, societățile comerciale, instituțiile publice de interes local, alte instituții ale administrației publice, în funcție de competențe, 24 de ore din 24, sesizările și reclamațiile telefonice;
- organizăm înscrierea în audiențe la Primarul General, Viceprimari și Secretarul General al Municipiului București;
- asigurăm comunicarea externă a instituției, prin intermedierea presei;
- asigurăm activitatea de secretariat al Autorității Teritoriale de Ordine Publică.

#### **În contactele noastre cu dumneavoastră:**

- lucrăm în echipă, consultându-ne reciproc pentru a vă ajuta;
- ne adresăm în termeni politicoși, recomandându-ne cu numele, funcția și direcția/serviciul la care ne desfășurăm activitatea precizând și aria de competențe;
- vă furnizăm toate informațiile necesare și vă îndrumăm către soluția adecvată problemelor prezentate;
- ne îmbunătățim continuu modalitățile de oferire a informațiilor necesare, în scris, prin telefon, Call-center, e-mail sau fax;
- acordăm toată atenția solicitărilor prezentate, adoptând o atitudine profesională, asigurând cea mai bună comunicare;
- ne adresăm în termeni pe înțelesul tuturor, folosind un limbaj clar, concis, comun, deschis și sincer;
- ne adaptăm stilul de lucru cu clienții, astfel încât să vă fim la dispoziție, eficient, în cadrul programului de lucru aprobat;
- dăm curs solicitărilor prezentate în ordinea în care acestea au fost primite;
- respectăm dreptul la confidențialitate cu privire la problema semnalată.

### **În cadrul discuțiilor față în față:**

- cetățenii sunt primiți imediat sau cu respectarea numărului de ordine înscris pe bonurile acestora;
- personalul care lucrează cu publicul are expus la vedere ecusonul cu datele personale de identificare;
- garantăm faptul că încăperile destinate relațiilor cu publicul oferă o ambianță plăcută, iar personalul abordează o ținută decentă și un mod civilizată de comportare;
- serviciile oferite și aria de competențe sunt afișate la vedere, atât la Centrul de Informare și Documentare pentru Relații cu Cetățenii, cât și pe pagina de Internet a Primăriei.

### **În cazul transmiterii unor petiții:**

- petițiile dumneavoastră, depuse la Registratură, transmise prin poștă, e-mail sau fax sunt analizate cu cea mai mare atenție;
- vă anunțăm în scris, în termen de 5 zile, în cazul în care problema prezentată nu este de competența noastră, iar petiția dumneavoastră va fi redirecționată către o instituție competentă, ale cărei date de contact vi le vom pune la dispoziție;
- petițiile transmise prin e-mail sau fax primesc număr de înregistrare în maxim 24 de ore, număr pe care îl puteți afla telefonând la Centrul de Informare și Documentare pentru Relații cu Cetățenii;
- pentru petițiile transmise în format electronic sunteți informat și prin e-mail, în momentul înregistrării, cu privire la numărul atribuit;
- în cazul în care răspunsul la petiția depusă vă nemulțumește sau termenul de răspuns este depășit, puteți depune o reclamație la Centrul de Informare și Documentare pentru Relații cu Cetățenii.

### **Cu prilejul convorbirilor telefonice:**

- apelurile către Direcția Relații Publice și Informare sunt preluate imediat, personalul va răspunde cu numele instituției și va redirecționa convorbirea către compartimentele de specialitate, în funcție de competențe;
- în cazul în care problema nu intră în aria noastră de competențe, veți fi îndrumat să vă adresați unei direcții sau instituții competente.

### **Referitor la reclamații:**

- reclamațiile dumneavoastră sunt înregistrate, analizate cu cea mai mare atenție și soluționate de personal competent, în 25 de zile;
- în cazul în care răspunsul la reclamație este considerat nesatisfăcător, se poate reveni cu o nouă reclamație, care va fi analizată de superiorul celui reclamat sau al celui care a întocmit primul răspuns;
- apreciem foarte mult dacă alături de reclamație ne prezentați și dovezi ale afirmațiilor dumneavoastră.

### **Cum ne puteți contacta ?**

#### ***Nemijlocit sau prin poștă:***

#### **Primăria Municipiului București**

Bd. Regina Elisabeta nr.47, sector 5, cod poștal 050013.

**Centrul de Informare și Documentare pentru Relații cu Cetățenii se găsește la adresa:**

Bd. Regina Elisabeta nr. 16, sector 3, cod poștal 030016.

#### ***Telefonic:***

Centrala: 021.305.55.55, 021.305.55.00;

Centrul de Informare și Documentare pentru Relații cu Cetățenii (Registratură): 021.305.55.55, 021305.55.00, interioare 2000-2010;

Call-center: 021.305.71.31;  
Dispecerat: 021.305.55.50;  
Telefonul Cetățeanului: 021.9844.

**Prin fax:**

021.305.55.55, 021.305.55.00, interior 1365.

**Prin e-mail:**

De pe pagina web (<http://www.pmb.ro/>), accesând meniul *Contact* puteți formula o petiție.

**Programul de lucru cu publicul este următorul:**

Luni, marți: 08.30 - 13.00; 14.00 - 16.30

Miercuri: 08.30 - 13.00; 14.00 - 18.30

Joi, vineri: 08.30 - 13.00; 14.00 - 16.30

**Ce vă solicităm?**

Pentru a ne îndeplini cu eficiență și în interesul dumneavoastră standardele minime pe care ni le impunem, vă rugăm:

- să vă adresați cu încredere oricărui funcționar public din direcția noastră;
- să ne prezentați orice document care considerați că ne-ar fi de folos în înțelegerea și soluționarea problemei dumneavoastră;
- să ne furnizați informații suplimentare, la solicitarea noastră;
- să folosiți un limbaj decent, clar și concis - așa ne va fi mai ușor să vă ajutăm;
- să ne vorbiți calm, răspunzându-ne la întrebări pentru ca noi să înțelegem problema dumneavoastră - așa vă îndrumăm pe calea cea mai scurtă către rezolvare;
- să nu insistați să depuneți o petiție în a cărei rezolvare noi nu avem competențe, deoarece calea cea mai scurtă pentru soluționarea unei petiții este transmiterea ei de către dumneavoastră direct instituției competente;
- să ne transmiteți date de identificare complete și actualizate (inclusiv la transmisia prin e-mail), pentru a fi siguri că răspunsul ajunge la dumneavoastră. Un număr de telefon ne-ar fi util în cazul nevoii unor informații suplimentare;
- să nu insistați pentru a depune și a vă fi înregistrată o petiție la o anumită direcție; aveți încredere că petiția va ajunge la direcția competentă;
- să ne oferiți sugestii de îmbunătățire a activității noastre și a serviciilor pe care le prestăm.

Carta Cetățenilor

Proiect finanțat de către Uniunea Europeană prin Programul PHARE 2006 *Creșterea rolului societății civile în procesul de integrare a României*

Pentru eventuale informații și sesizări legate de proiectele PHARE contactați [cfcu.phare@mfinante.ro](mailto:cfcu.phare@mfinante.ro)  
Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene