

GHIDUL OPERATORULUI CIC

Ce este CIC ?

De ce este necesar CIC ?

Înființarea CIC

Operarea CIC

Formulare/documente

De unde obțin informații ?



**Participare
Cetățenească**

Standarde CIC

**Practici de succes
novatoare**

Ce este CIC ?

- ➔ Interfața între cetățean și administrația publică
- ➔ Intermediarul între cetățean și alte instituții sau organizații
- ➔ Locul unde cetățeanul se informează și primește asistență pentru rezolvarea problemelor sale
- ➔ **C**omunicare – **I**mplicare – **C**olaborare

De ce este necesar CIC ?

- ☺ Asigură informații și consultanță pe principiul biroului unic
- ☺ Asigură cadrul instituțional pentru consultarea dirijată a cetățeanului pe probleme
- ☺ Oferă informații și servicii pentru persoane fizice și juridice
- ☺ Aplică legile referitoare la accesul la informația publică, transparența administrației și dreptului la petiționare
- ☺ Orientat spre servirea cetățeanului ca și client

Înființarea CIC

1. Angajamentul/inițiativa conducătorului unității de a înființa CIC ca răspuns la nevoia comunității și instituției
2. Adoptarea unei Hotărâri a Consiliului Local/județean pentru includerea CIC în organigramă (referat de specialitate, expunere de motive, calculul costurilor, proiect de HCL/HCJ)
3. Alocarea resurselor: spațiu, logistică (mobilier, echipamente), personal, fișa serviciului (activități) și fișa costurilor (echipamente, consumabile, calculatoare, software, training)
4. Elaborarea procedurilor de lucru pe baza fișei serviciului (fișa de solicitare a informațiilor pentru baza de date)
5. Crearea bazei de date pentru asigurarea informațiilor
6. Elaborarea planului de lucru și a fișelor posturilor,
7. Distribuția responsabilităților
8. Stabilirea fluxului de comunicare în cadrul CIC și între CIC și celelalte departamente
9. Promovarea CIC (acțiuni și materiale de promovare)

Operarea CIC

- ☺ Proceduri de lucru pe baza fișei serviciului și a standardelor de calitate CIC
- ☺ Personalul CIC (policalificare, formare continuă, informare prin schimburi de experiență, etc.)
- ☺ Software specializat pentru operarea CIC
- ☺ Echipamente și dotări pentru confortul cetățeanului și al funcționarului
- ☺ Management financiar
- ☺ Servicii standard și servicii adaptate la comunitate

Formulare/Documente

- Formulare pentru aplicarea legilor 544, 52, 27
- Proceduri pentru circuitul documentelor și activități curente CIC (pentru tipuri de servicii și activități)
- Materiale: pliante, broșuri, buletin informativ, promoționale,
- Raportul stării economico-sociale a localității
- Rapoarte de activitate CIC (la conducere, la cetățeni, la media)
- Rapoarte de aplicare a legilor 544, 52, 27

De unde obținem informații ?

- ✓ Catalogul Național CIC
- ✓ Asociația Națională a Centrelor de Informații pentru Cetățeni (www.ancic.ro)
- ✓ Standarde ANCIC (anexa 1)

Participare Cetățenească

- ‡ Comitete Consultative Cetățenești
- ‡ Audieri publice
- ‡ Sondaje
- ‡ Focus grupuri
- ‡ Modele de HCL/H CJ pentru instituționalizarea instrumentelor de participare cetățenească
- ‡ Proceduri pentru folosirea participării cetățenești

Standarde CIC

- ☺ Standardele de performanță ale activității CIC (anexa 2)
- ☺ Raportarea la standarde
- ☺ Evaluarea activității și îmbunătățirea performanței pentru atingerea standardelor
- ☺ Actualizarea, modificarea, schimbarea standardelor

Practici de succes/novatoare

- 📌 Baza de date cu practici novatoare (pe tipuri de servicii, proceduri, activități cu participare cetățenească, evenimente)
- 📌 Standardizarea culegerii de date pentru descrierea practicilor de succes
- 📌 Utilizarea rețelei ANCIC pentru actualizarea bazei de date și diseminarea experiențelor și practicilor de succes/novatoare

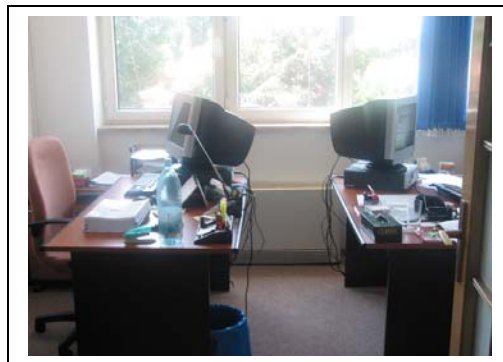
SOFTWARE CIC

Structura software CERINȚETE UTILIZATORULUI

1. Informare

Butoane:

- Instituția administrației publice
- Alte instituții, organizații, etc (instituții publice, organizații, firme, servicii publice și comunitare, ONG, etc)
- Alte informații (evenimentele comunității, utilitare, dispecerate, culturale, etc.)



2. Managementul documentelor

Butoane:

- Circulația documentelor
- Rapoarte (relative la termene, cantitative, pe domenii, pe probleme, pe tipuri de documente, pe direcții/departamente ale Primăriei/CJ)

Modul 1 – Organizarea audiențelor

- ☞ Primar, viceprimar(i), secretar
- ☞ Fișa de audiență
- ☞ Programarea pe zile: Data, Nume, problemă, soluția, responsabil, termen de rezolvare
- ☞ Rapoarte (lunar, săptămânal):
- ☞ probleme rezolvate (termen, soluția, serviciul/persoana responsabilă)
- ☞ Probleme nerezolvate (termen, cauza, soluții propuse, serviciul/persoana responsabilă)

Modul 2 – Evidența și raportare Legea 544-informații publice

- ☞ Formulare/tipuri solicitări
- ☞ Registru de evidență conform legii cu posibilitate de raportare zilnic, săptămânal, lunar, anual
- ☞ Raportare pe: probleme, servicii din Primărie abilitate cu rezolvarea, instituții abilitate cu rezolvarea

Modul 3 – Evidență și raportare Legea 52-transparența

- ☞ Formulare/tipuri solicitări
- ☞ Registru de evidență conform legii cu posibilitate de raportare zilnic, săptămânal, lunar, anual
- ☞ Raportare pe: probleme, servicii din Primărie abilitate cu rezolvarea, instituții abilitate cu rezolvarea

Modul 4 – Evidență și raportare OG 27-petiții

- ☞ Formulare/tipuri solicitări
- ☞ Registru de evidență conform legii cu posibilitate de raportare zilnic, săptămânal, lunar, anual

- ☞ Raportare pe: probleme, servicii din Primărie abilitate cu rezolvarea, instituții abilitate cu rezolvarea

3. Modul independent – Administrarea Telefonului Cetățeanului 984

- ☞ Număr telefoane/direcții/servicii/soluționare: nr. soluționate și cum
- ☞ Număr de telefoane/timp de soluționare (zile)
- ☞ Raport zilnic, săptămânal, zilnic
- ☞ Statistica: problema lunii, sau a săptămânii

4. Modul independent – Raportare HCL

- ☞ Toate HCL emise (cu posibilitatea de tipărire) + anexe (bază de date) consultare și tipărire **Rapoarte**
- ☞ Selecție HCL pe: teme, cuvinte cheie, emitent, beneficiar, servicii care pun în practică HCL
- ☞ Raport: HCL/tema/aplicată: DA/NU, DA:mod de aplicare, NU: de ce?
- ☞ Bază de informații pentru Monitorul HCL (anual sau semestrial)

Criteria performanță software CIC din perspectiva utilizatorului

- ☞ Timp de la apăsare pe buton până la obținerea informației
- ☞ Timp de la apăsare pe buton până la deschiderea ultimei ferestre care conține informația
- ☞ Tipuri de rapoarte
- ☞ Timp necesar pentru actualizare
- ☞ Posibilitatea/gradul de dificultate de actualizare a informației de către utilizator
- ☞ Număr de blocări/unitatea de timp
- ☞ Independența față de administratorul de rețea (posibilitatea de lucru pe stație)
- ☞ Periodicitatea actualizării
- ☞ Timp de intervenție pentru service
- ☞ Restricții
- ☞ Contor accesare pentru fiecare intrare în program
- ☞ Rapoarte pre-definite

