

Crearea și operarea CENTRELOR DE INFORMAȚII PENTRU CETĂȚENI (CIC)



**GRASP - Reforma Administrației Publice
Locale prin Parteneriate Durabile
Finanțat de USAID**

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Obiectivele programului

1. Cunoașterea și aplicarea procedurilor de înființare a Centrelor de Informații pentru Cetățeni (CIC), pentru deservirea eficientă a cetățenilor, în conformitate cu legislația și procedurile curente de funcționare ale administrației publice
 - Proceduri pentru înființare
 - Resurse necesare
 - Plan de înființare

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Obiectivele programului

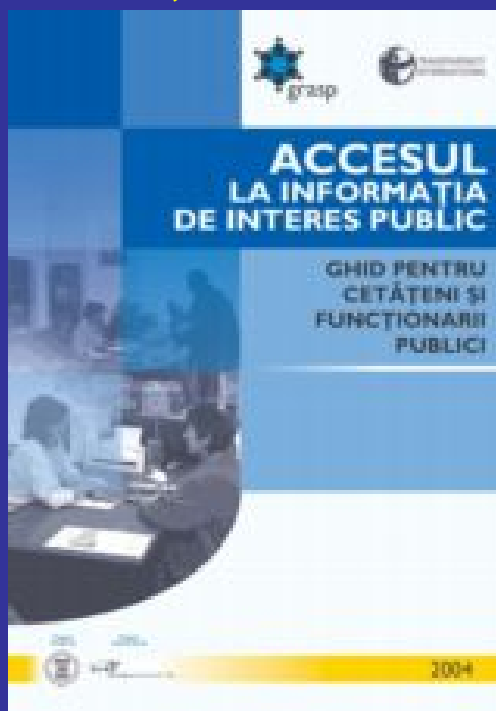
2. Formarea personalului pentru operarea eficientă a Centrelor de Informații pentru Cetățeni (CIC)

- Formarea abilităților de lucru cu publicul
- Gestionarea informațiilor
- Proceduri curente de lucru
- Fișa postului
- Codul de conduită
- Măsurarea performanței

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Materiale pentru operarea CIC

Accesul la Informația de Interes Public-Ghid pentru cetățeni și funcționarii publici



Manual de operare CIC



Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Pașii pentru crearea CIC

1. **Angajamentul/inițiativa primarului** de a înființa CIC ca răspuns la nevoia comunității și instituției
2. **Adoptarea Hotărârii Consiliului Local SAU deciziei primarului** pentru includerea CIC în organigramă
3. **Alocarea resurselor: spațiu, logistică** (mobilier, echipamente), **personal, costuri** (echipamente, consumabile, calculatoare, software, training)
4. **Elaborarea procedurilor curente de operare a CIC:** fișa serviciului, fișele posturilor, planul de lucru, metodele de măsurare a performanței.
5. **Crearea bazei de date** pentru asigurarea informațiilor **și utilizarea unei aplicații pentru CIC** conform cerintelor utilizatorilor
6. **Stabilirea fluxului de comunicare** în cadrul CIC și între CIC și celelalte departamente (comunicare internă) și între CIC și alte instituții (comunicare externă)
7. **Promovarea CIC** (acțiuni și materiale de promovare)

ACTIVITATEA POATE ÎNCEPE!!!!

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Servicii standard oferite de CIC

1. **Informarea cetățenilor** cu privire la serviciile oferite de Primărie
2. **Consultanță oferită cetățenilor** pentru rezolvarea problemelor aflate în atribuțiile Primăriei și Consiliului Local
3. **Aplicarea legii accesului liber la informația publică (544/2001)**
4. **Aplicarea legii transparenței deciziei locale (52/2003)**
5. **Aplicarea legii privind petițiile (OG 27/2002)**
6. **Organizarea programului de audiențe a conducerii Primăriei (primar, viceprimar, secretar)**
7. **Realizarea materialelor informative pentru cetățeni și derularea campaniei de promovare**

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Servicii suplimentare oferite de CIC

1. **Informarea cetățenilor** cu privire la servicii oferite de alte instituții, organizații, prestatori de servicii
2. **Consultanță oferită cetățenilor** pentru rezolvarea problemelor aflate în atribuțiile altor instituții sau organizații
3. **Informații referitoare la activitatea Consiliului Local și Hotărâri ale Consiliului Local**
4. Informații și îndrumare pentru servicii oferite de societatea civilă (organizații neguvernamentale)
5. Organizarea punctului de informare și documentare (PID)

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Servicii suplimentare oferite de CIC

- 6. Organizarea activităților de participare cetățenească** în cadrul comunității (adunări publice, sondaje de opinie, focus grupuri, întâlniri pe cartiere)
- 7. Colaborare în acțiuni concrete**, cu organizații obștești (Asociații de Proprietari, Comitete Consultative Cetățenești, grupuri de inițiativă, etc.)
- 8. Realizarea Raportului anual** privind starea economică și socială a localității
- 9. Parteneriate cu alte instituții** sau organizații pentru evenimente ale comunității
- 10. Operarea telefonului cetățeanului 984**

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Campania de promovare a CIC

- Formarea echipei de campanie publică
- Elaborarea materialelor de promovare a serviciilor CIC
- Afișaj în locuri publice
- Distribuția fluturașilor informativi prin poștaș
- Organizarea Zilei Porților Deschise la CIC
- Invitarea elevilor în cadrul orelor de educație civică/dirigenție
- Organizarea orelor de educație civică în colaborare cu diriginții/învățătorii
- Întâlniri publice pe comunități (cartiere, vecinătăți)
- Colaborare pentru organizarea evenimentelor comunității (calendarul)

Recunoașterea vine din implicare și inițiativă !

Crearea și operarea Centrelor de Informații pentru Cetățeni în Primăriile de comune

Măsurarea performanței CIC

- Numărul serviciilor oferite de CIC
- Numărul și tipul formularelor-tip la dispoziția cetățeanului
- Frecvența actualizării informațiilor necesare cetățeanului
- Viteza de adaptare la nevoia de informații a cetățeanului
- Gradul și frecvența de perfecționare a personalului (instruire)
- Numărul și tipul metodelor de participare cetățenească folosite (adunări obștești, comitete de cetățeni)
- Numărul și tipul rapoartelor către comunitate și conducerea Primăriei
- Număr de inițiative pentru îmbunătățirea activității
- Număr de reclamații întemeiate la adresa CIC